

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“MANUAL DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE REFACCIONES EN LA EMPRESA TRACTOSOL”

Autor: Osvaldo Alemán Tinajero

Tesis presentada para obtener el título de:
Licenciado en Ingeniería Industrial en Procesos y Servicios

Nombre del asesor:
Nidia Torres Vidales

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

Manual De Procesos Del Departamento De Refacciones En
La Empresa Tractosol

Tesina Para Obtener El Grado Académico De Licenciado En
Ingeniería Industrial En Procesos y Servicios

Presenta:

Osvaldo Alemán Tinajero

Matricula: 13047015

Asesor:

Nidia Torres Vidales

Morelia, Michoacán, mayo del 2023

ÍNDICE

1.1 INTRODUCCIÓN	3
1.2 DELIMITACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
2. MARCO TEÓRICO	8
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
3.2. UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA	11
3. 3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.	13
3.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBSERVACIÓN DIRECTA	13
4. PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMEINTOS	15
4.1 Compras a Otros Proveedores	15
4.2 Devolución de Refacciones Por Cliente	20
4.3 Devolución Mensual de Refacciones a IJD.....	25
4.4 Feria Tractosol	30
4.5 Pedidos De Emergencia.....	36
4.6 Pedido Sugerido De Stock	41
4.7 Recepción y colocación de refacciones por paquetería.....	45
4.8 Reclamaciones Por Garantía.....	50
4.9 Reclamaciones por diferencias y daños	55
4.10 Reunión de Gerentes de Refacciones	61
4.11 Surtido de refacciones por requisición a taller	66
4.12 Traspasos de refacciones.....	71
4.13 Modificación de precios	76
4.14 Alta de partes nuevas.....	81
4.15 Registro de venta perdida.....	85
4.16 Pedido sugerido.....	89

Fecha: Mayo, 2023

4.17 Manejo y cuidado de almacén..... 94

5. CONCLUSIONES..... 101

6. BIBLIOGRAFÍA 103

CAPITULO 1. GENERALIDADES DEL ESTUDIO

1.1 INTRODUCCIÓN

La implementación de manuales de procedimientos se ha ido incrementando cada vez más en las organizaciones, debido a los beneficios que se logran con su ejecución, estos beneficios van desde la simplificación de la inducción para el nuevo personal, hasta la obtención de información que permite tomar decisiones y crear nuevos métodos de trabajo que aumentan la eficiencia de las operaciones y del personal de la empresa.

El propósito del presente trabajo es elaborar e implementar un manual de procedimientos en la empresa Tractosol empresa dedicada a la venta y distribución de maquinaria agrícola para estandarizar, homologar los procesos y reducir los riesgos en cada una de las sucursales de la empresa, propósito que es alcanzado mediante una serie de actividades, presentadas y detalladas en cada uno de los capítulos que conforman este documento.

El trabajo desarrollado abarca desde el diagnóstico de las operaciones de la empresa, hasta el planteamiento del seguimiento de la implementación del manual de procedimientos, todo esto siguiendo una secuencia lógica que permite captar fácilmente las actividades realizadas para la consecución del propósito establecido.

Los procedimientos aquí presentados, se basan en los requerimientos del departamento de refacciones, así como de cada uno de los departamentos que trabajan de forma directa e indirecta con el departamento de refacciones. Los procesos están enfocados en satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.

Cada procedimiento del manual contiene su objetivo, alcance, campo de aplicación, definiciones, referencias, responsabilidades, actividades, formatos, distribución, permitiendo que se conozca claramente la forma específica de realizar las tareas.

Para que los procedimientos continúen generando beneficios dentro de la organización, es necesario que ésta, se rija por una filosofía de mejora continua (**HANDS ON**) con una visión 2022-2030 que permita la constante actualización de los manuales existentes y que agregue la comunicación de todo el personal de la empresa a lo largo de la cadena jerárquica, dando como consecuencia el desarrollo de procesos controlados que generan un alto índice de productividad y minimicen los riesgos a un nivel aceptable.

1.2 DELIMITACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Tractosol dedicada a la venta y distribución de maquinaria agrícola tuvo un crecimiento exponencial en cuanto a sucursales y colaboradores detectándose particularmente en el departamento de refacciones la falta de procesos robustos para la administración y operación de una empresa tan grande. No se cuenta con un manual de procesos actualizado ocasionando conflictos que involucran varios puestos de este y de diferentes departamentos, lo cual implica que los empleados evadan ciertas obligaciones y responsabilidades que les corresponden conforme a su perfil y descripción del puesto (PYD) argumentando que esa actividad o parte del proceso no corresponde a su puesto.

Al personal que se encuentra actualmente en el departamento no se le capacito de forma adecuada para desarrollar el trabajo actual, lo cual conlleva a que los colaboradores realicen las funciones y actividades de las demás personas para poder finalizar el proceso, esto genera que la persona descuide su trabajo por tratar de finalizar el otro y que la carga de trabajo de ésta se acumule y atrase a demás personas que depende de ella para realizar las actividades correspondientes lo cual se ve reflejado en el tiempo estimado para cada actividad y este se extienda lo cual ocasiona insatisfacción del cliente interno y externo.

