

Manual del Gestor de Flotas: Ofertas y contrato

En este apartado revisamos estas dos etapas muy importantes, puesto que de nuestra negociación surgirá un contrato que marcará el uso del vehículo y la relación con el operador de renting durante el periodo contratado. Vamos a centrarnos en este capítulo en la negociación con empresas de renting, tanto flexible como en su acepción tradicional.



En función de nuestra Car Policy la negociación puede abarcar varios frentes:

- **Con la marca de vehículos:** En caso de grandes flota, negociaremos con los departamentos de Ventas especiales de las diferentes marcas, de forma que obtengamos asesoramiento directo y condiciones preferentes del fabricante. Esto nos permite mantener una cierta autonomía en la negociación ante los operadores de Renting. Y si la Car Policy nos permite concentrar la flota en una o pocas marcas, obtendremos unas condiciones de compra más ventajosas. Las flotas de tamaño medio tienen como interlocutor a los concesionarios: negociando directamente condiciones con el mejor posicionado, podemos obtener importantes ventajas adicionales no solo a nivel de coste sino también de servicio (con el consiguiente ahorro de recursos y dinero).

Es importante tener en cuenta que cada empresa de renting tiene sus fortalezas y debilidades. Por lo tanto, hemos de detectar aquél cuyas fortalezas coincidan con nuestras necesidades prioritarias; y sus debilidades con nuestras necesidades secundarias

- **Con la compañía de seguros:** Una empresa de medio o gran tamaño suele utilizar un bróker, quien le coloca los diferentes riesgos en la aseguradora con mejores condiciones en cada caso. Consultar condiciones de seguro para nuestra flota nos permitirá disponer de una alternativa para comparar con las ofertas de renting. Pero para que sea válida la comparativa, hemos de sumar obligatoriamente a la oferta de nuestro

bróker de seguros el coste de la gestión y coordinación de siniestros (asistencia en carretera, tramitación de partes, peritaciones, gestión de reparaciones y seguimiento de incidencias, control de tiempos de inmovilización y uso de vehículo de sustitución, etc.), ya incluidos en los servicios de renting.

- **Vehículo de sustitución:** En renting puede incluirse en cuota el servicio adicional de un vehículo sustitutivo en caso de inmovilización del contratado, importe que dependerá de la mayor o menor franquicia de uso, y del tipo de vehículo disponible (las empresas de Rent a Car los clasifican por grupo: A, B, C...). La alternativa sencilla sería comparar ese importe con la tarifa del Rent a Car con quien mantengamos acuerdos, pero hemos de computar su uso. Por ejemplo, una forma sencilla es multiplicando coste/día por el número de días utilizados históricamente (p.e. media anual). Si la diferencia de precio no es muy elevada, la alternativa preferente sería incluirla en la cuota de renting: no implica riesgo de desviaciones de coste y externaliza la gestión del servicio. En caso de optar por Renting flexible el vehículo de sustitución no supone cargo adicional, pues está incluido en el producto (flexible en tiempo, kilometraje, y con vehículo de sustitución incluido).
- Aplicar el mismo proceso a otros servicios como tarjeta de combustible, gestión de multas... Para comparar las propuestas de renting con las alternativas que ofrece el mercado.



Ofertas

Con la información conseguida a través del paso anterior, ya tenemos conocimiento suficiente del mercado para iniciar las negociaciones con los operadores de renting. Es importante tener en cuenta que estos no ofrecen servicios idénticos, sino que cada uno tiene sus fortalezas y debilidades. Por lo tanto, hemos de detectar aquél cuyas fortalezas coincidan con nuestras necesidades prioritarias; y sus debilidades con nuestras necesidades secundarias.

Para ello seleccionaremos las empresas de renting a ofertar, a las que facilitaremos la máxima información para que puedan preparar su mejor oferta y, muy importante, adaptada a nuestras necesidades. Esto nos permitirá un doble objetivo:

- Disponer de una oferta que cubra nuestras necesidades y minimice los costes no previstos.
- Obtener información de cómo cada operador atiende nuestras necesidades.

Tras esta primera fase, seleccionaremos aquellos que mejor adapten su oferta a nuestros requisitos, para una segunda ronda exclusiva en la que:

- Buscaremos la mejor propuesta para los servicios que solicitamos, con información de las diferentes alternativas que hemos ido conociendo.
- Pediremos a los operadores su mejor oferta económica.

