

Auto Cristal Ralarsa ya dispone de la Certificación CZ

Auto Cristal Ralarsa y su compromiso con la calidad se ha consolidado con la obtención de la certificación CZ, un instrumento que ayuda a marcar la diferencia entre los numerosos talleres existentes en el mercado, que identifica aquellos que cumplen satisfactoriamente los requerimientos y el nivel de los servicios prestados, así como reconoce su implicación con la calidad y la mejora continua.

M^a Concepción Pérez García

Habitualmente en esta revista presentamos a los talleres de reparación de chapa y pintura que individualmente van obteniendo la certificación de CENTRO ZARAGOZA, pero en este caso el proyecto de certificación ha sido mucho más ambicioso abarcando la totalidad de los talleres que componen una Red, en este caso hablaremos de **Auto Cristal Ralarsa**, que ha superado los requisitos marcados por **Centro Zaragoza** para una red de talleres y para los talleres especialistas en la sustitución y reparación de lunas.

Requisitos de calidad

El proceso de certificación de una red de talleres es un proceso laborioso en función del número de talleres que compone la red. Las redes de talleres están constituidas por una entidad central que marca, gestiona y supervisa el funcionamiento de los integrantes del grupo. La certificación de **Centro Zaragoza** implica la verificación del cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos a través de un plan de auditorías a la Central y a los talleres integrantes.

Los requisitos exigidos a la Red de talleres se centran en dos áreas, la Gestión y la Técnica de los procesos de trabajo llevados a cabo, pero además existe un aspecto fundamental y es el desarrollo y seguimiento de procedimientos de trabajo comunes a todos los integrantes de la red. En lo relativo a la gestión, se analizan aspectos tales como la organización y estructura de la red, el sistema de calidad implantado, el control por parte de la central de las actividades y de los procesos desarrollados en cada uno de los talleres, la gestión administrativa de las intervenciones y la documentación generada, la selección de proveedores y compra de materiales, el control

de las intervenciones no conformes y reclamaciones, el cumplimiento de los requisitos legales y normativas (seguridad, medio ambiente, etc.) aplicables, la imagen mostrada por la red, así como las acciones tomadas para la mejora continua.

La certificación CZ de esta red de talleres es el reconocimiento del compromiso adquirido por Auto Cristal Ralarsa con la calidad.

En el plano técnico, se analizan entre otros aspectos los relacionados con la cualificación del personal, la configuración de las áreas de trabajo, las instalaciones, el seguimiento de los métodos correctos de intervención en el vehículo (sustitución y reparación), los productos utilizados (lunas, adhesivos, etc.), la maquinaria, el equipamiento y el aseguramiento de la calidad de las intervenciones.





Es la primera red de talleres especialista en la cristalería del automóvil que ha obtenido la certificación de CENTRO ZARAGOZA



Auto Cristal Ralarsa

Es una de las redes de talleres instaladores y reparadores de lunas más importantes del mercado nacional que obtuvo la certificación CZ en noviembre de 2011, demostrando su compromiso con la calidad y el buen hacer. Esta red está compuesta actualmente por 140 talleres distribuidos por diferentes provincias para dar cobertura nacional y sigue en proceso de expansión.

Auto Cristal Ralarsa lleva trabajando en el sector del automóvil más de 30 años, comenzó con la comercialización de recambios de automoción y en especial con la cristalería del automóvil. Durante este largo periodo ha ido evolucionando junto al mercado buscando la especialización y la excelencia en la actividad actual a la que dedica todos sus recursos, la sustitución y reparación de lunas de todo tipo de automóviles, turismos, camiones, autobuses o maquinaria industrial.

En los talleres integrantes de la red se han revisado tanto los procesos de gestión de las intervenciones como la operativa técnica seguida para realizar el servicio.

Actualmente **Auto Cristal Ralarsa** es una compañía moderna y en constante desarrollo para ofrecer los mejores servicios a sus clientes, entre los que se encuentran desde el cliente particular, talleres multi-servicio, flotas de vehículos hasta grandes compañías aseguradoras.

