

Manual de Procedimientos para Pedidos de Recambios en OCASION PLUS

Objetivo

Establecer un procedimiento estandarizado para la **solicitud, control y registro de recambios** en toda la red de talleres de Ocasión Plus, asegurando que los pedidos sean realizados de manera eficiente, organizada y conforme a los lineamientos establecidos por la empresa.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los mecánicos y personal involucrado en la solicitud y recepción de recambios en los talleres de Ocasión Plus.

Procedimiento

1. Evaluación y Solicitud del Recambio (por parte del taller)

- **Diagnóstico:** El mecánico debe revisar el 200p del vehículo, con ello realizar un diagnóstico y evaluar que piezas son necesarias sustituir.
- **Solicitud a través de CSS:** solicitar el recambio a través del sistema CSS, indicando descripción y cantidad exacta, adjuntando una foto clara del recambio solicitado para su comprobación.

2. Verificación y Aprobación del Pedido (por parte del controller/recambista)

- **Recambios:** El departamento de recambios/controller de taller verificará el pedido y la foto adjunta, otorgando su aprobación o no para la tramitación, solicitando aclaraciones de ser el caso.

3. Recepción del Recambio (por parte de taller)

- **Albarán de Entrega:** Al recibir el recambio, el mecánico deberá firmar el albarán de entrega, indicando su nombre, DNI y el sello de Ocasión Plus, y a la vez notificar a su controller que este ya ha sido recibido.
- Verificar que las piezas entregadas coincidan con el pedido realizado.
- Notificar inmediatamente cualquier discrepancia al área de recambios/controller.

4. Organización y Logística del Pedido

- Los pedidos se realizarán de manera **ordenada y lógica**, siempre atendiendo al sentido común, evitando que se quede material sin montar en el vehículo y la necesidad de trasladar vehículos sin las piezas montadas provocando exceso de devoluciones.
- **Queda prohibido trasladar vehículos sin montar todas las piezas solicitadas.**

- **Traslados Excepcionales:** En caso de fuerza mayor y sea necesario trasladar el vehículo sin las piezas, se **debe notificar inmediatamente al controller** para gestionar la devolución o el envío al nuevo destino.

5. Montaje y Verificación Final

- **Montaje:** El mecánico procederá al montaje del recambio y una vez finalizado el trabajo, tomará una foto clara donde se evidencie el montaje.
- **Verificación de Recambios:** La foto será enviada a recambios/controller para verificar que el material ha sido montado, posterior a esto sea cargado correctamente en la Orden de Reparación (OR) y proceder a la facturación.

6. Cierre de la Orden de Reparación

- **Validación y Facturación:** Una vez que recambios haya validado la foto, se procederá al ingreso de albaranes/facturas de recambios y cierre de la OR.

7. Consecuencias del Incumplimiento

- **Impacto en los procesos:** La no realización de este procedimiento impedirá cerrar la **OR**, generando retrasos y perjuicios económicos para la empresa.
- **Sanciones:** El incumplimiento de este procedimiento será comunicado por parte del controller de taller a la dirección de la empresa quien tomará medidas disciplinarias y sancionará a los responsables según corresponda.

8. Consideraciones Finales

Este procedimiento es obligatorio para todo el personal involucrado en la gestión de recambios en los talleres **Ocasionplus**. Su cumplimiento asegura un flujo de trabajo eficiente y una atención de calidad a los vehículos atendidos.

El departamento de controller de taller será responsable de realizar un seguimiento del cumplimiento de este procedimiento y de aplicar las sanciones correspondientes en caso de no ejecutarse.

Responsable de actualización del documento:

Jefe de área - Juan Monforte

Este procedimiento entra en vigor a partir de 15 de Noviembre de 2024

Nota: Este documento es una propuesta general y puede ser adaptado a las necesidades específicas de cada taller o concesionario de Ocasión Plus

MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA PEDIR RECAMBIOS

Este manual tiene como objetivo establecer un procedimiento estandarizado para solicitar recambios en Ocasión Plus utilizando las herramientas de Salesforce y CSS.

Procedimiento General

1. Recepción del recambio por CSS

Se piden los recambios siempre y cuando estén pedidos en CSS, y cotejando que efectivamente luego haber pasado por el proceso de revisión se deben pedir.

2. Pedido de recambios a proveedores

Siempre con matricula y nº de bastidor por WhatsApp o correo electrónico según sea el proveedor.

2.1 Recambista local

Mantenimientos, discos y pastillas, fuelles, correas, distribuciones, anticongelante, embragues etc.....