Es conveniente centrar la negociación final en los dos o tres mejores ofertantes. No necesariamente los de menor coste de cuota, pero sí los de menor coste global (cuota más costes o riesgos no cubiertos o indirectos).

Ejemplos de menor coste global sería un vehículo de superior cuota, pero cuyo coste de combustible compensara con creces dicha diferencia; o un operador cuyo seguro fuera cerrado durante la vida del contrato, lo que reduciría a cero nuestro riesgo de sobrecostes por siniestralidad. En la negociación final hemos de contemplar todos los conceptos a incluir en contrato, lo que facilitará conseguir minimizar el coste de flota para el mejor servicio accesible.

Es conveniente centrar la negociación final en los dos o tres mejores ofertantes. No necesariamente los de menor coste de cuota, pero sí los de menor coste global

Desde el inicio del proceso de negociación es muy importante tener presente que uno de los inconvenientes que encontraremos para la comparativa de ofertas es que los servicios no son homogéneos en los diferentes operadores. Cuantificar en Euros esas diferencias nos permite comparar datos homogéneos (utilización de Servicios Oficiales de marca o talleres multimarca, cambio de neumáticos primera o segunda marca...), pues existen importantes diferencias como veremos en el siguiente apartado.

pérdida de valor residual del vehículo. Algún operador incluye una franquicia de kilometraje gratuita, que nos permite tener un margen de desviación en kilometraje sin coste. A efectos de abono por el kilometraje no recorrido, algún operador mantiene en contrato un kilometraje mínimo como si se hubiera recorrido. En este caso no hay derecho a devolución. Conseguiremos el menor coste si acertamos y no hay desviaciones entre el kilometraje contratado y el realizado. Pero en una flota es casi imposible que no haya desviaciones de kilometraje al término del contrato.

Es en la fase de negociación donde hemos de cuantificar las variantes de cada operador para que la comparativa sea homogénea; y negociar soluciones que nos permitan minimizar los efectos de una posible desviación de kilometraje

Es en la fase de negociación donde hemos de cuantificar las variantes de cada operador para que la comparativa sea homogénea; y negociar soluciones que nos permitan minimizar los efectos de una posible desviación de kilometraje. Por ejemplo: proponiendo un pool o bolsa de kilometraje entre modelos iguales (para un plazo de regularización dado). En Renting Flexible el kilometraje es también flexible. El estándar habitual es que el contrato contemple kilometraje ilimitado, si bien en algún caso especial puede estar sujeto a acuerdos entre el operador y el cliente.

- **Neumáticos:** Hay dos alternativas básicas de contratación en renting (el Renting flexible no contempla limitaciones):

1. Por un número fijo de neumáticos
2. Por desgaste (el índice de cambio será el dibujo de la banda de rodadura).

- En la primera alternativa es importante revisar:

1. Que el número de neumáticos »



Contrato

Cada empresa de renting tiene su propio modelo de contrato, pero todos ellos tienen en común una serie de apartados en los que se detallan las características y forma de ofrecer los diferentes servicios. Vamos a revisar los puntos principales de un contrato de renting, bien por su repercusión económica y/o por sus consecuencias a nivel de servicio.

- **Kilometraje:** En el renting tradicional se pacta para un plazo y kilometraje fijo, con un cargo por kilómetro de exceso y de abono por Km. no recorrido. El importe de € por km. viene detallado en la oferta, pero tiene un coeficiente corrector en contrato. Normalmente es un factor multiplicador en el kilómetro de exceso, para compensar el incremento de costes de mantenimiento según el vehículo crece en kilometraje recorrido, y su efecto inmediato en la

- » incluidos sea suficiente para el kilometraje contratado (caso de ser insuficientes, supondría un coste no previsto)
2. En caso de exceso de kilometraje, comprobar si el coste por kilómetro adicional incluye (o no) los neumáticos necesarios para ese kilometraje adicional.

También deberemos asegurarnos si se incluyen o no pinchazos y reventones; y valorar si los neumáticos se sustituyen por primeras marcas u otras alternativas.

- **Mantenimiento:** Hemos de prestar atención a las limitaciones y/o exclusiones, así como a las obligaciones que se nos impongan y que puedan reducir las obligaciones del operador. Y valorar si el mantenimiento se realiza en Servicios Oficiales de la marca o en talleres multimarquistas, así como otros posibles servicios como recogida y/o entrega... para incluirlos en el contrato o S.L.A.

