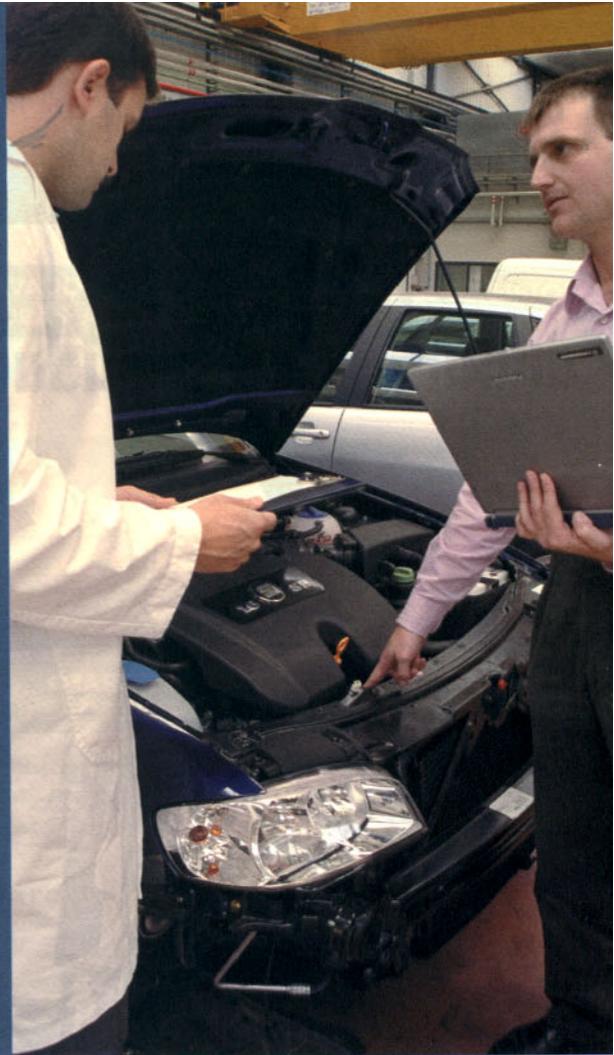


EL NÚMERO DE REFERENCIAS QUE HAN DE MANEJARSE EN EL PROCESO DE GESTIÓN DEL RECAMBIO ES TAN AMPLIO QUE DIFÍCILMENTE PUEDEN CONTROLARSE SIN UN MÉTODO DE TRABAJO SISTEMATIZADO. **UN TRÁMITE CORRECTO EN EL PEDIDO DE PIEZAS QUE DEBEN SER SUSTITUIDAS AGILIZA LA REPARACIÓN DEL VEHÍCULO Y, POR TANTO, SU TIEMPO DE ESTANCIA EN EL TALLER.** MEJORA ASÍ SU PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD Y, EN DEFINITIVA, LA IMAGEN DE CARA AL CLIENTE

Por **Francisco Livianos González**

Tiempo de cambios

LA GESTIÓN DEL RECAMBIO EN EL TALLER ES UN FACTOR DE RENTABILIDAD



Para la petición del recambio han de considerarse tres factores, íntimamente relacionados: el conocimiento de las distintas formas en las que los constructores de los vehículos estructuran el recambio; la importancia de una definición exhaustiva de las características del vehículo y la correcta evaluación de los daños al comienzo de la reparación. El proceso de reparación comienza con la valoración de los daños del vehículo y concluye con su entrega al cliente, con la consiguiente aceptación de la reparación por parte de éste. A lo largo de este periodo, la gestión de las piezas de recambio puede atravesar distintas fases, que están condicionadas por el desarrollo de la reparación; estas fases son: pedido inicial, pedido

adicional y pedido urgente. En muchos casos, no es preciso realizar los pedidos adicional y urgente, ya que el primer pedido se efectúa correctamente y, a lo largo del proceso de trabajo, no surge la necesidad de solicitar otras piezas.

Trayecto del recambio

La fase de **pedido inicial** comienza cuando el vehículo es sometido en el taller a la valoración de los daños que presenta. Se realiza entonces un listado que incluye las piezas que van a ser objeto de petición de recambio.

La fase de **pedido adicional** tiene lugar, generalmente, cuando el vehículo entra en el taller. El operario encargado de la reparación comprueba las piezas que van a ser sustituidas y verifica si existen daños que no se han podido determinar en la valoración, debido a que su localización requiere desmontajes previos. También puede darse el caso de que alguna pieza se haya dañado durante el proceso de desmontaje.