2.2 Piezas Originales

Piezas como sondas lambda, molduras, aireadores, botoneras, manguitos, cinturones, se solicitará la referencia original para localizarla en desguaces. Priorizaremos la compra de piezas originales de segunda mano en desguaces o plataformas online como Recambio Fácil o Recambio Verde. Si no hay otra opción se compra a origen:

Proveedores: Utiliza la siguiente tabla para identificar al proveedor correspondiente a la marca del vehículo y el tipo de recambio:

Marca del Vehículo	Proveedor	Contacto
Audi, VW, Seat, Skoda	PROSERVICE	ventas@vwgproservice.es
Peugeot, Citroën, DS, Opel, Fiat, Alfa, Jeep, Dodge, Saab, Chevrolet, Abarth, Chrysler	FUENLAMOTOR	pedidos.recambios@grupovelasco.es
Renault, Dacia	GRUPO JURADO	VICENTE.GARCIA@renaultjurado.com
Ford, MG	ROMADRID	Ford: recfordmadrid@rmotion.es MG: dmoro@rmotion.es
Nissan, Kia, Hyundai, Honda, Suzuki	SELIGISTICA	recambios@diriberica.com
Mazda, Sang Yong	REPARAUTO	rafaelmartin@reparautomotor.com
Mercedes, Smart	MOBILITY GROUP	recambios@mblcentro.com
BMW, Mini	MOVILNORTE	ve.externa@movilnorte.es
Volvo	DITEC TBERMOTOR	jdecastro@ditvevo.com
Toyota	EUSKOAUTO	dirnorte@diriberica.com
Porsche	PORSAMADRID	Daniel.gonzalezdealaaleja@porsche.es
Neumáticos	NEUMÁTICOS ANDRÉS	Plataforma Andrés (usuario y contraseña)
Recambios Genéricos (mantenimientos, discos, pastillas, etc.)	RECAMBISTA LOCAL	dependiendo de la zona/ciudad

2.3 Pedido de NEUMATICOS

Se piden en la página de neumáticos Andrés, cada centro tiene su usuario y contraseña. Se pide siempre la más barata, siempre y cuando el coche no tenga más de 200cv.



ANDRÉS **Inicio de sesión**
Introduce tus datos para entrar

Credenciales no válidas.
Si no recuerda su usuario / contraseña pulse aquí

45619002

.....

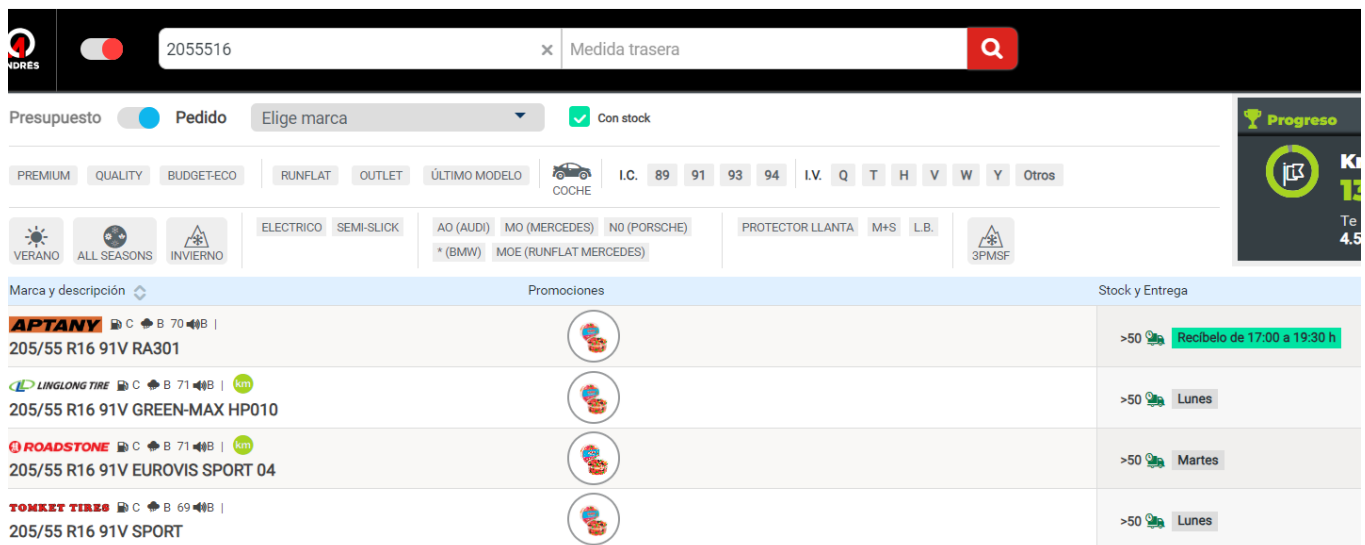
Recordar datos en este equipo

ENTRAR

He olvidado [mi contraseña](#)

Si aún no estás registrado puedes hacerlo [aquí](#)

Se introduce la medida, y seleccionamos la más barata y la que llegue lo más pronto posible. Se puede seleccionar los precios de mayor a menor. Se indica la cantidad y agregamos al carrito, en información adicional se debe poner la matricula del VH.