- **Seguros:** Los factores principales a considerar son:

1. Coberturas: tanto de la compañía de seguros como limitaciones en el contrato de renting.
2. Seguro abierto o cerrado: Cerrado es cuando la cuota de seguro es fija durante el plazo de renting. En el Seguro Abierto existen variables que modificarán la cuota del seguro. Estas variables son:

- Número de partes: A partir de 2-3 partes anuales se incrementa la cuota.
- Siniestralidad: Se fija un porcentaje a partir del cual se incrementa la cuota de seguro. Por ejemplo: si la cuota mensual de seguro son 100 € (importe total año 1.200 €), si se fija la siniestralidad aceptable en el 75%, hasta 900 € no implica cambios en la cuota de seguro.

Es importante controlar la siniestralidad, especialmente en el caso del seguro variable o abierto, mediante acciones formativas en conducción segura con los usuarios de los vehículos.

Además, esta formación suele implicar también una conducción más eficiente y de menores consumos. También es necesario el control de los costes imputados: diferenciando siniestros culpables o no, dotación y liberación de reservas, etc. En el caso de no contratar seguro a todo riesgo, es importante estudiar el importe de las posibles franquicias frente al posible ahorro en reparaciones. Este cálculo debe realizarse en función de:

- Frecuencia: el número de siniestros/año de nuestro histórico de flota, o de los vehículos a contratar con dicha franquicia.

Es recomendable pactar con el operador un SLA que detalle los diferentes servicios prestados por el mismo operador, así como la forma y los plazos en que se realizan

- Importe medio de las reparaciones por siniestro: será el coste medio de nuestro historial de la flota. La frecuencia multiplicada por el importe medio nos dará el coste anual en reparaciones para cubrir los daños propios para la flota o grupo de vehículos considerado. Si no los ofrece la empresa de renting, hemos de sumar los costes de gestión detallados al inicio de este capítulo (Negociaciones con compañías de seguros), para poder comparar los posibles ahorros de contratar franquicia.
- Contratar seguro obligatorio o a terceros: En este caso, realizaremos un cálculo similar al anterior, siendo conveniente incluir una cobertura cuya contratación haga consorciable la recuperación en caso de declaración de situación catastrófica. A incluir también en este caso los posibles gastos de gestión, si no incluye ese servicio el operador de renting.

El componente seguro es de suma importancia, tanto por su importancia en el coste total de flota como por los riesgos que conlleva una falta de cobertura no prevista y presupuestada.

- **Terminación de contrato:** Es conveniente definir al máximo los criterios de

evaluación del estado del vehículo a la devolución del mismo para minimizar posibles discrepancias y contraperitaciones, que suponen demoras y coste para todas las partes.

- **Cancelación anticipada:** El Renting Flexible ofrece libertad de plazo de utilización, por lo que la devolución del vehículo no implica un coste adicional. En el caso de renting se pacta una duración del contrato, y se calcula la cuota mensual para ese plazo, por lo que su devolución anticipada implica un coste. De igual forma que contratar en renting a mayor plazo implica una menor cuota (menor coste total), cancelar anticipadamente implica acortar el plazo (ese menor plazo habría supuesto mayor cuota), por lo que al cancelar anticipadamente ese menor plazo real implica que haya que pagar para equilibrar el coste como si se hubiera contratado desde el inicio a ese menor plazo real. Pero hemos de controlar qué criterio utiliza cada empresa de renting para el cálculo, pues hay grandes diferencias y pueden suponer un posible ahorro en caso de cancelación anticipada.

- **Otros aspectos a tener en cuenta:**

1. Gestión de multas. Ver si está incluida o no, y su operativa de funcionamiento para la identificación de conductores (puede liberar tiempo o ser una carga adicional de trabajo para el gestor de flota).
2. Gestión de ITV, y su coste incluido o no en cuota.
3. Tarjetas de transporte.
4. Inclusión o no del coste de actualizaciones de software, navegadores, etc...

S.L.A. (Service Level Agreement) o Acuerdo de Nivel de Servicios

Para flotas de gran volumen, es recomendable pactar con el operador un SLA que detalle los diferentes servicios prestados por el mismo operador, así como la forma y los plazos en que se realizan. De esta manera, hay una referencia común en la operativa diaria, lo que hace que tanto el gestor de flota como el operador tengan claro cómo actuar y qué esperar en cada caso, minimizando las incidencias y discrepancias a la hora de interpretar el contrato.