Por medio de la implementación de un manual de procesos se busca estandarizar los procesos, reducir tiempos, ser más eficientes, contar con personal altamente capacitado, que los colaboradores de nuevo ingreso cuenten con una herramienta de consulta, reducir los índices de rotación y que todos los colaboradores de Tractosol conozcan las actividades y procesos del departamento de refacciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN

EL crecimiento de la empresa Tractosol en la apertura de nuevas sucursales, la fusión con nuevos distribuidores, las distintas formas de trabajo y las nuevas líneas de negocio y el alto índice de rotación que se está

presentando generan la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos por lo siguiente:

- Permite conocer el funcionamiento interno del departamento de refacciones por lo que respecta a descripción de tareas, tiempos, requerimientos, actividades y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación de los colaboradores ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Interviene en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y minimización de riesgos.

Para lograr lo anterior es indispensable la actualización y reingeniería del manual de procesos cuando menos una vez al año, así se registran modificaciones y adecuaciones en el proceder de las actividades, así como los puestos responsables de llevar a cabo las mismas. Las actualizaciones benefician al departamento que lo hace, ya que durante todo el proceso de recaudación de información adquiere conocimientos sobre la administración y operación del departamento lo cual es de suma importancia ya que posteriormente podrá aspirar a tomar un cargo dentro del departamento contando con amplios conocimientos.

Los primeros que se benefician con esta actualización son los colaboradores de Tractosol, ya que, si se actúa conforme al manual, realiza las actividades conforme lo establecido y evita al máximo posibles confusiones respecto al proceder o bien, a quien corresponda hacer la actividad de que se trate.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaboración de manual de procesos del departamento de refacciones de la empresa Tractosol.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la secuencia de pasos a seguir en los procesos del departamento de refacciones para llevar a cabo cada una de las funciones.
- Disminuir el tiempo y aumentar la eficiencia de las actividades del proceso.
- Indicar al o a los responsables de realizar cada una de las actividades del proceso.
- Satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.
- Identificar los cambios operativos que se realicen en la organización.
- Minimizar los riesgos a un nivel aceptable.
- Estandarizar los procesos del departamento de refacciones.
- Implementación de un sistema de control interno enfocado a la aplicación del manual de procesos.

2. MARCO TEÓRICO

Un manual de procedimientos contiene la información detallada, ordenada, sistemática e integral sobre las actividades y responsabilidades que se realizan en un área específica de la organización con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones. Así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas.

Un manual de procedimientos incluye información desde lo general a lo específico que nos permite tener las siguientes ventajas:

- Conocer la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y el personal responsable de llevarse a cabo.
- La inducción de personal de nuevo ingreso en el puesto y el método de trabajo, adiestramiento y capacitación ya que describe de manera detallada las actividades de cada puesto.
- Analizar y auditar de manera eficaz los procedimientos de cada área.
- Conocer todo el trabajo y de esta manera ubicar tareas redundantes o innecesarias que puedan ser simplificadas o delegadas para hacer más eficientes los puestos.
- Establecer un sistema de información o detectar irregularidades en el ya existente para poder modificarlo.
- Controlar el cumplimiento de las labores y evitar que sean modificadas de manera arbitraria.
- Determinar responsabilidades en base a capacidades personales y grupales de manera que cada uno use sus fortalezas en beneficio de la empresa y sus debilidades sean minimizadas y corregidas.
- Incrementar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y cómo hacerlo.

El manual de procedimientos es de suma importancia para organizaciones en las que la rotación de personal es frecuente o en empresas de nueva creación donde la información al respecto no está totalmente clara para el personal y las responsabilidades pueden ser confundidas y por lo tanto no llevadas a cabo.

Sin embargo los manuales también presentan algunas limitantes o desventajas; muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes, algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día, existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez, el costo de producción y actualización puede ser alto, si no se actualiza periódicamente, pierde efectividad, incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notorio para la misma, una descripción demasiado sintetizada carece de utilidad y una muy detallada los convierte en complicados.

Para elaborar un manual de procedimiento se debe seguir los siguientes pasos:

- a) Se debe impartir una inducción por parte de la empresa al personal involucrado.
- b) El personal involucrado recauda la información en las áreas de trabajo donde por medio de la realización de diferentes entrevistas con los trabajadores se obtendrá una descripción de las actividades que se desempeñan en la ejecución de cada procedimiento, después se elaboran los borradores (siguiendo los lineamientos) de los procedimientos para su revisión.
- c) El área de gestión de calidad recibe los borradores y revisa para emitir según los lineamientos las observaciones pertinentes.
- d) Realizadas las observaciones, gestión de calidad codifica el documento, según la Estructura de los Seriales de la Documentación y lo transcribe como "Documento en revisión, sujeto a modificaciones".
- e) Gestión de calidad envía el procedimiento estructurado al Administrador/Gerente de Área para su discusión y aprobación.

