



BEGOÑA LÓPEZ

DIRECTORA DE OPERACIONES DE NORTHGATE

Desde hace tiempo las flotas de vehículos están ganando protagonismo como actores clave en el escenario de la nueva movilidad. Y el rénting ha sido un importante impulsor de estas. Cada vez son más las empresas y profesionales que optan por alquilar los vehículos que necesitan para desarrollar su actividad; una opción que les da acceso a modelos nuevos, ajustados a sus necesidades y capacidades operativas, y que además les permite dejar que otros se encarguen de su mantenimiento y reparación. Sin lugar a duda, un interesante filón para los distribuidores de recambios y las redes de talleres.

POR: CLAUDIA VILLEGAS
FOTOS JAQ

“Para nosotros la sostenibilidad no es opcional”

No hace falta más que echar un vistazo a los números de Northgate, uno de los mayores actores de rénting flexible de nuestro país, para darse cuenta de ello: gestiona una flota de 65.000 vehículos -compuesta mayoritariamente por vehículos comerciales ligeros que van desde pequeñas furgonetas hasta camiones de 3.500 kg y que también incluye turismos, SUV y todoterrenos- diseñada para cubrir las necesidades de clientes en sectores tan diversos como la logística, la construcción o las fuerzas de ventas, pero también una red de treinta delegaciones repartidas por todo el territorio nacional que cuenta con talleres propios desde los que atienden las necesidades de mantenimiento y reparación -también de chapa y pintura- de los vehículos.

Northgate ofrece a sus clientes “vehículos como herramientas de trabajo, sin ataduras [a partir de un mes pueden devolverlos sin ningún tipo de penalización], de forma flexible y adaptada a sus necesidades”, explica su directora de Operaciones, Begoña López. Y todo ello bajo un importante paraguas, el de la sostenibilidad. Un reto no menor si tenemos en cuenta todos los elementos que entran en la ecuación: miles de vehículos haciendo una gran cantidad de kilómetros diariamente, una enorme red de talleres -treinta internos y 3.200 externos- realizando reparaciones que generan residuos y todo un ecosistema de proveedores que deben estar “comprometidos” con los mismos principios sostenibles que ellos.

Una exigencia que es extensible también a la distribución, que debe cumplir con una serie de principios de sostenibilidad para trabajar con una empresa que ha puesto esta bandera en el centro de sus operaciones.



"No es una mera declaración de intenciones"

En un sector cada vez más presionado por la necesidad de reducir emisiones y optimizar recursos, Northgate ha adoptado un modelo que prioriza la eficiencia sin poner en riesgo su compromiso ambiental. Begoña López es enfática: "Para nosotros la sostenibilidad no es opcional, es parte de nuestra estrategia". Lejos de camuflarse en la cortina del 'greenwashing', las medidas desarrolladas por su compañía para reducir el impacto ambiental de sus operaciones, con un enfoque especial en la mejora de la eficiencia operativa, demuestran que no es una mera declaración de intenciones.

"Una herramienta que para nosotros es fundamental es la telemetría", añadía. "Ha significado un antes y un después en nuestras operaciones y tiene un impacto directo en nuestra sostenibilidad porque nos permite anticiparnos y dimensionar los volúmenes de reparaciones en los talleres, predecir las

necesidades de mantenimiento y reparación, hacer un uso racional de los repuestos, evitando tanto el exceso de stock como la escasez, tener un control más preciso sobre el ciclo de vida de los vehículos y su eficiencia operativa. No solo mejora el servicio que ofrecemos, sino que también es una herramienta clave en la reducción del impacto ambiental, algo que es esencial para nosotros".

Pero no es lo único. Incluso en la selección del tipo de pintura que usan en sus talleres se refleja que nada se puede quedar fuera de ese gran paraguas verde en el que también entran asuntos como la gestión de residuos y la electrificación de su propia flota interna: "Hemos establecido una política de residuos 360 que sigue la línea de reducir, reutilizar y reciclar, especialmente con las baterías. Además, también hemos implementado recicladores de agua para reducir nuestra huella hídrica, tenemos paneles solares en todas nuestras delegaciones y el 100% de nuestra flota interna está electrificada".

En un sector cada vez más presionado por la necesidad de reducir emisiones y optimizar recursos, Northgate ha adoptado un modelo que prioriza la eficiencia sin poner en riesgo su compromiso ambiental.

"Un punto muy importante es la sintonía con nuestra política de sostenibilidad, que nuestros proveedores, sin importar su ubicación, se alineen con nuestros principios y valores".

Proveedores en la misma sintonía

Todos estos esfuerzos no tendrían el mismo impacto para la compañía si trabajasen con proveedores que no están en la misma sintonía que ellos. Porque son conscientes de que aumentar su eficiencia "es un proceso que va más allá de nuestras operaciones". Para formar parte de su cadena de valor, la compañía exige que sus proveedores cumplan con criterios claros de sostenibilidad. Y esto será una constante con otros grandes clientes...

