

Otra manera de reducir el coste de la automoción en nuestra sociedad

Ignacio Juárez
Director Gerente CESVIMAP-Ávila, España





Hace casi 40 años que algunas compañías de seguros de automóviles comenzaron a compartir su preocupación por la evolución de los costes de los siniestros de automóviles, especialmente de los daños materiales. Del intercambio de sus respectivas experiencias hubo un aspecto en el que coincidían: cuanto más se sabía de los vehículos, más fácil resultaba fijar expectativas reales de coste. En definitiva, el conocimiento del riesgo asegurado, el vehículo, y de sus circunstancias, el uso y el conductor, permitía una más adecuada gestión del negocio.



Desde entonces hasta hoy han ido apareciendo iniciativas promovidas por las más importantes aseguradoras mundiales que recaban información del automóvil que pueda serles de utilidad. Esto ha propiciado que actualmente existan centros de investigación del automóvil, cuyos promotores y propietarios son compañías de seguros. Generalmente están establecidos en países con una industria de fabricación de vehículos potente y con un sector asegurador igualmente fuerte o profundamente concienciado de un principio casi axiomático: cuanto más se sabe de una materia, en este caso el negocio de seguros de automóviles, más fácilmente se puede controlar, gestionar.

La idea que como norma general puede considerarse el denominador común de estos centros, tiene muy diferentes matices y orientaciones para adecuarse a las peculiaridades de cada mercado asegurador. Por ejemplo, si en un país la preocupación por el control de los costes es más importante en daños materiales por colisión, será en esa línea en la que trabajarán el o los centros allí establecidos; en otros será el robo o los daños a las personas. El concepto es idéntico: investigar para conocer; aunque la puesta en marcha de la idea puede ser diferente.

A nivel mundial hay muchas iniciativas impulsadas por administraciones públicas, por fabricantes de vehículos o de sus componentes, pero los centros promovidos por compañías de seguros tienen su propia peculiaridad y los más importantes están agrupados en el *Research Council for Automobile Repair*, RCAR, (www.rcar.org), integrado por 24 centros de 19 países, 6 de ellos debidos al impulso de MAPFRE (España, Argentina, Brasil, Colombia, Francia y México).

Ponerle precio

Aunque en un principio la intención de las aseguradoras era conocer las particularidades de los costes de los siniestros, lo que podríamos llamar "la postventa del seguro del automóvil", hoy también han encomendado a sus centros de investigación la obtención de información que les permita partir de una base técnica para fijar el precio del seguro.

Cuanto más se sabe de los vehículos, más fácil resulta fijar expectativas reales de coste



El trabajo en este campo es muy variado puesto que ha de tener en cuenta:

- ▶ los aspectos peculiares de los diferentes tipos de vehículos (turismos, motocicletas, ciclomotores, camiones y vehículos comerciales, autobuses, tractores, maquinaria agrícola)
- ▶ las garantías que las aseguradoras ofrecen (daños al propio vehículo, robo, daños derivados de la responsabilidad civil, sean personas o bienes materiales, averías, mantenimiento).

En función de estos criterios se estudian los vehículos para saber cómo están contruidos:

- ▶ diseño y configuración de las estructuras, materiales (aceros, aluminio, plásticos, cristales, fibras, gomas),



- ▶ sistemas de unión de las diferentes piezas (atornilladas, soldadas, pegadas, pasadores, clips),
- ▶ equipamiento (de funcionamiento, de seguridad activa y pasiva, de protección frente al robo).

También es interesante saber su comportamiento en las diferentes contingencias derivadas del uso, principalmente cuando se materializan las expectativas de riesgo a que están expuestos: colisión, incendio, avería o inundación, por ejemplo. Y si la materialización del riesgo no se ha podido evitar, hay que investigar en la recuperación del bien (el automóvil) o del daño causado (repararlo).

Esta diversidad de propósitos y tareas hace que los centros de investigación, en una primera fase, tengan que estudiar los vehículos como si de un estudio anatómico se tratara, para después

analizar su comportamiento en choques, tentativas de robo, incendios e inundaciones, entre otras pruebas. El ejemplo más paradigmático gira en torno a los impactos o *crash-tests* a velocidad controlada. Previamente se procede a un análisis pormenorizado de la estructura, de los materiales y de los sistemas de unión de las piezas. La prueba de *crash-test* permitirá conocer su comportamiento y la reparación posterior, el grado de dificultad y su coste. Esta última parte hace que los investigadores tengan que estudiar también los métodos, equipos y productos de reparación.

De todo este trabajo de investigación se obtienen conclusiones muy importantes para las aseguradoras. Si seguimos con el ejemplo del *crash-test*, la información obtenida permite descubrir que, a veces, vehículos de un mismo segmento, muy similares exteriormente, con un precio también similar, no se dañan de la misma manera ni cuesta lo mismo repararlos.

