

BAS HNOS. S.L. (GRUAS ABRIL)

Plaza de Castellón, 10 – ALICANTE –

Mapfre Mutualidad de Seguros, S.A.

Dpto. Proveedores.

Asunto: Consideraciones acerca de los parámetros de calidad requeridos.

Alicante, 6 de noviembre de 2003

Muy Sr/s Nuestro/s :

Con relación a la carta de fecha 13 de mayo de 2003, en la que Juan José Rodríguez-Navia me transmite la necesidad de prestar los servicios que sean solicitados por la central de asistencia exclusivamente con grúas rotuladas de Mapfre, ya que ello suponía un objetivo prioritario de la compañía, y que de no cumplirse este requisito se tendría que reestructurar el volumen de servicios, he de indicaros que a partir de entonces hemos tomado las medidas correctoras necesarias para cumplir con lo indicado anteriormente.

Como quiera que nuestros medios disponibles para atender a rajatabla dicho parámetro de calidad son tres grúas rotuladas de Mapfre Asistencia y nueve conductores para cubrir los diferentes turnos de la semana, inevitablemente se ha visto perjudicado otro parámetro de calidad como es el de tiempo de llegada al servicio, o demora del mismo.

A mediados de junio recibí la visita de Juan José Rodríguez-Navia junto con el supervisor de zona Vicente Adams y efectivamente me informaron de que estaban observando un incremento de demora en los servicios, especialmente en determinados momentos del día en los que se producía más entrada de servicios.

La solución que me propusieron fue que dedicara más medios (grúas rotuladas de Mapfre) y mi contestación fue que a final de año ya veríamos el resultado económico del cumplimiento exacto del requisito de la identificación únicamente con las grúas rotuladas de Mapfre, aunque les podía adelantar que los costes de explotación de las tres grúas rotuladas para Mapfre de que dispongo en la actualidad junto con su dotación de personal, tanto conductores como

administrativo necesarios para ello, no eran cubiertos por los ingresos obtenidos de servicios realizados. Por lo tanto ampliar dichos medios con las actuales tarifas aún sería menos viable económicamente para mi empresa, a no ser que se fuese más tolerante y que se permitiese que en momentos de mayor demanda se pudieran atender los servicios requeridos con grúas blancas rotuladas solamente con el nombre de mi empresa, aparte de con grúas rotuladas de Mapfre, como alternativa para buscar un equilibrio entre ambos parámetros de calidad.

Basándome en los datos del año 2002 en el que el número de servicios, entre todas los asegurados del grupo Mapfre fueron 5.025 servicios y que según vuestras tarifas supusieron un importe global de 200.462 euros, y que sin embargo el coste de explotación de las tres grúas rotuladas más el coste salarial del personal que dedico en exclusiva al funcionamiento de las mismas durante los diferentes turnos (de lunes a viernes: de 8h a 24h dos turnos con las tres grúas y su personal, y de 24h a 8h un turno con dos grúas y su personal y los fines de semana añadimos dos personas más para las dos grúas rotuladas que tengo funcionando de día y otras tantas de noche) me supuso en el año 2002:

-- Coste de Personal (9 conductores y 1 admtvo -media-): 156.420 euros.

-- Coste mantenimiento (combustible, seguros,

reparaciones, amortización, impuestos, etc.): 59.500 euros.

215.920 euros.

Para mayor escarnio, no cumplimos la legislación laboral por el exceso de horas que realizan los trabajadores anteriores, con el consiguiente riesgo que estamos soportando en la empresa (ante la seguridad social, hacienda, normativa riesgos laborales e inspección de trabajo).

Si cumpliésemos la legalidad al 100%, en un caso como el anterior la plantilla no sería de 9 sino de 14 personas (personal administrativo aparte) para cubrir adecuadamente los turnos, bajas por enfermedad y vacaciones del personal.

Obviamente, siempre podré incorporar más medios materiales y humanos de aquella manera poco ortodoxa, incumpliendo la legalidad en materia laboral y tributaria, sistema éste empleado en mayor o menor medida por todas las grúas de España que trabajan con compañías de seguros de asistencia

en viaje, llegando algunos empleados a trabajar 480 horas o más al mes en lugar de las 160 horas mensuales que marca la ley.

Por todo lo anterior se deduce la inviabilidad económica del cumplimiento simultáneo de ambos parámetros de calidad exigidos, así como que la única manera de cumplir vuestras exigencias sin incrementar el precio de los servicios o tarifas será a costa de que mi empresa y yo suframos los in-convenientes o perjuicios indicados anteriormente, a no ser que queráis compartir los riesgos conmigo y al final de cada año os pase una factura por la diferencia entre los ingresos y los costes ocasionados por nuestra relación comercial durante el ejercicio (incluyendo un porcentaje razonable de beneficio para mi empresa, que se podría discutir cuál sería).

