

# “Gestión de la calidad en el recambio”



- Autores: Felipe GIMENO PARDOS/Frank PAUW
- Fecha: 2008-10-22
- Revisión: 0

**AENOR**

# Índice

0. Introducción
1. Fabricación del recambio
2. Distribución del recambio
3. Recambio libre

# 0. Introducción

## Aclaraciones:

**Recambio original:** productos fabricados con los mismos medios de fabricación, personal, métodos, etc. que los productos de la serie, bajo especificación del OEM.

**Recambio libre (aftermarket):** normalmente no fabricado con especificación del OEM, y con destino a talleres con no son concesionarias de una marca.

**Pieza activa:** pieza aprobada para la producción y recambio.

# 0. Introducción

## Objeto y campo de aplicación ISO/TS 16949:

- Esta especificación Técnica es aplicable a las plantas de la organización donde se fabrican los productos especificados por los clientes para la **producción y/o el servicio posventa**.
- El recambio libre esta sujeto a los requisitos de cliente/usuario, fuera del ámbito de aplicación de la ISO/TS 16949 y puede estar cubierto por ISO 9001.

# 1. Fabricación del recambio

## Relación con los procesos de automoción

- (puede ser **proceso independiente** o formar parte de los procesos generales de la empresa)
- Ejemplos, acumuladores en líneas diferentes, espejos retrovisores en misma línea.

# 1. Fabricación del recambio

## Relación con los procesos de automoción

### Oferta y revisión de contrato

En los procesos de oferta y revisión de contrato, se debe **documentar** si se van a fabricar piezas de recambio, ya sea como extensión del contrato o como contrato independiente

7.2-.1 Las actividades posteriores a la entrega incluyen cualquier servicio posventa proporcionado como parte del contrato o de la orden de compra del cliente.

Características especiales.

# 1. Fabricación del recambio

## Relación con los procesos de automoción

### Diseño y desarrollo (R. original)

7.3.2.1 Especificaciones de envase, embalaje, identificación, etiquetado. Facilidad para el mantenimiento y la sustitución del recambio.

### Producción

75.1.5, **gestión del herramental**, se refiere tanto al de producción como al necesario para las piezas de recambio del vehículo.

7.5.1.8, **acuerdo posventa**, este acuerdo se puede referir solo al suministro de piezas, o al servicio completo en red de distribución , con herramientas y personal específico

# 1. Fabricación del recambio

## Relación con los procesos de automoción

### Entrega del producto

- fundamental, las unidades de embalaje e identificación de las mismas.
- igualmente importante es la entrega en el tiempo establecido a la red de distribución o puntos de consumo, ya que cualquier retraso implica mayor tiempo de estancia del vehículo en el lugar de reparación.

**Actualmente las entregas están siendo realizadas, en 24 hs para más de un 90 % de los pedidos diarios VPO. En las sucursales de las marcas, se llega hasta dos entregas diarias**

## 2. Distribución del recambio

### Recambio original.

- La distribución del recambio desde la empresa fabricante a la Marca, está reglamentada a través de la propia ISO/TS 16949, o bien el referencial de autoevaluación logística global.
- Una vez que el recambio se encuentra en el almacén de la Marca (esta tiene implantados con la Red, programas para la petición de piezas con una conexión prácticamente on-line), esta lo distribuye a toda su red (entregas diarias, semanales y campañas de promoción), este proceso habitualmente está bajo certificación ISO 9001.
- La distribución hasta los usuarios llega a través de los concesionarios, habitualmente certificados ISO 9001, con un proceso específico para estas actividades con sus indicadores, evaluación de satisfacción, mejora continua, etc.

## **3. Recambio libre**

**En el mercado español existen alrededor de**

**3.800 distribuidores  
libres**

**49.000 talleres de  
reparación**

**Gestión de la calidad en el recambio**

**AENOR**

### 3. Recambio libre

En la industria del recambio libre existen dos áreas bien diferenciadas e independientes:

- **la fabricación y la distribución,**

(grupos de empresas en muchos casos, que además puede ser los fabricantes del recambio original)

La gestión de la calidad suele estar basada en UNE EN ISO 9001.

- **la venta de recambios y reparación de vehículos por Talleres independientes.**

No suelen tener implantado un sistema de gestión de la calidad. En el mercado se están creando marcas propias de gestión de la calidad de organismos independientes, que defienden los intereses de sectores como los Seguros, para asegurar la calidad de los trabajos.

## 3. Recambio libre

### Piezas reconstruidas:

Es un producto que esta teniendo un interes especial, incluso por los fabricantes de equipo original por sus condiciones de precio principlmente.

Algunas empresas estan certificados con ISO/TS 16949 si las piezas reconstruidas se venden como recambio original.

### (Recambio estandard)

Se esta creando una lista para identificar aquellas piezas de un vehiculo que pueden ser reconstruidas., sin poner en peligro la seguridad del vehiculo.

## 3. Recambio libre

### Piezas reconstruidas:

- En relación a la gestión de calidad, los factores de mayor peso recaen en:
  - **la formación del personal y**  
(debido a que el trabajo es manual)
  - **los controles finales de calidad.**  
(a fin de asegurar el buen funcionamiento y la fiabilidad)
  - **control de la documentación técnica**  
(suelen ser hojas de especificaciones y el volumen de referencias es importante)
  - **Compras**  
(la gestión de los cascos es primordial ya que se trata de la materia prima)

**GRACIAS**

FCP/FGP , 2008-10-22

**AENOR**