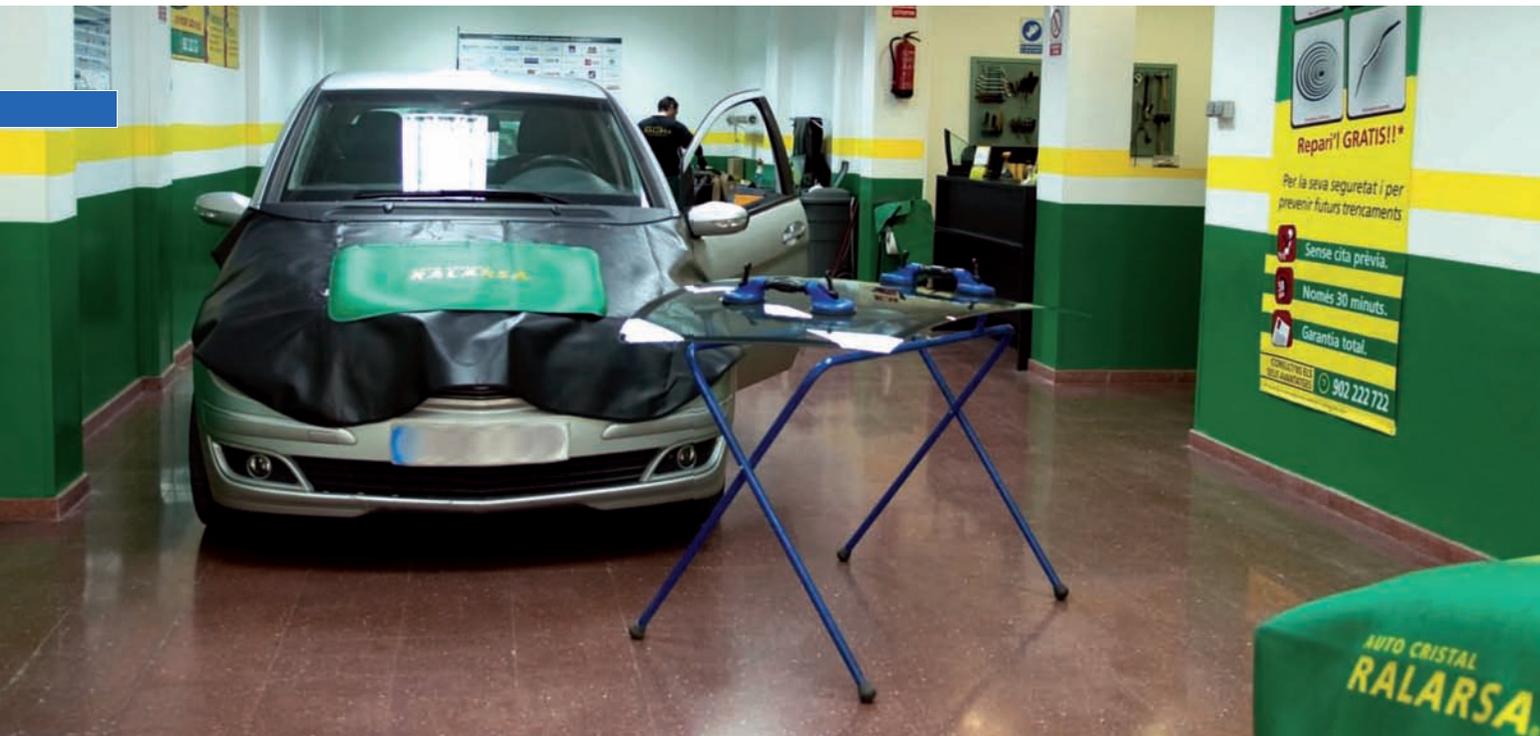
“Entre todos los aspectos de una organización moderna, la confianza es el único que no es posible comprar ni crear de un día para otro. Solo se consigue con el trabajo diario y la dedicación constante al cliente, mantenidos en el tiempo de una forma diligente.”

Joan Albert Arsalaguet (Presidente del Grupo Auto Cristal Ralarsa)

La compañía esta liderada actualmente por Joan Jordi Arsalaguet (Director General) y Domingo Gavalda (Director Comercial), siendo el Presidente del Consejo de Administración y fundador inicial del **Grupo Auto Cristal Ralarsa**, Joan Albert Arsalaguet.