- f) Gestión de calidad luego del visto bueno de Administrador/Gerente de Área aprueba, edita y tramita distribuciones a las áreas de interés por medio del departamento de comunicación y marketing.

El borrador elaborado sigue la técnica del libreto, que consiste en presentar secuencialmente "quien" hace "que" actividad; básicamente esta técnica se compone de dos partes:

- El trabajador y el puesto que ocupa la persona.
- La descripción de la actividad realizada por cada persona, iniciando con un verbo de presente imperativo (haga, realice, abra, etc.) que indica instrucción.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende conocer la situación actual de la operación del departamento de refacciones en la empresa Tractosol enfocada a la atención al cliente interno y externo buscando las mejores alternativas que permitan mejorar la productividad, eficiencia de los colaboradores y la satisfacción de los clientes; se utilizó un tipo de investigación mixta, es decir fue: exploratoria, descriptiva y propositiva, lo que permitió obtener información cuantitativa y cualitativa, con lo que se plantea un manual de procesos.

- Exploratoria, ya que en el problema investigativo se extraen datos e información que permiten una visión más clara y precisa.
- Es descriptiva, ya que se detallan particularidades del problema investigado
- Es propositiva, ya que da una alternativa de solución al problema planteado.

3.2. UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA

Universo: Es el total de colaboradores (individuos) con los que cuenta la empresa Tractosol para los cuales serán válidos los resultados y conclusiones del trabajo investigativo. Tales individuos poseen determinados atributos y propiedades específicas que les son propios y que les hacen diferentes de otros.

Para este trabajo de investigación, el universo es la empresa Tractosol S.A DE C.V JOHN DEERE que está compuesto por 28 sucursales distribuidas en 7 estados de la república entre los cuales están Guerrero, Michoacán, Guanajuato, Estado de México, Jalisco, Aguascalientes y Zacatecas de las cuales son 11 sucursales place

y 17 sucursales exprés. Las 11 sucursales exprés cuentan con los 3 principales departamentos operativos que son ventas, refacciones y servicio.

Población: Está formada por elementos o unidades que se encuentran localizadas en determinado lugar o región geográfica y en un tiempo o período de tiempo dado. Su tamaño está relacionado al propósito del estudio, a la técnica o técnicas que se aplican para obtener la información y a la disponibilidad de casos de información. Por lo tanto, la población que se seleccionó para el desarrollo del trabajo es el departamento de Refacciones, el cual opera en las 28 sucursales, colaboran en este departamento 66 personas y cuenta con 5 años de operar como razón social Tractosol.

Muestra: Es un número menor de sujetos u objetos que tienen las mismas características de la población. La muestra fue seleccionada de manera directa debido a que las intenciones del investigador es evaluar, reforzar y analizar con mayor profundidad los procedimientos de cada uno de los procesos con los que opera el departamento de Refacciones. La muestra es población finita. En este caso, el tipo y tamaño de la muestra que se utilizó fue no probabilístico intencional o de conveniencia, el tamaño de la muestra seleccionada y la cual está relacionado al propósito del estudio, está en correspondencia al tamaño de la población, siendo igual al mismo ya que se aplicarán las técnicas e instrumentos de investigación a la muestra intencional.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

En este trabajo se utiliza el método analítico-sintético donde intervienen dos fases en el estudio, primero, el análisis de cada parte del proceso, la descomposición del objeto de investigación para su evaluación individual y comprender la esencia de este; posterior, se integraron los componentes, es decir, cada uno de los pasos de los procedimientos del proceso para crear la relación entre estos y su comprensión como un todo que permita la ejecución de los procesos.

3.4 TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN OBSERVACIÓN DIRECTA

se implementó el método de observación directa con el propósito de identificar aspectos indispensables para la elaboración del Manual de procedimientos, así como el planteamiento de las normativas ligadas a cada uno de ellos.

Entrevistas: se implementaron con el fin de conocer la opinión de Almacenistas, vendedores de mostrador, Controlistas, Gerentes Regionales de Posventa y Gerente General de Posventa, de manera que la información suministrada acerca de los servicios que solicitan al departamento de Refacciones sea comparada, analizada y evaluada por la existente de manera que se sintetice la información y se llegue a un solo resultado.

Las fuentes utilizadas para la obtención de información son primarias y secundarias.

- Fuentes primarias: entrevistas a realizar a Almacenistas, vendedores de mostrador, Controlistas, Gerentes Regionales de Posventa y Gerente General de Posventa.
- Fuente secundaria: son los registros recopilados por parte de la administración y libros relacionados al tema, así como información de carácter no formal como reglamentos, normativas, leyes, convenios, entre otros.

Instrumentos utilizados

Guía de observación: fue un instrumento necesario para conocer con mayor detalle los aspectos o hechos acontecidos durante la investigación, para ello se plantearon con anterioridad una serie de interrogantes enfocadas al objetivo de la investigación, de manera que se lograra una mejor comprensión de los acontecimientos que sucedieron en el área de estudio y según lo anterior esta se clasificaba en una observación estructurada.