Los pasos a seguir son los mismos que en el pedido inicial, aunque el tiempo que



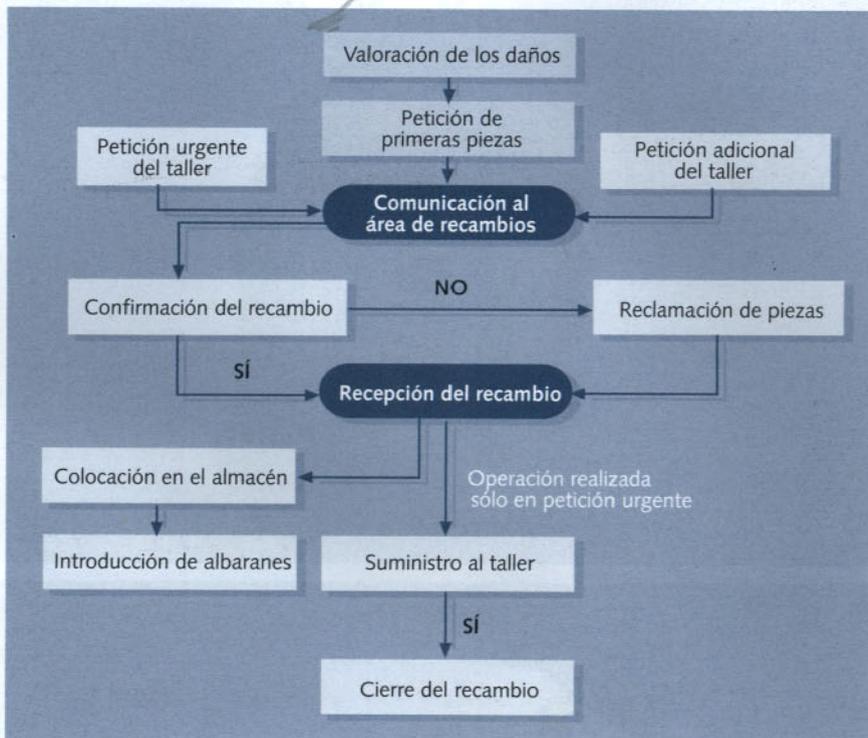
transcurre desde que se realiza hasta que se reciben las piezas debe ser menor, ya que la reparación ha comenzado o está a punto de comenzar.

La fase de **pedido urgente** suele tener lugar cuando el vehículo está en periodo de montaje; el gestor de recambios debe actuar con prontitud, puesto que, en caso contrario, la reparación puede paralizarse y, por tanto, retrasarse la entrega del vehículo. Esta petición de recambio urgente suele producirse cuando, en el montaje de accesorios, el recambio no es el correcto o se ha deteriorado o extraviado en el taller.

Identificación del pedido

El listado inicial de piezas recibido por el gestor de recambios, cuando se efectúa el primer pedido, ha de ser legible y concreto, conteniendo todas las piezas que, en principio, se deben sustituir. Este listado puede proceder de la estimación realizada mediante un **sistema de valoración de daños informatizado**, o efectuarse a través de una **valoración manual**. Si se obtiene de la valoración informatizada, presenta la ventaja de ser más claro (estructura fija, de fácil lectura) y completo (denominación de la pieza, referencia y precio). Además, permite definir totalmente el vehículo, ya que ofrece las opciones posibles de características y equipamiento. Gestor de recambios y proveedor utilizan, así, un lenguaje común con referencias y denominaciones del propio constructor, con la consiguiente reducción de errores. En la valoración manual, las referencias y los precios han tenido que ser buscados en manuales, microfichas y, generalmente, por teléfono, lo que supone un trabajo largo y tedioso, que puede dejar errores en el camino.

El listado que recibe el gestor de recambios, procedente de la valoración de daños, deberá contener la fecha de entrada del vehículo en el taller y la de su entrega, marcada en



Proceso de gestión del recambio

función del plazo comprometido con el cliente. Estos datos contribuirán a la recepción correcta del pedido, en el tiempo estipulado y, en definitiva, a garantizar la calidad del trámite.

La persona encargada de la gestión del recambio en el taller independiente debe confirmar que las piezas estarán disponibles en la fecha acordada -o localizadas- de forma que, si surge algún contratiempo, o un proveedor no dispone de la pieza, se pueda iniciar una búsqueda alternativa entre otros suministradores.

Una de las funciones primordiales del gestor de recambios es **supervisar la recepción del pedido**, con el fin de detectar cualquier error, lo antes posible, asegurando así que la primera de las operaciones del proceso de reparación garantiza el compromiso de entrega establecido con el cliente.

Por otra parte, desde el punto de vista administrativo, la tramitación global del recambio, a través de una aplicación informática de gestión integral del taller (un ejemplo es el programa *Spiga* de Cesvimap) constituye también un aval para reducir el tiempo y los errores en el recorrido del recambio: petición, control y recepción del pedido, datos estadísticos del coste del repuesto, datos de proveedores, descuentos... Puede abarcarse así la totalidad de las operaciones que han de llevarse a cabo desde la solicitud hasta la recepción de las piezas de repuesto ❌

Una de las funciones primordiales del gestor de recambios es supervisar la recepción del pedido



PARA SABER MÁS

- ▶ Área de Ingeniería: ingenieria@cesvimap.com
- ▶ Pinilla, Francisco (et al). *Procesos y fundamentos de administración y gestión*. McGraw Hill, Madrid, 1994.
- ▶ Prida Romero, Bernardo (et al). *Logística de aprovisionamiento*. McGraw Hill, Madrid, 1996.
- ▶ Revista Cevimap: n° 22, págs 21-24.
- ▶ www.audatex.es.
- ▶ www.guiadetasaciones.com
- ▶ www.revistacesvimap.com