La “postventa del seguro de automóviles” incluye los servicios que los asegurados deben recibir en función de las garantías y las condiciones pactadas en el contrato de seguros

Estamos hablando de reducir el coste que el fenómeno de la automoción tiene en nuestras sociedades

Desde un punto de vista actuarial, y sin tener en cuenta otros condicionantes, como el uso que de él haga el conductor, dicha información nos llevaría a suponer que el precio del seguro para la garantía de daños propios debería ser diferente, puesto que son riesgos diferentes. En definitiva, sería la base de una clasificación o *rating* de vehículos, en función del riesgo potencial que las aseguradoras están asumiendo.

Sin embargo, el trabajo de los centros de investigación no termina ahí. Sus experiencias son muy valiosas para los fabricantes de vehículos a los que proponen soluciones constructivas y de reparabilidad que mejoran el comportamiento de sus modelos y los hace

más fácilmente reparables. Los centros de investigación agrupados en el RCAR han establecido diferentes tipos de *crash-test* que les permiten intercambiar los resultados de las pruebas que realizan y, basándose en ello, establecer estrategias de comunicación con los fabricantes de automóviles para que, a su vez, consideren sus sugerencias constructivas y de reparabilidad.

La postventa del seguro de automóviles

Podríamos englobar en este concepto los servicios que los aseguradores deben prestar a sus clientes en función de las garantías y las condiciones pactadas en el contrato de seguros. En el caso de los automóviles, los servicios postventa aparecen cuando se materializan los riesgos amparados en dicho contrato, que afectan a las personas o al bien asegurado; lo que normalmente se conoce como daños personales (lesiones, incapacidades u otras secuelas, así como la muerte) y daños materiales (daños por colisión, incendio, robo, asistencia en carretera, averías, mantenimiento), respectivamente.

En el caso de los daños a las personas, los trabajos de los centros de investigación se enfocan hacia el estudio de los diferentes tipos de accidentes y en las consecuencias que pueden tener para los ocupantes de los vehículos implicados y de otros usuarios de las vías públicas.

Este campo de actuación está muy ligado a lo que se denomina seguridad vial en dos de sus acepciones más comunes: activa y pasiva. La primera lleva al estudio de los elementos constructivos y equipamientos pensados para evitar el accidente (sistemas antibloqueo de frenos, de control de estabilidad, avisadores de cambio involuntario de carril, avisos de impacto). La segunda, una vez producido el accidente, trata de reducir las consecuencias en las personas, de modo que se estudian los materiales y las estructuras para conocer si su comportamiento en los impactos permite absorber la energía liberada, con el fin de que no se convierta en una amenaza para la integridad de las personas. Tendrían cabida aquí los sistemas de retención (pretensores y cin-



Reparación de una pieza de carrocería

Un caso de éxito que debe reinventarse permanentemente

El caso de CESVIMAP

El Centro de Experimentación y Seguridad Vial MAPFRE (CESVIMAP) fue el primero de los creados por MAPFRE (1983). A su imagen y con su apoyo nacieron los de Argentina, Brasil, Colombia, Francia y México; todos ellos integrados en el R.C.A.R. A modo de ejemplo, las actividades que lleva a cabo se manifiestan en los servicios siguientes:

- ▶ Análisis estructurales y de reparabilidad de vehículos. *Crash-test*.
- ▶ Clasificación o *rating* de vehículos para el cálculo de precios de los seguros.
- ▶ Estudio de métodos, equipos y productos para la reparación.
- ▶ Obtención de tiempos de sustitución, reparación y pintado, y materiales de pintado para la valoración de daños a reparar.
- ▶ Estudio y diagnóstico de componentes electromecánicos.
- ▶ Informes para la reconstrucción de accidentes de tráfico cuando es difícil discernir la responsabilidad.
- ▶ Asesoramiento en el diseño y gestión de talleres de reparación. Auditoría y programas de mejora de la calidad en los talleres de reparación.
- ▶ Formación presencial y on-line. Creación de planes de formación específicos para cada necesidad.
- ▶ Cursos para peritos y empleados de talleres, con o sin experiencia.
- ▶ Publicaciones on-line (CESVITECA). Libros y monografías técnicas. Vídeos.
- ▶ Software de gestión de talleres: Spiga+
- ▶ Soporte técnico en campañas de seguridad vial.

A lo largo de su historia, CESVIMAP ha experimentado cambios en la estructura funcional y operativa para dar consistencia a su tarea investigadora. Por ejemplo, ha creado y gestionado talleres de reparación, talleres especialistas en la reparación de los plásticos del automóvil; gestionó la creación del resto de los CESVI y ayudó a su puesta en marcha. Actualmente dispone de un innovador centro de tratamiento de vehículos considerados como pérdida total, CESVI RECAMBIOS, en el que se recuperan las piezas reutilizables y se desactiva su capacidad contaminante.

CESVIMAP y el resto de los centros son, por definición, estructuras flexibles y ágiles, capaces de dar respuestas rápidas y fiables a las necesidades de las compañías de seguros y de otros sectores relacionados con ellas: fabricantes de vehículos, talleres, fabricantes de equipos y productos de reparación. Por eso es muy difícil obtener una fotografía estática de sus actividades. Deben reinventarse permanentemente.