2055516 x Medida trasera

Presupuesto Pedido Elige marca Con stock

PREMIUM QUALITY BUDGETECHO RUNFLAT OUTLET ÚLTIMO MODELO COCHE I.C. 89 91 93 94 I.V. Q T H V W Y Otros

VERANO ALL SEASONS INVIERNO ELECTRICO SEMI-SLICK AO (AUDI) MO (MERCEDES) NO (PORSCHE) PROTECTOR LLANTA M+S L.B. 3PMSF

Marca y descripción	Promociones	Stock y Entrega
APTANY C B 70 B 205/55 R16 91V RA301		>50 Recibelo de 17:00 a 19:30 h
LINGLONG TIRE C B 71 B 205/55 R16 91V GREEN-MAX HP010		>50 Lunes
ROADSTONE C B 71 B 205/55 R16 91V EUROVIS SPORT 04		>50 Martes
TOMKET TIRES C B 69 B 205/55 R16 91V SPORT		>50 Lunes

2.4 Piezas de desguace:

Para comprar en plataformas con RECAMBIO FACIL, RECAMBIO VERDE, Ingresamos la referencia original para evitar devoluciones por incompatibilidades de las piezas.

Instrucciones Detalladas para Pedir Recambios a través de Recambio Fácil

Una vez ubicada la pieza, damos clic el nombre del proveedor para ver los datos de contacto, y comunicarnos de preferencia por teléfono para confirmar que la pieza esté disponible.

The screenshot shows the Recambio Fácil website interface. At the top, there are navigation icons for 'Artículos Universales', 'Recambio CAT Recuperado', 'Catálogo original', 'Catálogo equivalente', 'Matrícula', 'Transporte', 'Empresas Catálogos', and 'Marketingfacil'. Below the navigation is a search bar with '156001' entered and a search icon. To the right of the search bar are radio buttons for 'Exacta' and 'No exacta', and a 'Multibúsqueda' icon. Below the search bar is a table with columns: Referencia, Denominación, Marca, Tipo, Precio Tarifa, P.V.D., Clave, Peso, Alto, Largo, Ancho, and Familia. The first row shows '156001', 'RADIADOR DE REFRIGERACIÓN', 'AHE', 'IAM Equivalente', '923,42 €', and other details. Below the table are filters for 'Artículos Originales OEM: 0', 'Artículos Equivalentes IAM: 2', 'Artículos Recuperados CAT: 1', and 'Artículos Universales UNI: 0'. A 'Cruce de referencias: 0' filter is also present. Below the filters is a detailed table with columns: Referencia, Denominación, Marca, Población, Provincia, Nota Vendedor, Vendedor, Stock, and Price. The first row shows '156001', 'POLEA NP SCS06 PV7 109MM', 'ACR', 'CARLET', 'Valencia (España)', '9.20', 'AUTORECAWEB', '1', and '52,96'. The second row shows '156001', 'HONDA CIVIC 1.2-1.3-1.5 12/83', 'MARKET AUTO', 'AJALVIR', 'Madrid (España)', '6.64', 'MARKET AUTO', '1', and '660,99'. A tooltip is visible over the 'AUTORECAWEB' vendor name, containing links for 'Ver teléfonos de AUTORECAWEB', 'Calcular precio del transporte', 'Abrir chat con AUTORECAWEB', and 'Abrir chat con AUTORECAWEB'. There are also 'Pedir' buttons next to each item.

Inicio del Proceso de Compra

- **Añadir al Carrito:** Una vez localizados los recambios, añádelos al carrito de la compra.
- **Abrir Chat:** Busca la opción de "Abrir Chat" o "Contactar con el vendedor".
- **Identificación:** Preséntate como **Ocasión Plus**, indicando tu nombre completo y el centro al que pertenece el pedido, con la dirección completa donde deseas recibir los recambios.
- **Solicitud de Documentación:** Solicita al vendedor una **factura proforma** (indicar los datos de facturación, dirección, teléfono, etc.) y el **certificado de titularidad bancaria**. Estos documentos son necesarios para realizar el pago. Se debe indicar que tardamos 24/48 horas en gestionar el pago, para que nos separen el recambio.