"Para la selección de proveedores tenemos en cuenta una serie de factores clave y el primero de ellos es la capacidad operativa, que es fundamental, pues necesitamos asegurarnos de que nuestros partners tienen los recursos y la infraestructura necesarios para ofrecer un servicio de calidad a nivel nacional. Otro punto muy importante es la sintonía con nuestra política de sostenibilidad: que nuestros proveedores, sin importar su ubicación, se alineen con nuestros principios y valores. En la práctica esto incluye aspectos como la reducción de residuos, la trazabilidad de estos y la capacidad de reutilizar y reciclar los materiales de manera eficiente. También tenemos en cuenta certificaciones como las ISO 9001, 14001 y 27001, que cubren calidad, medioambiente y seguridad de la información. Quienes deseen colaborar con nosotros deben tener la disposición de trabajar en ese sentido".

En Northgate tienen claro que la colaboración es clave para llevar a buen puerto esta transición: “Nos gusta construir una relación de colaboración con ellos y como sabemos que como sector estamos inmersos en medio de una transición difícil, que implica un cambio de mentalidad y comportamientos, en muchos casos trabajamos de la mano con nuestros proveedores, compartiendo nuestras buenas prácticas o facilitándoles información clave”.

Sin embargo, en una cadena de valor con tantos eslabones, no todos avanzan a la misma velocidad, tal como reconoce López: “Al principio puede ser complicado encontrar proveedores que cumplan con todos los requisitos, sin embargo, hemos notado un interés creciente y cada vez están mostrando más voluntad de adaptarse a estos y otros estándares de sostenibilidad”.

“En el caso de grandes familias de componentes donde tenemos un volumen considerable, como neumáticos, baterías o filtros”, continuaba, “trabajamos directamente con los fabricantes, y notamos que ellos tienen procesos sostenibles bastante asentados. Sin embargo, en los siguientes niveles de la cadena, algunos aún están tomando conciencia de la importancia de esas certificaciones. A pesar de que la ley no los obliga aún, los proveedores saben que los grandes clientes lo están exigiendo y que si no se adaptan quedarán fuera del mercado”.

A pesar de las distintas velocidades de marcha a las que se avanza, López se muestra positiva frente al futuro y sabe que Northgate no rema a contracorriente: “Yo soy optimista en este sentido. Es evidente que esto no es una opción, sino una necesidad, y cada vez son más los que están comenzando a adaptarse. No es lo mismo hacer un cambio para una minoría, que cuando sabes que es algo que se va a convertir en una exigencia general”.



“Al principio puede ser complicado encontrar proveedores que cumplan con todos los requisitos, sin embargo, hemos notado un interés creciente y cada vez están mostrando más voluntad de adaptarse a estos y otros estándares de sostenibilidad”.

“Yo soy optimista en este sentido. Es evidente que esto no es una opción, sino una necesidad, y cada vez son más los que están comenzando a adaptarse. No es lo mismo hacer un cambio para una minoría, que cuando sabes que es algo que se va a convertir en una exigencia general”.

SU RED DE TALLERES, UNA OPORTUNIDAD PARA LA DISTRIBUCIÓN

El engranaje que hay detrás de las operaciones de Northgate es monumental, con su red de talleres como un pilar clave en su modelo de negocio. Actualmente, cuentan con treinta talleres internos -de los cuales quince ofrecen servicios de chapa y pintura-, complementados por una red de 3.200 talleres asociados distribuidos estratégicamente para garantizar cobertura nacional. Esta combinación les permite ofrecer un servicio integral y eficiente, con una atención prioritaria en sus instalaciones internas cuando es posible.

Esa priorización responde, entre otras cosas, a la posibilidad de aplicar un proceso de atención estandarizado que les permite recolectar información sobre el estado real de los vehículos y sus necesidades adicionales de reparación: “Cuando recibimos un vehículo aplicamos un proceso de detección de veinticinco puntos para ver si hay algo que el cliente no ha detectado, pero que podría derivar en un problema en el futuro”.

Cada taller interno sigue una estructura optimizada que se adapta a las necesidades locales: “En delegaciones más pequeñas, como las de Badajoz o Cádiz, tenemos equipos compactos de unas diez personas, mientras que en delegaciones más grandes, como la de Madrid-

Barajas, la capacidad y el personal están significativamente ampliados. Sabemos exactamente qué capacidad tiene cada delegación y ajustamos los recursos en función de los volúmenes de entrada. Si es necesario, ponemos en marcha turnos adicionales o reforzamos el equipo con más mecánicos”, explica Begoña López.

El modelo de trabajo de Northgate se distingue no solo por su escala, sino también por su capacidad de adaptación. La tecnología desempeña un papel crucial en la gestión de recambios, aunque el factor humano también está presente: “Cada taller tiene un recambista que se encarga de dinamizar la actividad, gestionar el stock y coordinar los pedidos pendientes, asegurándose de que siempre haya recambios disponibles para las necesidades del taller”.

Con miles de vehículos operativos y necesidades constantes de mantenimiento, las grandes flotas como las de Northgate son un campo fértil en el que la distribución puede sembrar alianzas estratégicas que les permita crecer y, en paralelo, avanzar hacia el desarrollo sostenible de la mano de aquellos que ya llevan un tramo de ese camino recorrido.