

# Hoy escribe...

Miguel Martínez

Director de la Red de Talleres Disprocar



La situación generada por la crisis económica ha provocado cambios importantes de comportamiento en los conductores que ha reducido notablemente las visitas al taller en un 25% y las reparaciones por siniestro en un 18% en los últimos cuatro años. Todos los datos apuntan a que la evolución de la reparación de coches en nuestro país hasta 2017-2018 vendrá marcada por menos carga de trabajo y operaciones más baratas, esto provocará un «ajuste natural» que puede dejar fuera de juego a muchos talleres.

## Nuevos modelos de redes de talleres de carrocería, ajustadas a la realidad actual

**Disprocar** nace como un nuevo modelo de red de talleres profesionales de carrocería. Está integrada por talleres y distribuidores de igual modo, potenciando lo que cada uno sabe hacer. Es decir, el taller debe reparar de manera que el dueño del vehículo quede plenamente satisfecho, siendo una extensión del proveedor del trabajo y sintiéndose plenamente identificado con él. Al mismo tiempo, el taller adquiere el compromiso de certificarse, siendo esto último garantía y valor añadido para el propietario que deja su vehículo en el taller. El distribuidor apoya a su taller en formación y producto.

La Central Disprocar tiene dos objetivos muy claros, 1º- Conseguir las mejores condiciones, tanto en productos como en servicios para nuestros talleres, para ello negociamos por volumen con los fabricantes de primeras marcas. 2º-Conseguir acuerdos con proveedores de trabajo, **sin percibir por esta gestión ningún lucro, lo que paga el proveedor de trabajo le llega íntegramente al taller**, de esta forma las reparaciones sí se pueden realizar correctamente, ya que las cuantías que se manejan se ajustan a la realidad.

Nuestra propuesta es desarrollar un **proyecto de red a la carta**. Sabemos que cada proveedor de trabajo, compañías de seguros, renting, rent a car, etc. tiene unas necesidades distintas y queremos crear su red ideal... la que realmente necesita. Para ello, debemos ajustarnos a los parámetros solicitados, números de talleres, perfil de los mismos, trabajos a realizar, etc. La misión consiste en canalizar a través de nuestro Call Center, desde la notificación del siniestro hasta la entrega del vehículo perfectamente reparado a su propietario; manteniendo informado en todo momento, tanto al dueño del vehículo como al proveedor de trabajo. Disponemos de los medios necesarios, en determinados casos con recursos propios y en otros con acuerdos con compañías especializadas. Tal es el caso del DMS con que trabajamos de forma homogénea en los talleres y nos permite facilitar archivo de forma periódica, estableciendo los ratios necesarios, programas de valoración linkados al DMS, trabajos de foto peritación, etc. Por último en este proceso y para confirmar que se ha realizado correctamente, se efectúa una encuesta de satisfacción, tanto a propietarios del vehículo como a proveedores de trabajo. Esto nos permite obtener retroalimentación para seguir mejorando.