Pago y Envío

- En mis pedidos pulsamos recoger, rellenamos los datos,
- **Selección de Método de Pago:** Elige la opción de "Otros medios de pago" e indica que el pago se realizará de forma externa, según las instrucciones proporcionadas por el vendedor.
- **Seleccionamos la empresa de transporte:** valorando la que llegue antes y sea más barata, si hay material muy costoso susceptible de rotura es necesario **asegurar el recambio**
- **Confirmación del Pedido:** Revisa toda la información del pedido y confirma.
- **Generación de Etiqueta:** descargar la etiqueta de transporte
- Envía la etiqueta generada al vendedor a través del chat.

Destino del pedido

ORIGEN DEL PAQUETE
GRUPO LCAR
C/ PANADERAS 1 (P.I. PANADERAS)
47155 SANTOVENIA DE PISUERGA
Valladolid España

DESTINO DEL PAQUETE [Editar destino](#)
OCASION PLUS SL (PREMIUM)
ISAAC NEWTON 9 - PARQUE EMPRESARIAL LA CARPETANIA
28906 GETAFE
Madrid España

Forma de pago

FORMA DE PAGO Elige la forma que abonarás la compra a GRUPO LCAR

- RF Pagofacil.
 RF Tarjeta de crédito.
 Otros medios. Indicar en OBSERVACIONES PARA EL VENDEDOR la forma de pago.

Transporte

RF Transporte

- RF Transporte recogida Realizaré la orden de recogida.
 Otros medios Lo indico en observaciones.

PEDIDO POR

OBSERVACIONES PARA EL VENDEDOR

Recogida	Entrega	Entrega antes de las	Precio	Compañía
Lunes 28 Oct	Martes 29 Oct	14:00	13,88 € Detalles	<input type="radio"/> MRW
Lunes 28 Oct	Martes 29 Oct	14:00	12,72 € Detalles	<input type="radio"/> GLS.
Lunes 28 Oct	Martes 29 Oct	19:00	10,96 € Detalles	<input type="radio"/> GLS.
Martes 29 Oct	Miércoles 30 Oct	14:00	14,71 € Detalles	<input type="radio"/> TIPSA
Lunes 28 Oct	Miércoles 30 Oct	19:00	9,48 € Detalles	<input type="radio"/> GLS.
Lunes 28 Oct	Miércoles 30 Oct	19:00	9,51 € Detalles	<input type="radio"/> MRW
Martes 29 Oct	Miércoles 30 Oct	19:00	10,26 € Detalles	<input type="radio"/> TIPSA
Lunes 28 Oct	Jueves 31 Oct	19:00	MEJOR PRECIO 8,37 € Detalles	<input type="radio"/> GLS.

Proceso interno para pagos:

- **Adjuntar Documentación:** Imprimir los documentos solicitados (factura proforma, certificado de titularidad bancaria, autorización en caso de garantía) y pasarlos al jefe de recambios para su autorización antes de las 12h00 para que pasen a pagos.
- **Información Adicional:** Incluye escrito con letra legible la **matrícula**, el **centro** y el **tipo de pedido** (normal 200P, garantía, OR clientes) en la proforma, si es una OR clientes se debe adjuntar el pago del 50% de la pieza o autorización escrita por parte del cliente.

Una vez realizado el pago, se solicita el justificante a control.recambios@ocasionplus.com para pasarlo al proveedor, en caso de haber contactado con el proveedor de desguace por WhatsApp o email, este justificante se envía directamente al proveedor, indicando dirección exacta del centro al que se enviara.

ENVIOS POR GLS

. Se rellena la plantilla y se envía al correo: tatiana.sanchez@albasanzexpress.es

PLANTILLA DE SOLICITUD DE RECOGIDAS OCASIONPLUS	
FECHA:	29/04/2024
DATOS DE ORIGEN/RECOGIDA	
NOMBRE EMPRESA:	Instalaciones Morant SL
PERSONA DE CONTACTO O PUNTO DE RECOGIDA:	
DIRECCION:	C/ PINTOR VELAZQUEZ, 14 BJ 46100 BURJASSOT VALENCIA
CODIGO POSTAL:	TELF 963635486
POBLACION:	
TELEFONO DE CONTACTO:	
MEDIDAS Y PESO DEL BULTO:	
HORARIO DE RECOGIDA:	9-14 16-19
VALOR A ASEGURAR: (SEGURO DEL ENVÍO)	
OBSERVACIONES:	
DATOS DE DESTINATARIO	
NOMBRE EMPRESA:	ocasionplus alicante
PERSONA DE CONTACTO O PUNTO DE ENTREGA:	
DIRECCION:	Dirección:
CODIGO POSTAL:	Plaza de la Luna, 1, 03006 Alicante
POBLACION:	Teléfono: 865 61 64 15
TELEFONO DE CONTACTO:	
OBSERVACIONES:	
NOTA IMPORTANTE	
<p>La empresa GLS gestionará servicios de bultos que cumplan los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La suma de sus medidas (Largo + Ancho + Alto) no exceda los 300 cm. 2. El peso del bulto no supere los 39 kg. 3. Uno de sus lados no supere los 200 cm. 4. Mercancia NO paletizada. 5. Mercancia ADR (p.e baterías de coche) <p>**En el caso de transitar mercancía que no cumpla esta normativa, el transito del envío será mayor al habitual (48h-72h), además el coste del envío tendrá un cargo extra por BULTO IRREGULAR y de MEDIOS DEDICADOS o SERVICIO ESPECIAL para su transporte hasta el punto de entrega.</p>	

