

Siempre alerta

Proveedores de servicios de asistencia en carretera Certificados CZ

Cada negocio necesita reunir una serie de cualidades o características que le hagan ser competitivo dentro de su sector para poder mantenerse activo y prosperar ante la competitividad existente.

La actividad relativa a la asistencia de vehículos requiere de una gestión bien estructurada, un equipamiento acorde a sus necesidades laborales y un personal formado técnicamente y preparado adecuadamente para la atención de los clientes.

Los proveedores de servicio de asistencia ofrecen una aptitud primordial para llevar a cabo su función, que no es otra que la disposición de sus servicios durante las 24 horas de cada uno de los 365 días del año. Esta capacidad precisa de una completa organización de los trabajadores y de los recursos necesarios para que, sea cual sea la situación, se encuentren preparados para realizar la asistencia donde sea necesario.

Francisco Villa

Durán Rivera, Serv. de Automoción, S.L.

El fundador de esta empresa, Juan Durán López, comenzó su andadura transportando todo tipo de mercancías con su camión. En el año 1979, dejando atrás la etapa de transporte, creó un taller de neumáticos en la localidad de Alhama de Granada. Cinco años más tarde, adquirió un Land Rover con pluma, la grúa por excelencia de aquella época, al que, además de las palas que llevaba, le añadieron un remolque con plataforma con el que empezó a realizar los servicios de grúa.

“Al principio, mi padre trabaja en el taller y conducía la grúa y, conforme íbamos alcanzando la edad propicia para trabajar, nos hemos ido incorporando todos sus hijos, primero mi hermano mayor, Paco, después mi segundo hermano, Juanma, y finalmente yo que soy la pequeña de la saga”, nos explica Ana María.

Este proveedor de servicios de asistencia no ha dejado de crecer, según era necesario y dependiendo de las necesidades de sus clientes, han ido evolucionando su tamaño incrementando la disponibilidad de cantidad de grúas y contando con un taller de neumáticos y mecánica rápida, además de un desgüace que añadieron en el año 2012 a los servi-

cios ofrecidos. En el año 2016 los tres hermanos constituyeron una sociedad empresarial que alberga todos estos servicios, grúas, desgüace y taller mecánico.





La plantilla de trabajadores está formada por cinco personas, incluyendo a los dos hermanos, que se ocupan del manejo de las grúas, las labores propias del taller de reparación y de las actividades del desgüace, además de Ana M^a que se encarga de las funciones de atención a los clientes y la gestión y organización de los servicios de asistencia. Ana M^a hace hincapié en que *“aunque mis cinco compañeros trabajan en cualquiera de las empresas, está claramente marcada nuestra prioridad por el servicio de asistencia, debido a que es un trabajo que no puede esperar en el que prima realizarla en el menor tiempo posible”*.

“Debido a nuestra extensa experiencia en este sector, lo que más valoramos de la empresa es nuestra formalidad y responsabilidad a la hora del cumplimiento de las asistencias solicitadas”.

La flota de vehículos está compuesta por siete grúas plataforma, dos de las cuales tienen pluma para los trabajos que requieren de este equipo, y otra de ellas destinada a traslados con capacidad para tres vehículos.

Las instalaciones se dividen en tres centros de trabajo. En Alhama de Granada se encuentran dos de estos centros, el taller de mecánica y la base de las grúas de asistencia, que comparten ubicación, y el desgüace, que también utilizan como zona de depósito de los vehículos recogidos en las asistencias. El tercer centro de trabajo se localiza en Moraleda de Zafayona, formado por una nave industrial adyacente a la autovía destinada para el depósito de vehículos en función del destino de entrega de los mismos, como punto estratégico para optimizar su logística.

“Somos una empresa enfocada a nuestros clientes, procuramos hacer los servicios de la mejor forma posible colaborando con el cliente para que se sienta protegido y seguro frente a la situación generada, ya sea avería o accidente”.