Guía de entrevista: se realizó una guía de preguntas dirigidas a los jefes del departamento y a los subordinados para identificar los servicios que tienen mayor demanda y los procedimientos que conlleva cada uno de ellos.

Herramientas utilizadas: Por otra parte, para el procesamiento de la información fue necesario utilizar los siguientes programas:

- Microsoft Excel, esta herramienta sirvió para para realizar el cronograma de actividades efectuadas para nuestro estudio.
- Microsoft Word, se utilizó para constituir toda la información dándole orden al trabajo investigativo.
- Auditbrain: Este software se utilizó con el propósito de representar de manera gráfica los procedimientos de cada servicio con el fin de lograr un mejor análisis de la situación.

4. PROPUESTA MANUAL DE PROCEDIMEINTOS

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-01	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.1 Compras a Otros Proveedores			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Aleman Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Llevar a cabo las cotizaciones necesarias de bienes o servicios en base a nuestra cartera de proveedores y poder tomar una decisión basada en costo beneficio.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia desde el momento en que se realiza la negociación, en cuanto al costeo de cualquier bien o servicio con nuestros proveedores, hasta el momento en que se realiza la compra.

III. Definiciones y Abreviaturas:

N/A

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción del procedimiento de Compra a Otros Proveedores:

1. El Gerente de refacciones realiza la solicitud de compra en la aplicación Tractosol-compras. En la siguiente Ruta: **solicitudes, requisición de compra, nueva requisición.**
2. De acuerdo con la cartera de proveedores y conforme a política **RE-PL-01** se pide a 3 proveedores distintos que le envíe una cotización de las piezas requeridas.
3. Una vez analizadas las cotizaciones, el Gerente y/o Controlista de Refacciones elige la más viable y solicita la autorización del Gerente de Sucursal para proceder con la solicitud de compra.

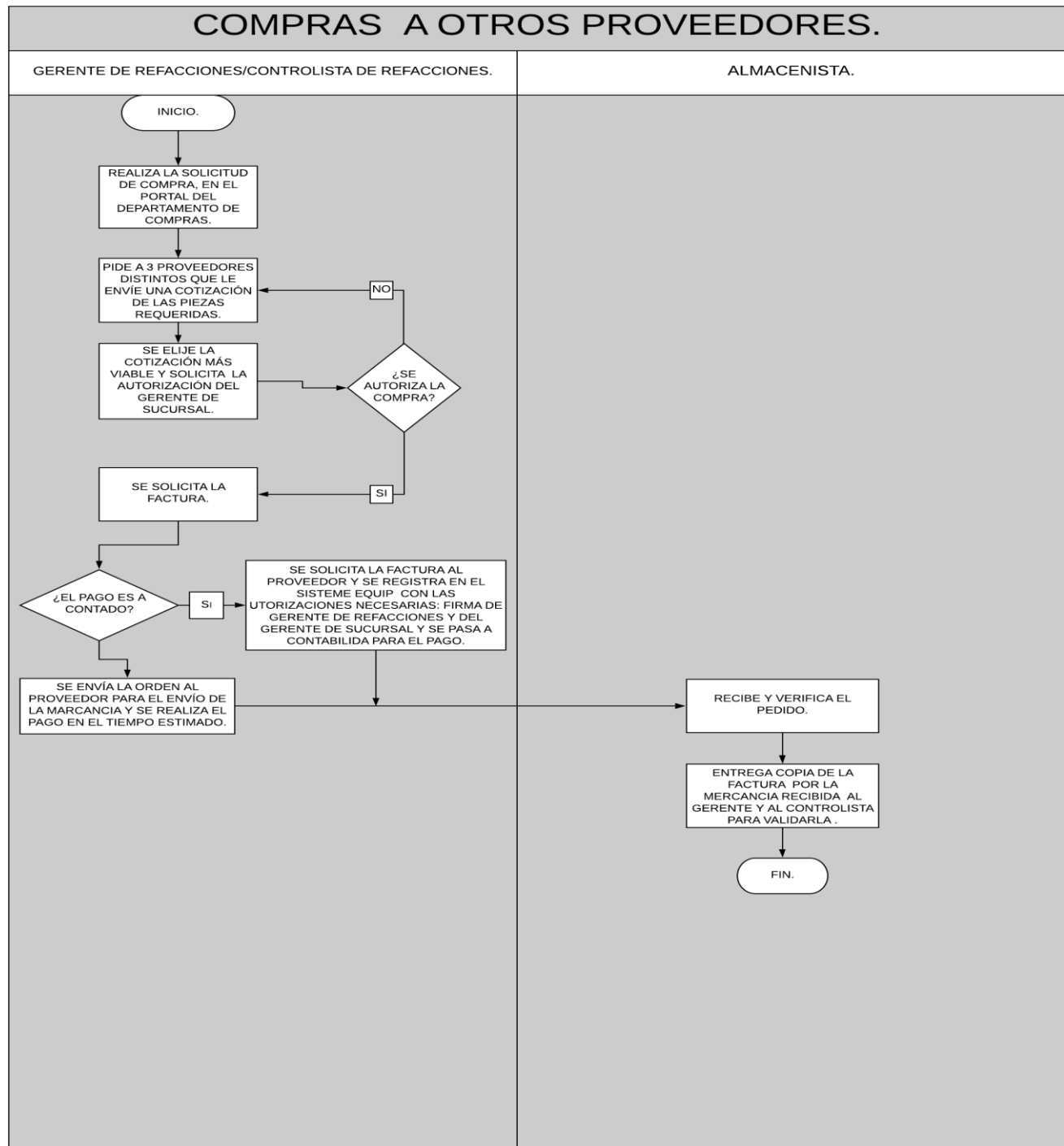
Nota: En caso de que el Gerente de Sucursal no autorice la compra, se tendrá que pasar nuevamente otra cotización hasta que esta sea viable.

