



Primera reunión de la mesa de sabios EFAUTO 2024

Madrid, a 18 de julio de 2024

Participantes (por orden de asiento en la mesa):

Juan Antonio Ausín, director general de Aprotalleres

Jose Antonio López Boga

Víctor Rivera, secretario general de ASETRA/CONEPA

Carlos Salas, director general de Lease Way

José Manuel López, director general de MSI

Rafael Lorza

Daniel Barroso, ENTERPRISE

Juan Carlos Calvo, APCAS

Carlos González, gerente de Talleres Carlos

José Andrés Rodríguez, gerente de Romauto

Pedro Rico, gerente de Garric Solutions

Carlos Eduardo Fernández, ENTERPRISE

Luis Murías, director general de DAT Ibérica

Fernando Sotelo, gerente de Laso Asistencia

Ernesto Zapata, PPG

José Manuel Ponce, gerente de Ponce Miota

Jorge Teles, BASF

Juan Martínez, Martech Corporation

José Luis Gata, Solera

Miguel Campos, director de EFAUTO, ERGO Automotive Consulting y Top 1 Refinish



Reunidos los participantes de la mesa de sabios EFAUTO 2024 en las instalaciones del grupo Unidix en Madrid a las 11:00 de la mañana del día 18 de julio de 2024, se exponen los siguientes temas a tratar durante la misma:

Se hace lectura de estos dos párrafos de la ley de competencia para que la mesa se rija bajo sus normas:

“En atención a la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, la organización empresarial no abordará ni tratará cualquier materia que pueda suponer una medida colusoria y en consecuencia una vulneración de la normativa de competencia.

Por consiguiente, en ninguna reunión de este grupo podrá hablarse de: Precios. Reparto de mercado. Condiciones de contratación o comerciales. Boicots a empresas del sector, clientes o proveedores. Estandarización de procesos o productos que suponga una barrera comercial y en consecuencia una medida de restricción de competencia.”

Seguimos con el orden del día:

El modelo actual no es sostenible.

Se plantean 3 temas que tienen por objetivo mejorar la rentabilidad de los talleres

- 1) Movilidad.
- 2) Sostenibilidad.
- 3) Baremos, especialmente en los materiales de pintura y las horas de pintura aplicadas por intervención.

Todas las partes participan y dan su opinión al respecto, recogiendo aquí los puntos que consideramos que son aceptados por todas las partes.

1) MOVILIDAD

- La movilidad genera cuello de botella en los talleres si está mal gestionada, además de ser una variable fundamental para la satisfacción del cliente.
- El coste de la movilidad no debe asumirlo el taller, tiene que asumirlo el usuario, directa o indirectamente a través de estar incluida en la prima del seguro.

2) SOSTENIBILIDAD

- El taller está asumiendo actualmente el coste de la gestión y recogida de los residuos generados de la actividad de reparación de carrocería de automóviles.
- Hay que implementar un nuevo modelo de gestión de residuos que promueva la sostenibilidad verde y en cumplimiento con las regulaciones medioambientales, y que no asuma el coste íntegramente el taller.



- Hay que adoptar un nuevo plan de acción entre todas las partes implicadas en el siniestro para realizar una memoria de sostenibilidad correcta en cada negocio de reparación de carrocería y así cumplir con los hitos de la agenda 2030.
- Para cumplir con los objetivos de sostenibilidad de la Agenda 2030, es crucial adoptar un enfoque colaborativo en la gestión de residuos, que distribuya los costes entre todos los participantes del ciclo de vida del producto. Esto no solo asegurará un manejo más eficiente y ecológico de los residuos, sino que también garantizará que los talleres puedan mantener prácticas sostenibles sin comprometer su viabilidad económica.

3) BAREMOS

- Los peritos son, y deben ser independientes, de lo contrario estaríamos hablando de un validador y esto contravendría la neutralidad que debe regir en el proceso de peritación de cada siniestro que se repara de carrocería en cada taller.
- Los peritos son parte fundamental del proceso. Ellos aplican el baremo de materiales y deben de realizarlo objetivamente y nunca de forma arbitraria.
- No tiene sentido que una misma valoración hecha en dos talleres distintos, tenga diferentes horas por intervención. Hay que buscar un método profesional, transparente y trazable para que el proceso de valoración no sea una guerra entre taller y perito.
- Los fabricantes ayudan al taller a ser más eficiente a través de formaciones, procesos y procedimientos.
- La eficiencia en los talleres es imposible de conseguir si no se valoran correctamente las horas por intervención de cada reparación de carrocería.
- Aseguradora-Perito-Taller deben ser partners en el proceso de reparación.
- Es importante conocer el coste hora de cada taller para que este no venda sus horas de trabajo por debajo de su coste.
- Actualmente no hay un equilibrio gana-gana con el uso de los baremos y herramientas de valoración que se usan en el territorio nacional.
- Las herramientas de valoración deben ser objetivas, transparentes y trazables.
- El taller debe usar un baremo independiente normalizado para hacer las contra peritaciones y que haya un debate entre taller y perito en base a datos con criterio.
- Debe existir un baremo que esté consensuado por todas las partes implicadas en el siniestro de autos.
- Se plantea por qué el precio de la mano de obra es superior en el norte de España que en el sur.