Para poder desempeñar las tareas requeridas, los trabajadores han recibido varios cursos de protección y seguridad en la asistencia en carretera, de grúa autocargante sobre camión, diagnosis de vehículos y prevención de riesgos laborales.

Carrocería y pintura Siempre alerta

Finalmente, Ana se despidió de nosotros confesando que *“quisimos obtener la certificación CZ porque entendemos que, de esta manera, le damos garantía a nuestros clientes ofreciendo un nivel de calidad en nuestros servicios y nos mostramos como una empresa completamente fiable”*.

Durán Rivera, Servicios de Automoción, S.L.
Ctra. Vélez Málaga s/n, 18120 Alhama de Granada (Granada)
Tel. 958350388 - 699464144
gruasduran@inicia.es



Asistencia 99, S.L.

En el año 1999, los hermanos Juan José y Rafael, como resultado de su extensa experiencia laboral en el sector, fundaron la empresa Asistencia 99 como taller de reparación para dar el servicio de posventa de vehículos, incluyendo el de asistencia y rescate en carretera. Años después de su origen, Juan José se quedó al frente del negocio añadiendo como propietarios a su esposa y a sus dos hijos.

Las funciones de Juan José son las de técnico de taller, abarcando todas las especialidades como muestra de ser un completo profesional, y las de chófer de las grúas que poseen. Su mujer le complementa encargándose de las labores de gestión y relación con los clientes. Para completar la plantilla laboral, en el año 2014 se incorporó su hijo Juanjo que, principalmente, se encarga de los servicios de asistencia conduciendo las diferentes grúas. Unos años después, Montse se integró en la plantilla ocupándose de las tareas de oficina relacionadas con la administración, tanto del taller como del servicio de grúa, además de la atención a clientes.

“Agradecemos a nuestros clientes de la mejor manera que sabemos, que no es otra que trabajar con total honestidad aportando toda nuestra experiencia adquirida”.

En el momento de su fundación disponían de una grúa para los servicios de asistencia. Con la evolución de su trabajo han ampliado su flota contando actualmente con 3 grúas con plataforma, una de ellas dotada de pluma, un vehículo pick-up y, como muestra de su decidida apuesta por las nuevas tecnologías, un vehículo de asistencia para vehículos eléctricos. Este vehículo de asistencia lleva un cargador de baterías de vehículos eléctricos y un completo equipamiento con herramientas necesarias para la manipulación segura de este tipo de automóviles.

Como resultado del aumento en su carga de trabajo y para poder facilitar la debida respuesta, Asistencia 99 tiene previsto la adquisición de otra grúa más en los próximos meses.

“Para nosotros trabajar con calidad implica una asistencia adecuada respecto al tiempo invertido y a los recursos técnicos empleados, en definitiva, conlleva que el cliente quede satisfecho con el servicio ofrecido”.

Esta empresa proporciona sus servicios de asistencia a entidades aseguradoras y, en menor medida, a clientes particulares de su zona de influencia, principalmente para el traslado de vehículos.

Para el desarrollo de las actividades han recibido formación relacionada con mecánica de vehículos, auxilio en carretera, además de los cursos propios de prevención de riesgos laborales.

Juan José nos recalca que *“aunque nuestro trabajo requiera estar operativos las 24 horas al día durante los 365 días del año, este sacrificio merece la pena cuando tienes la vocación de estar enfocado hacia la satisfacción de tus clientes”*.

“Quisimos obtener la certificación de Centro Zaragoza para ofrecer una imagen de total confianza hacia nuestros clientes demostrando que realizamos nuestro trabajo según unas condiciones especificadas por un centro de investigación”, de esta forma se despidió Juan José, un gran emprendedor.

Asistencia 99, S.L.

C/ Bilbao, Parcela 4.2 (Parque Industrial Bierzo),
24404 Ponferrada (León)
Tel. 987427434 info@jrautoexpress.es
<http://jrautoexpress.es/>



Talleres Mecánicos y Grúas López, S.L.