4. Si la compra es de contado, se solicita la factura al proveedor, se registra en el sistema Gerencial EQUIP en el módulo de proveedores: Proveedores, transacciones, pago a proveedores y capturar facturas y se alimenta en la aplicación Tractosol-Compras en la siguiente ruta: **solicitudes, requisición de compra, selección del folio de requisición y carga de archivo PDF** con las autorizaciones necesarias (firma Gerente de Refacciones y Gerente de

Sucursal), y posteriormente se pasa a contabilidad para su pago, una vez hecho el pago se envía comprobante de pago al proveedor.

5. Si la compra es de crédito se envía orden de compra al proveedor para él envío de la mercancía y se realiza el proceso de pago al tiempo estimado.
6. Una vez enviada la orden de compra el almacenista la recibe y verifica que coincida con el pedido. **Ver procedimiento de recepción y colocación de la mercancía (RE-PR-07).**
7. El almacenista entrega copia de la factura por la mercancía recibida al gerente y/o controlista para validarla y/o reclamar los faltantes o sobrantes en caso de diferencias.

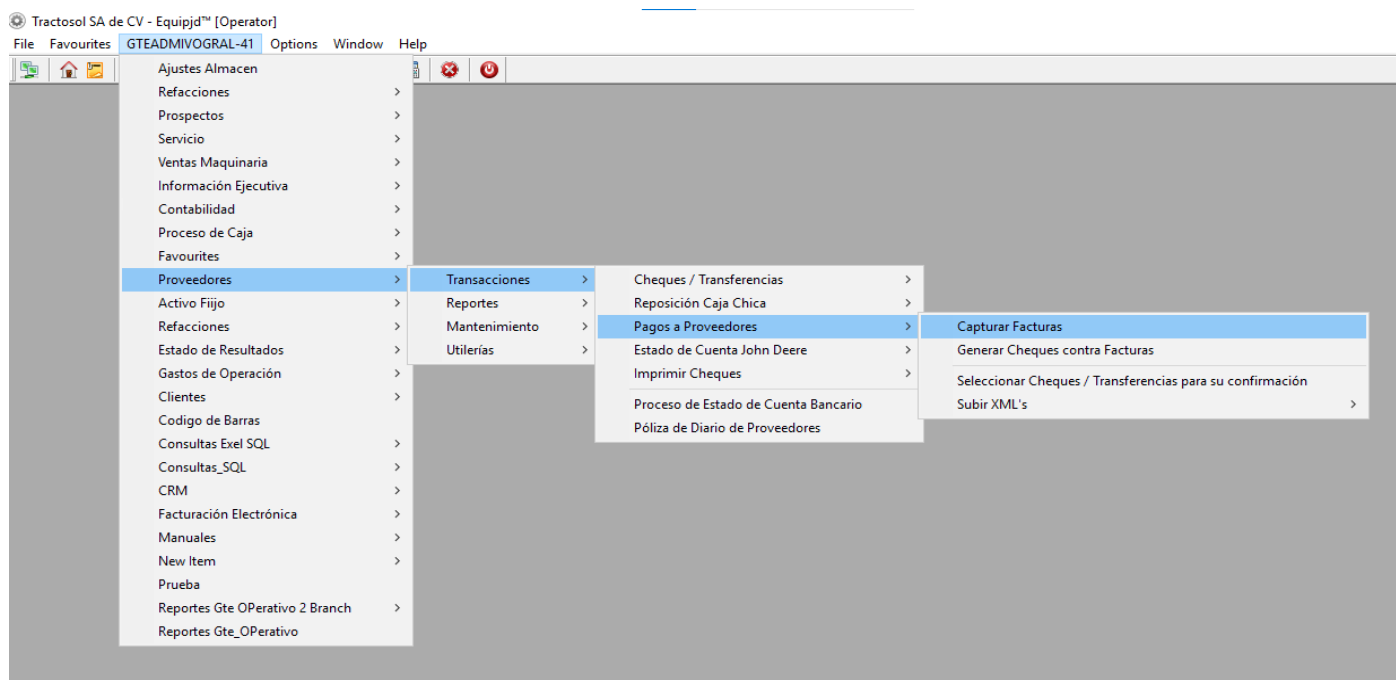
V. Diagrama de flujo



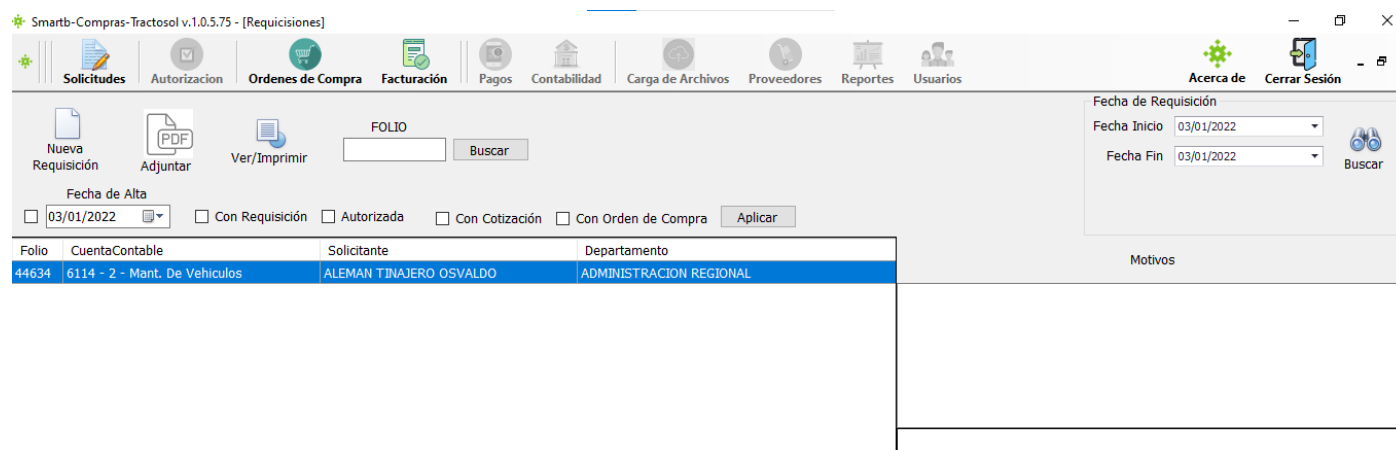
Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

1; Captura de facturas de proveedores en sistema gerencial EQUIP



2; Solicitud de requisición en aplicación Tracto sol-compras



Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-02	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.2 Devolución de Refacciones Por Cliente			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Conocer los pasos necesarios para realizar las devoluciones de refacciones por parte del cliente.

II. Alcance:

Este procedimiento comienza con la solicitud del cliente de la devolución de una refacción, la validación en caso de que proceda y el procedimiento para llevarla a cabo.

III. Definiciones y Abreviaturas:

CYC: crédito y cobranza

Nota de Cargo: Documento por el que se pone en conocimiento del deudor el haber realizado un cargo en su cuenta.