Aunque los elevados costes de explotación (mayores cuanto más queramos estar dentro de la legalidad) ya los veníamos padeciendo anteriormente a la recepción de vuestra carta del 13 de mayo, lo cierto es que lo sobrellevamos haciendo un uso más eficiente de nuestros recursos cuando a la hora de realizar vuestros servicios compartimos esas tres grúas rotuladas de Mapfre con grúas en blanco si era necesario, y ese uso no sólo era más eficiente para nosotros sino que vuestros asegurados también percibían un servicio más eficaz, donde las demoras excesivas no existían.

Esto último, así como el elevado esfuerzo en inversión tecnológica y de formación al personal, que venimos realizando en la empresa desde siempre para aumentar la calidad del servicio, como se puede constatar por el bajo índice de incidencias, todo esto se le ha manifestado a los distintos supervisores que nos han visitado a lo largo de todos estos años de relación comercial, siempre que ha salido el tema de la calidad de imagen que vosotros queréis conseguir, aunque, bien es cierto que, a partir de quedar constancia de ello por escrito y de la exigencia inexcusable de dicho requisito de calidad, hemos sido escrupulosos en cuanto al cumplimiento del mismo. A costa de resentirse el otro parámetro que es el del tiempo de llegada, y que es el que yo creo que de verdad le importa al usuario, al que, por mucho que le disfracen la verdad, todos los usuarios nos damos cuenta de cuál es el servicio verdaderamente eficaz y profesional.

Es imposible amortizar el coste de vuestras exigencias y al mismo tiempo estar dentro de la legalidad, entre otras cosas, y se os ha dicho en infinidad de ocasiones y vuestra contestación ha sido que es problema nuestro y que si nosotros no lo hacemos otros lo harán, lo cual es una manera de fomentar indirectamente la competencia desleal a través del fraude social y fiscal.

Por estar fuera de la legalidad nuestras empresas están soportando unos riesgos potenciales que pueden costarnos el cierre del negocio y perder nuestro patrimonio en caso de que ocurra alguna desgracia laboral especialmente significativa que descubra que las condiciones laborales no eran todo lo buenas que sería de desear legalmente hablando.

También vosotros tendríais vuestra parte de culpa, porque con cartas como la recibida estáis poniendo el listón de las exigencias tan alto para las tarifas que pagáis que de alguna manera nos estáis obligando a ponernos en la tesitura de decidir entre el riesgo de ilegalidad o el riesgo de quiebra económica.

Mejor servicio sí, pero al justo precio, para que nosotros podamos cumplir con las normas laborales y tributarias vigentes en cada momento, que no son las mismas de años atrás, ni serán las mismas que en el futuro puesto que cada vez hay más normativas que cumplir y ello conlleva un coste.

Somos europeos con todas las consecuencias, y cuando se exige se tiene que ser consciente de lo que se pide, no por abaratar el coste de un producto voy a producirlo al margen de la legalidad, como esas multinacionales que explotan a niños en el tercer mundo para vender sus productos en el primero, aunque hayan tenido que soportar el coste de la imagen negativa entre sus consumidores cuando esas cosas han salido a la luz pública.

Si vosotros también pensáis que esa manera de actuar, en la que todo vale, es la adecuada en la Europa del siglo XXI, no vais a tener más remedio que excluirme de vuestra organización, porque los riesgos de los que hablaba antes, me producen un fenómeno muy humano que se llama >miedo<, e igual que a mí también le ocurre lo mismo a otros muchos empresarios del sector que son proveedores vuestros. Es tal el miedo que nos provoca el cumplimiento de vuestras exigencias que preferiríamos, a nuestro pesar, dejar de ser proveedores de una compañía que no le importa que sus colaboradores-empleados se arruinen, y centrarnos en otros clientes que sepan valorar nuestro miedo, sean más humanos y por lo menos que nos escuchen para intentar encontrar soluciones que sean competitivas para ambas partes.

Muchos de los anteriores comentarios invitan a la meditación, y, siendo posible que me encuentre equivocado, dejo la puerta abierta a la entrada de ideas que llevar a la práctica, siempre en la línea del mejor servicio, pero ideas con sentido común, como el que manifestabais en un lema que en vuestros comienzos nos hicisteis llegar: >En asistencia la tecnología punta es el sentido común<.

Sin otro particular, se despide atentamente.

José Bas Piñol