Antonio, actual socio de Talleres Mecánicos y Grúas López, nos relata la peculiar historia de esta empresa, “mi padre, Francisco López Rosales, en aquella época vivía en Málaga y se desplazaba con su caja de herramientas a reparar coches al lugar donde los clientes le requerían. En una ocasión tuvo que ir a Casabermeja a reparar el coche de un amigo suyo y, debido a que era un buen mecánico y a la falta de talleres en la zona, el boca a boca fue haciendo que le llamasen más clientes de esta misma localidad hasta que en el año 1980 se sintió, en cierta medida “obligado”, a montar el taller desplazándose con mi madre, Lucía Fernández, a vivir en este pueblo. Al poco tiempo de inaugurar el taller se dio cuenta que necesitaba una grúa para transportar los vehículos de sus clientes hasta el taller, como un servicio de trabajo propio, utilizando la grúa como una herramienta más. Como era de los pocos que poseían grúa por la zona, desde Tráfico le llamaban cuando se producía un accidente o la avería de un vehículo, y así nació su actividad de asistencia en carretera”.

Para poder aumentar su zona de influencia, además de una nave en la misma localidad del taller, desde hace unos años disponen también de otra base de depósito de vehículos en Antequera, que utilizan en función de la localización del servicio y el destino del vehículo rescatado. “La adquisición de esta nueva nave supuso un salto cuantitativo en nuestra empresa porque generó un aumento en la cantidad de servicios recibidos”, nos confiesa Antonio.

Entra las dos bases que poseen ofrecen espacio de depósito para más de cuarenta vehículos.

Inicialmente, la grúa que utilizaban era un Land Rover equipado con palas. Posteriormente, con motivo del sucesivo aumento de trabajo, ampliaron de forma progresiva la cantidad de grúas disponibles hasta formar una flota actual de ocho grúas con plataforma y un vehículo todo terreno para rescate en lugares de difícil acceso.

Como en todos los orígenes, era Francisco el que se encargaba de todas las funciones de la empresa y, según fue incrementando la cantidad de trabajo, contrató a un chófer para conducir las grúas y a su mujer para realizar las gestiones relacionadas con la administración y trato con los clientes. La evolución ha sido continua hasta formar, hoy en día, una plantilla laboral que incluye una persona específica para el trabajo de oficina, siete chóferes de grúas, un electromecánico en el taller, además de Francisco y Antonio, desarrollando sus actividades tanto en grúas como en taller dependiendo de las necesidades de cada momento.



“Somos una empresa familiar que ofrecemos un trato cercano a nuestros clientes y a los trabajadores, que para nosotros son el alma del negocio, los elementos sobre los que se basa nuestra filosofía empresarial”. _____

A la clientela de este proveedor de servicios de asistencia, que esencialmente son las entidades aseguradoras, se le añade la colaboración con el Ayuntamiento local para la retirada de vehículos, desempeñando el servicio municipal.

Como formación recibida por los integrantes de Grúas López se pueden destacar los cursos relacionados con prevención de riesgos laborales, atención al cliente, cursos de electromecánica del automóvil y formación de vehículos eléctricos e híbridos.

“Quisimos certificarnos por CZ para tener una referencia de calidad en el sector que nos puede ayudar a mejorar nuestras prestaciones y a conseguir una imagen de acuerdo con nuestra capacidad laboral”. _____

Desde Grúas López enfocan sus esfuerzos en realizar sus servicios en el menor tiempo posible e intentar solucionar el problema a su cliente. Para conseguirlo, “nuestro deseo es aumentar la flota de grúas que tenemos, ampliando el tipo de servicios que podemos realizar, tenemos en mente la adquisición de una pluma y de una grúa con capacidad para el transporte de varios vehículos”, nos comunica Antonio a modo de despedida. ©

Talleres Mecánicos y Grúas López, S.L.

C/ Arroyo de los Membrillos 2, 29160 Casabermeja (Málaga)

Tel. 952758278

gruas.lopez@hotmail.com