Nota de crédito: La Nota de Crédito es un Comprobante Fiscal Digital que sirve para anular facturas e indicar que se ha llevado a cabo un reembolso.

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Devolución de Refacciones por cliente:

1. El cliente solicita devolución de refacciones compradas en el distribuidor.
2. El vendedor de mostrador de refacciones pide la factura al cliente para validar las piezas compradas y que desea devolver, en caso de no traer la factura se reimprime del sistema Gerencial Equip en el módulo de facturación 3.3. **Ruta: facturación electrónica, portales y portal 3.3.**
3. Las refacciones a devolver por parte del cliente se revisarán para validar el estado de estas, en caso de alguna anomalía se informa al gerente de refacciones sobre el caso. **Ver política Devolución de Refacciones (RE-PL-01)**
4. El gerente de refacciones en base al check list de validación (ver anexo 2) determina si procede o no la devolución e informa al cliente.
5. Si el motivo de la devolución es por un error del cliente se le realiza un cargo del 35% del valor de la pieza. Si el motivo de la devolución es por error del personal de mostrador, se revisa si la pieza estaba en existencia en el distribuidor donde se realizó la compra o fue pedida especialmente para el cliente, en caso de que la pieza se encontrara en existencia no habría ninguna penalización, en caso de que la pieza fuera pedida especialmente para el cliente se le hace un cargo del

Fecha: Mayo, 2023

50% del 35% del costo de la pieza y se regresa a planta, el otro 50% lo absorbe el departamento. El gerente de refacciones solicita a CYC la nota de cargo para el asesor de mostrador en los casos que corresponda en base a lo anterior.

6. El Almacenista y/o controlista realiza la cancelación de la factura en el sistema gerencial EQUIP.
7. Si la factura es del mismo mes se realiza como cancelación, en caso de que la factura corresponda a un mes distinto, pero del mismo año se generara nota de crédito.

NOTA: Factura no mayor a 90 días.

Toda nota de crédito deberá estar firmada por Gerente de refacciones, de lo contrario no será válida.