- No se puede tratar igual a un taller independiente con un volumen considerable de reparaciones, con sus operarios formados, con sistemas de control, con certificaciones, etc... que a un taller pequeño sin todo lo anterior. El customer journey del cliente no es el mismo, por lo que el precio de la mano de obra debe ser en consecuencia mayor en talleres con mayores costes estructurales. Actualmente la diferencia de precio de mano de obra entre talleres pequeños y grandes es de 36,3 € en pequeños, 36,7 € en grandes (cuando la media de un concesionario es 53,2 € (46,6 € los pequeños, 60,7 € los grandes) (Datos de GIPA presentados en el II Espacio de Posventa en Julio de 2024).
- Se abre la puerta al debate de que el recambio sea gestionado por la aseguradora a cambio de un incremento pactado del precio de mano de obra, aunque no todos los asistentes estaban de acuerdo en este punto.
- Para que las valoraciones sean justas y reflejen la realidad de cada taller, es necesario un enfoque que considere sus particularidades. Los talleres deben tener la libertad de fijar sus precios y elegir los recambios adecuados, mientras que las aseguradoras deben ajustar el precio de sus pólizas en consecuencia. Este modelo garantiza una mayor transparencia y eficiencia, beneficiando tanto a las aseguradoras, talleres como a los consumidores.

4) VARIOS

- Es muy importante hablar con datos. Sin datos, no se puede plantear ningún cambio de modelo.
- No hay que ir en contra de ninguna de las partes para resolver el problema, hay que involucrar a todas las partes porque son parte de la solución. Se echa en falta en la reunión la presencia de aseguradoras y centros de experimentación, ya que son parte de la solución.
- Para negociar entre las partes, hay que hacer una presión dialogada y negociada, ya que las cuentas de explotación de las partes son contrarias, lo que para una parte es gasto, para otra es ingreso.
- Se prevé una concentración en los talleres y en las aseguradoras para que sean ambas partes más eficientes y rentables.
- Deben existir reuniones (mesas de trabajo) frecuentes entre aseguradoras, peritos y talleres para solucionar problemas.
- Hay que incluir criterios técnicos en el perfil del interlocutor de la compañía de seguros.
- Las aseguradoras también deberían segmentar al usuario. Edad del vehículo, servicios que incluye la póliza, etc...
- Hay que conseguir que el taller tenga una gestión eficiente y tenga sus procesos optimizados, y para ello debe manejar datos para poder seguir avanzando en la resolución del problema.



CONCLUSIONES

- La mesa de trabajo de EFAUTO del pasado 18 de julio de 2024 realizará al sector las peticiones de;
 - Se propone que el pago de la movilidad sea asumido por el usuario, y que en los siniestros cubiertos por Responsabilidad Civil (RC) se reclame a la compañía causante los costes de movilidad. Este coste podría estar incluido en la póliza de autos, normalizando la situación para que no sea una carga para el taller de reparación de carrocería en este tipo de siniestros.
 - En todas las valoraciones, a través de los baremos y herramientas de valoración, se debe incluir una línea que indique el importe de la gestión y la recogida de residuos asociados a la reparación. El coste debe ser asumido por la parte pagadora y no por el taller de reparación de carrocería.
 - Es fundamental realizar mesas sectoriales con la participación de aseguradoras, talleres y centros de experimentación para desarrollar y establecer baremos y herramientas de valoración que sean transparentes, trazables y no unilaterales. Además, deben aplicarse según la normativa establecida para garantizar la profesionalización del sector de daños materiales.
 - Se recomienda que las aseguradoras clasifiquen tanto las pólizas como los talleres de reparación de carrocería, reconociendo la gama de servicios prestados (SLA) y ajustando los precios de acuerdo a estos servicios y a la estructura de costos. Esto garantizaría un excelente NPS (Net Promoter Score) y OSAT (Customer Journey) proporcionado por los usuarios, asegurando así la retención de pólizas de autos por cada aseguradora.