CENTRO ZARAGOZA certifica que **AUTO CRISTAL RALARSA** cumple los requisitos establecidos en su Reglamento de Certificación de Redes de Talleres de Reparación de Vehículos en las especialidades de: **INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE LUNAS**



Su estructura esta basada en una sede central, cuyas oficinas están situadas en Sant Quirze del Vallès, donde se desarrollan los procedimientos de gestión y actuación comunes a todos los talleres que componen la red. La plantilla está compuesta por más de 400 personas, de las cuales una cuarentena forman parte de la estructura central y el resto es personal directo de taller. Desde la central se gestiona una parte de los trámites administrativos de los servicios prestados a través del departamento de "Administración". Las solicitudes de intervenciones pueden realizarse a través del "Contact Center" (con atención al cliente las 24 horas) vía telefónica, e-mail o web, o del propio taller donde acuda el cliente. El Contact Center se encuentra directamente comunicado con la agenda de cada taller para ofrecer cita y hora en el taller más cercano al cliente.

"Auto Cristal Ralarsa es consciente del valor que tienen sus clientes y del trato excelente que les debe ofrecer para lograr su fidelización."

Joan Jordi Arsalaguet (Director General de Auto Cristal Ralarsa)

En estas oficinas centrales también se ubica el Almacén principal con un tamaño de 6000m² y 8000 referencias de productos en activo. Este Almacén compra y distribuye los productos (lunas, adhesivos, etc.) a los talleres de la red, apoyándose en 6 almacenes reguladores establecidos en varias provincias para ofrecer una logística integral adaptada a las necesidades y demanda de los talleres integrantes, llegando a cubrir en 24 horas hasta el 95% de las necesidades en cualquier punto de España. La compra de materiales se realiza siempre bajo unos criterios de calidad definidos en base a una evaluación de proveedores verificada por **Centro Zaragoza**.

La tramitación de las intervenciones se realiza al completo mediante un sistema informático propio, donde quedan recogidos todos los datos y documentos relativos a las intervenciones, desde el presupuesto, pedido de material, fotografías, hoja de trabajo, hasta la factura, emitida está última siempre desde la sede central.



Las productos utilizados por Auto Cristal Ralarsa en el pegado de lunas han sido previamente certificados por Centro Zaragoza, superando las correspondientes pruebas técnicas.

Una de las características de esta red es que está formada por talleres propios que pertenecen a la propia compañía y franquiciados que bajo el contrato de franquicia se comprometen a seguir los parámetros de funcionamiento marcados por **Auto Cristal Ralarsa**, con todo rigor y en todos sus aspectos. El tipo de taller no marca diferencia respecto a las actuaciones de la Central, manteniéndose los mismos procesos administrativos y técnicos para todos, cumpliéndose los requisitos exigidos por la Central y por **Centro Zaragoza**.

Otro de los servicios a valorar en esta red es la disponibilidad de unidades móviles que realizan el servicio a domicilio para el cliente y la entrega de un certificado de garantía de por vida de la instalación.

El proceso de certificación también valora otros aspectos como la actitud hacia la formación y la mejora continua de los servicios prestados. Respecto a este punto, la Dirección de **Auto Cristal Ralarsa** está convencida plenamente de los beneficios que aporta la formación, y dispone de un plan de formación para sus empleados. En sus oficinas centrales y talleres-escuela se realizan periódicamente diferentes cursos, tanto de carácter inicial para los nuevos



empleados, como de reciclaje y actualización para los más veteranos. Estos cursos tienen como objetivo diferentes temas, desde la atención al cliente a los aspectos puramente técnicos sobre los adhesivos de lunas.

Uno de los pilares básicos de la compañía es el desarrollo y mejora continua, concepto que le permite seguir evolucionando en un competitivo sector. Una de sus actuaciones consecuencia de este concepto es su participación en la asociación europea "The Automotive Glass Professionals", red de más de 1000 talleres y 2000 unidades móviles, especializados en la sustitución y reparación de lunas de todo tipo de vehículos, dando así una cobertura más allá de nuestra fronteras. Su participación en este grupo, además le garantiza el intercambio de conocimientos entre los diferentes integrantes del grupo y le presenta posibilidades de crecimiento difíciles de conseguir individualmente.

En resumen, hemos conocido a una compañía dinámica que desde sus inicios ha sabido adaptarse a las necesidades de los clientes, buscando y ofreciendo nuevos servicios que satisfagan a estos y en continua evolución siempre pensando en el futuro. ☺



Zonas geográficas con cobertura.

Auto Cristal Ralarsa

Carretera Terrassa-Rubí, km 19'300
08192- Sant Quirze del Vallès (Barcelona).
Tel: 93 784 84 84 / Fax: 93 785 67 12
Atención al Cliente: 902 222 722
www.ralarsa.com / ralarsa@ralarsa.com