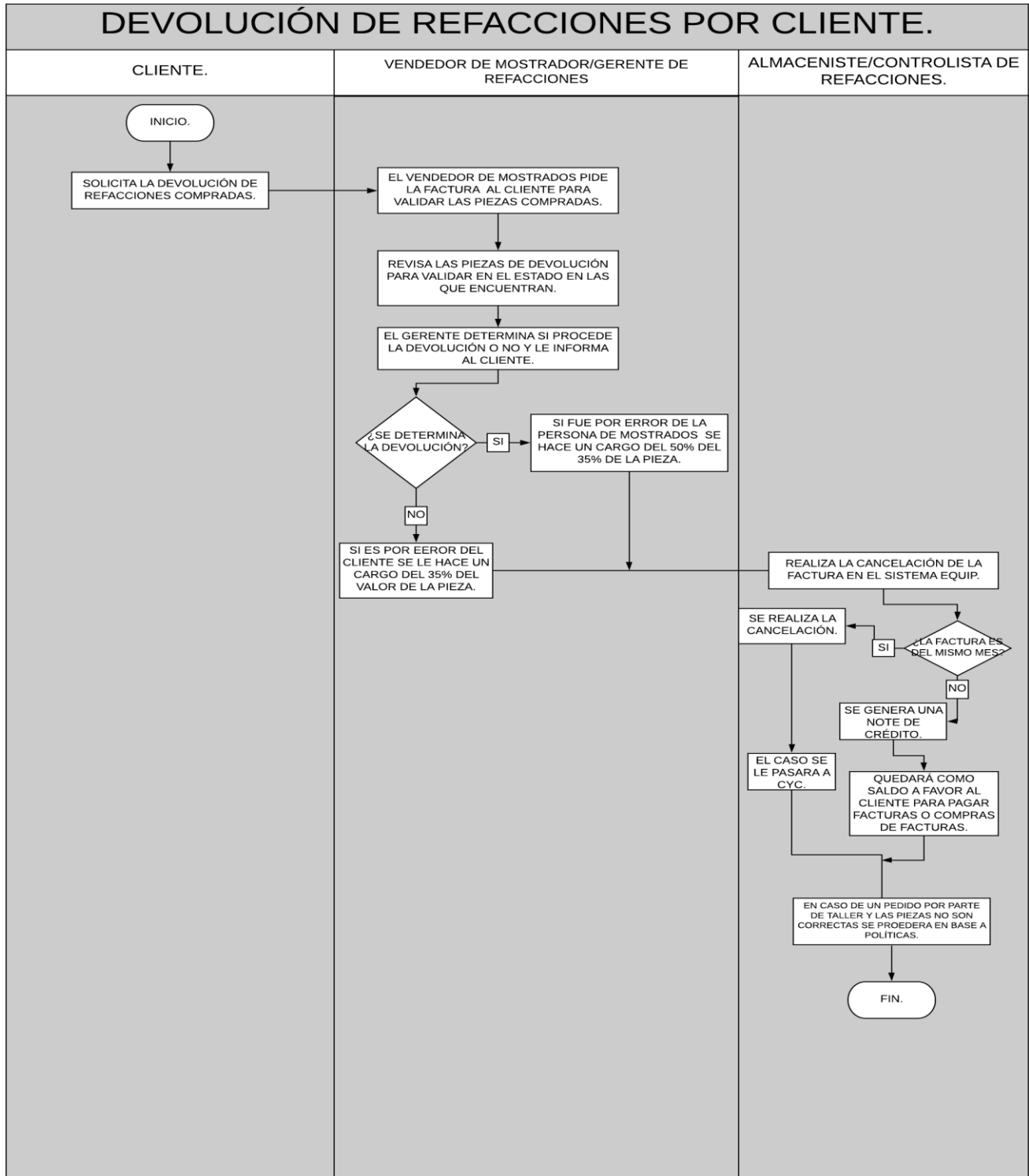
8. El valor de la cancelación y/o nota de crédito quedará como saldo a favor del cliente el cual puede utilizarlo para pago de facturas y/o compras futuras.

Nota: en caso de que el cliente requiera la devolución del dinero se pasa el caso con los compañeros de CYC para su seguimiento.

9. En caso de un pedido de piezas por parte de taller y las piezas no son correctas, se procederá en base a políticas, **Ver política Devolución de Refacciones (RE-PL-01).**