Se debe llevar un registro de pedidos de recambios en Excel en el que se detalle fecha, centro, proveedor, material, orden, matricula, tipo de OR, si la pieza está montada, etc.

	Centro	Proveedor	Material	Orden	Tipo de orden	Matricula	Estado	OR	Taller	Albaran	Monte	Fecha del pedido	Entrega del pedido	Notas
631	CABEZO	PEÑALVER	ACEITE Y FILTRO	2424501877	200P REPETIDO	2477JG	Recibido	Cargado	Montado			29/10/2024		RECAMBIOS OK
638	MURCIA	PEÑALVER	ACEITE Y FILTRO	2424501878	200P REPETIDO CON TF	4517MH8	Recibido	Cargado	Montado	60016		29/10/2024		RECAMBIOS OK
639	CABEZO	FUENLAMOTOR	RETENEDOR, EMBELLECEDOR Y TAPA BUJE	2824502651	200P INICIAL	9894HRX	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
640	CABEZO	FUENLAMOTOR	GRAPAS Y CUBRECARTER	2824502712	200P INICIAL	1277LCP	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
641	CABEZO	PROSERVICE	VARIOS	2824502665	200P INICIAL	1882LCP	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
642	MURCIA	PEÑALVER	ACEITE Y FILTRO	2424501881	ACUERDO 200P	8469KLR	Recibido	Cargado	Montado			29/10/2024		RECAMBIOS OK
643	MURCIA	PEÑALVER	ACEITE Y FILTRO	2424501882	ACUERDO 200P	8193LLB	Recibido	Cargado	Montado			29/10/2024		RECAMBIOS OK
644	CABEZO	ALMAGAVERS	EMBELLECEDOR PARA GOLFPE	2824502651	200P INICIAL	9894HRX	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
645	CABEZO	PEÑALVER	SENSORES DE APARCAMIENTO	2824502665	200P INICIAL	1882LCP	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
646	TERRASSA	AMAZON	CARCASA LLAVE	2124502672	200P REPETIDO	4159HTH	Pedido	Sin cargar	Sin montar			29/10/2024		
647	TERRASSA	AICRAG	ACEITE Y FILTRO	2124502647	200P INICIAL	9526MGF	Recibido	Cargado	Montado	24043208		30/10/2024		RECAMBIOS OK
648	MURCIA	SELIOISTICA	MOLDURA PARA GOLFPE Y PILOTO TRASERO	2424501774	200P INICIAL	4938JHG	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		3-4 DIAS
649	CABEZO	MARAÑA	RETROVISOR DERECHO	2824502370	COCHE SUSTITUCION	4811CYC	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
650	TERRASSA	MARAÑA	PILOTO TRASERO	2124502598	200P INICIAL	8146LDX	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
651	CABEZO	PEÑALVER	ACEITE, FILTRO, PASTILLAS Y ESCOBILLAS	2824502735	200P INICIAL	7443JNS	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
652	TERRASSA	AICRAG	AMORTIGUADORES TRASEROS	2124502677	GARANTIA	3418KRZ	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
653	MURCIA	MORA	SONDA NOX	2424501777	GARANTIA	9600KZT	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
654	TERRASSA	AICRAG	ACEITE, FILTRO Y BATERIA	2124502679	200P REPETIDO	3125LBB	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
655	TERRASSA	FUENLAMOTOR	ANAGRAMA	2124502674	CARRROCERIA	8146LDX	Pedido	Sin cargar	Sin montar			30/10/2024		
656														
657														

La plantilla de envío por GLS, claves de: Email, CSS, SALESFORCE, Recambio fácil, Neumáticos Andrés, se otorgará a cada controller de acuerdo a los centros que gestionen.