Sede CESVIMAP Ávila (España)

La labor de investigación, muchas veces desapercibida, adquiere toda su relevancia en la tarea divulgativa de los centros a través de publicaciones y actividades de formación



turones de seguridad, asientos y reposacabezas activos, airbags), los estudios de lesividad de las formas y de los materiales empleados en los recubrimientos interiores y exteriores de los vehículos para evitar su capacidad de producir daños a los ocupantes, a los peatones y a otros usuarios de las vías públicas. La carrocería en sí también se considera elemento de seguridad pasiva, puesto que el fabricante ha previsto cómo se debe deformar en caso de impacto para evitar o reducir daños. Por eso su diseño, su configuración y los materiales que la conforman no son un capricho.

Incluso, algunos centros se adentran en lo que ahora se denomina "seguridad terciaria", que tiene por objetivo la localización y rescate de las víctimas de un accidente de automóvil, basada en las nuevas tecnologías de comunicación. También permite la localización y recuperación de vehículos robados.

Para la investigación en los daños materiales, los trabajos se centran en aspectos de reparabilidad del vehículo frente a contingencias de colisión, inundación, avería, incendio o robo. Por ejemplo, en el caso de los daños por colisión se parte de los *crash-tests* que permiten conocer su reparabilidad. El estudio de los métodos, equipos y productos necesarios para la repara-

ción permitirá fijar tiempos de sustitución, reparación, pintado; así como conocer el coste de los materiales: repuestos, productos de pintura y consumibles diversos. De esta forma, muchos de los centros de investigación obtienen métodos de reparación, así como tablas de tiempos y materiales de reparación y pintado.

Cerrar el círculo

La tarea de estos centros no acaba en la investigación y experimentación propiamente dicha, sino que también comunican los resultados de su trabajo a los interesados en estas materias y, a través de ellos, a toda la sociedad. Primeramente, a las compañías de seguros que los crearon para satisfacer sus necesidades de información técnica. Después será a otros colectivos muy heterogéneos: médicos, abogados, ingenieros, fabricantes de vehículos y sus componentes, peritos, talleres, fabricantes de equipos y productos de reparación, profesores de formación profesional, e instituciones públicas, entre muchos otros.

La labor de investigación, muchas veces desapercibida, adquiere toda su relevancia en la tarea divulgativa de los centros, a tra-



Ventajas de tener un centro de investigación de automóviles para una aseguradora

- ▶ Procesos, gestión, costes.
 - ▶ Mayor conocimiento del riesgo asegurado.
 - ▶ Valoraciones de daños ajustadas.
 - ▶ Mejor gestión de los costes de siniestros.
- ▶ Servicio.
 - ▶ Lealtad de los clientes al poder ofrecer un servicio mejor.
 - ▶ Buenas relaciones con los proveedores: talleres, servicios de asistencia en carretera.
- ▶ Imagen, relaciones.
 - ▶ Con los clientes, con los proveedores, con los fabricantes de vehículos y sus componentes, y con los de productos y equipos de reparación.
 - ▶ Prestigio social.

vés de publicaciones y actividades de formación. Esta función es tan diversa y tan dispar como lo son los múltiples campos de investigación a los que se dedican, o como la heterogeneidad de quienes están interesados en los resultados de su labor experimental. Pero sólo así se consiguen los objetivos:

- ▶ Si el asegurador conoce el coche en profundidad antes de asegurarlo, le podrá poner un precio de seguro acorde con el riesgo que presenta
- ▶ Si sabe cómo se daña y cómo se repara, podrá hacer una estimación certera de cuánto le costará repararlo
- ▶ Si sabe cómo protegerlo frente al robo y cómo localizarlo, podrá reducir la frecuencia del robo e incrementar la recuperación
- ▶ Si el fabricante del vehículo conoce los criterios de las compañías de seguros frente a sus modelos, podrá definir sus estrategias al respecto
- ▶ Si se transmiten los resultados obtenidos en los estudios de reparabilidad de los vehículos a peritos y talleres, éstos tendrán unos conocimientos comunes que harán más fácil su entendimiento.

Reflejo final en la sociedad

La trascendencia de todo esto para el ciudadano de a pie parece, a primera vista, inapreciable y sin embargo no es así. Si todo el trabajo que hacen los centros es usado para una mejor gestión del negocio asegurador, se traducirá (perdón por la simplificación) en una reducción del coste de los siniestros, puesto que se habrá contribuido a una mejora de la seguridad vial y de la reparabilidad de los vehículos. Por tanto, se logrará reducir el precio de los seguros.

¿Quién puede considerarse ajeno a todo esto? Estamos hablando de evitar o reducir el número de accidentes, la gravedad de las lesiones, los costes de las reparaciones; en definitiva, de reducir el coste que el fenómeno de la automoción tiene en nuestras sociedades. De este modo, el interés particular que movió a las aseguradoras a crear centros de investigación ha llegado a convertirse en una actividad de trascendencia social que quizá ellos ni imaginaron cuando tomaron esta decisión.

www.cesvimap.com