Fecha: Mayo, 2023

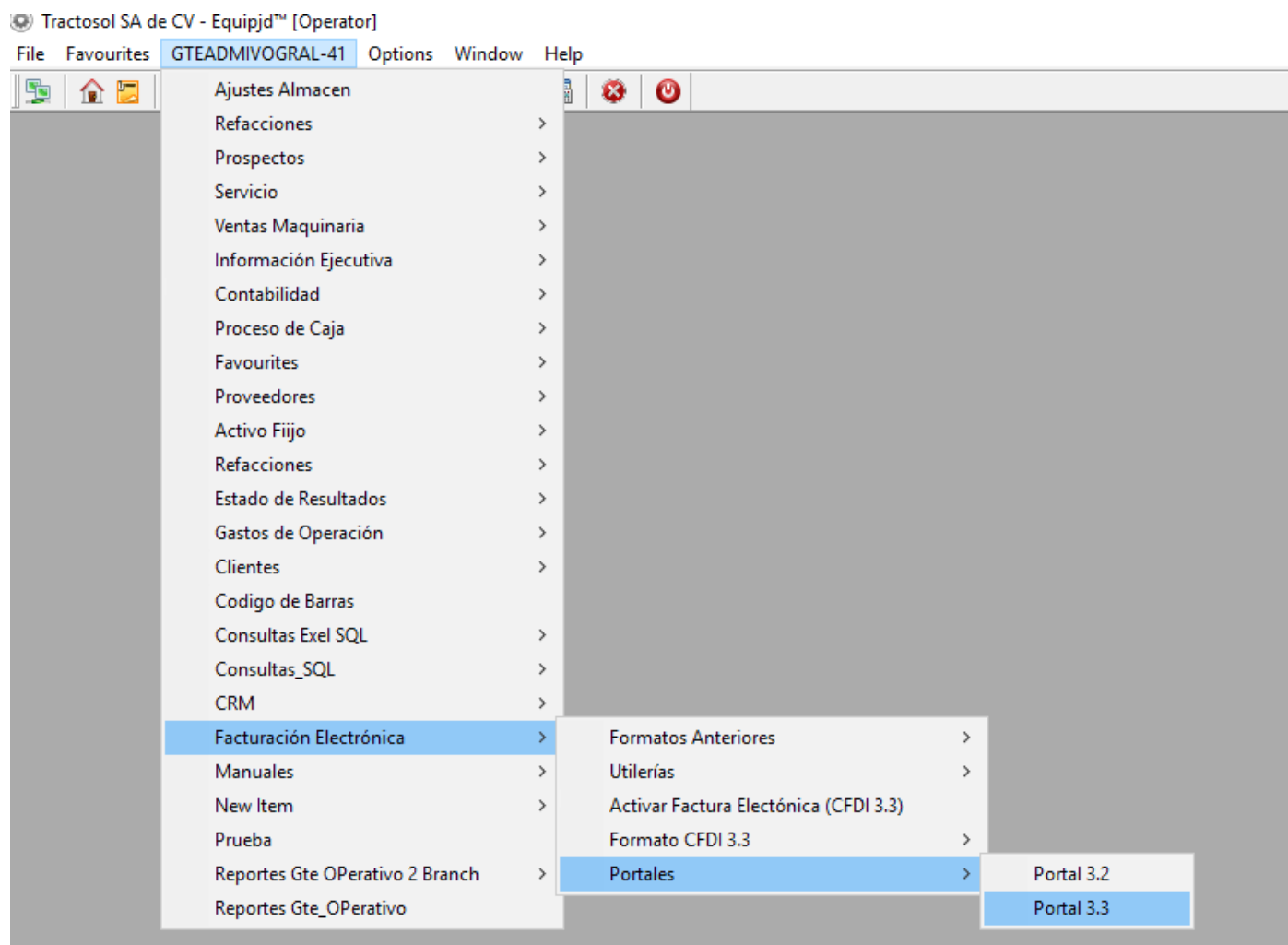
V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

1; Portal de facturación 3.3



2; Check list de devoluciones



CLASIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES	APLICA	OBSERVACIONES
Entrega de refacciones no solicitadas	N/A	
Producto defectuoso/en mal estado	N/A	
Producto caducado	N/A	
Condiciones incorrectas de conservación/almacenaje	SI	
Error en el pedido de las Refacciones	N/A	
No se ajusta a sus necesidades	N/A	



Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-03	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.3 Devolución Mensual de Refacciones a IJD			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. **Objetivo:**

Conocer el procedimiento a seguir para realizar la devolución mensual de refacciones.

II. **Alcance:**

En este proceso se muestra desde que el Gerente de Refacciones lleva un control de las refacciones que se busca devolver, siguiendo por el procedimiento que debe de seguir el personal de refacciones para armar los paquetes que se enviarán a planta y con el abono del proveedor por la devolución de la mercancía.

III. **Definiciones y Abreviaturas:**

IJD: Industrias John Deere

DEALER PARTS: Plataforma utilizada para la búsqueda de refacciones, cotizaciones y servicios ofrecidos por Jhon Deere.

JDPOINT: Consulta de piezas y realizar pedidos de SO (stock) MD (emergencia) Y TS (programa)

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Devoluciones Mensuales:

1. El Gerente de refacciones revisa el calendario de devoluciones mensuales para verificar la semana en la que corresponde realizar su devolución en la plataforma DEALER PARTS JOHN DEERE siguiendo la ruta **(Dealerpath-refacciones-calendarios-calendario anual de devoluciones mensuales)**.
2. Se revisa el listado de cero ventas con más de 24 meses de antigüedad.
3. El Gerente de Refacciones y/o controlista carga en el portal JDpoint las piezas seleccionadas para devolución a planta. Ruta: <https://parts.deere.com/dns/login.con>, devoluciones, devoluciones excedentes y pegar piezas a devolución.

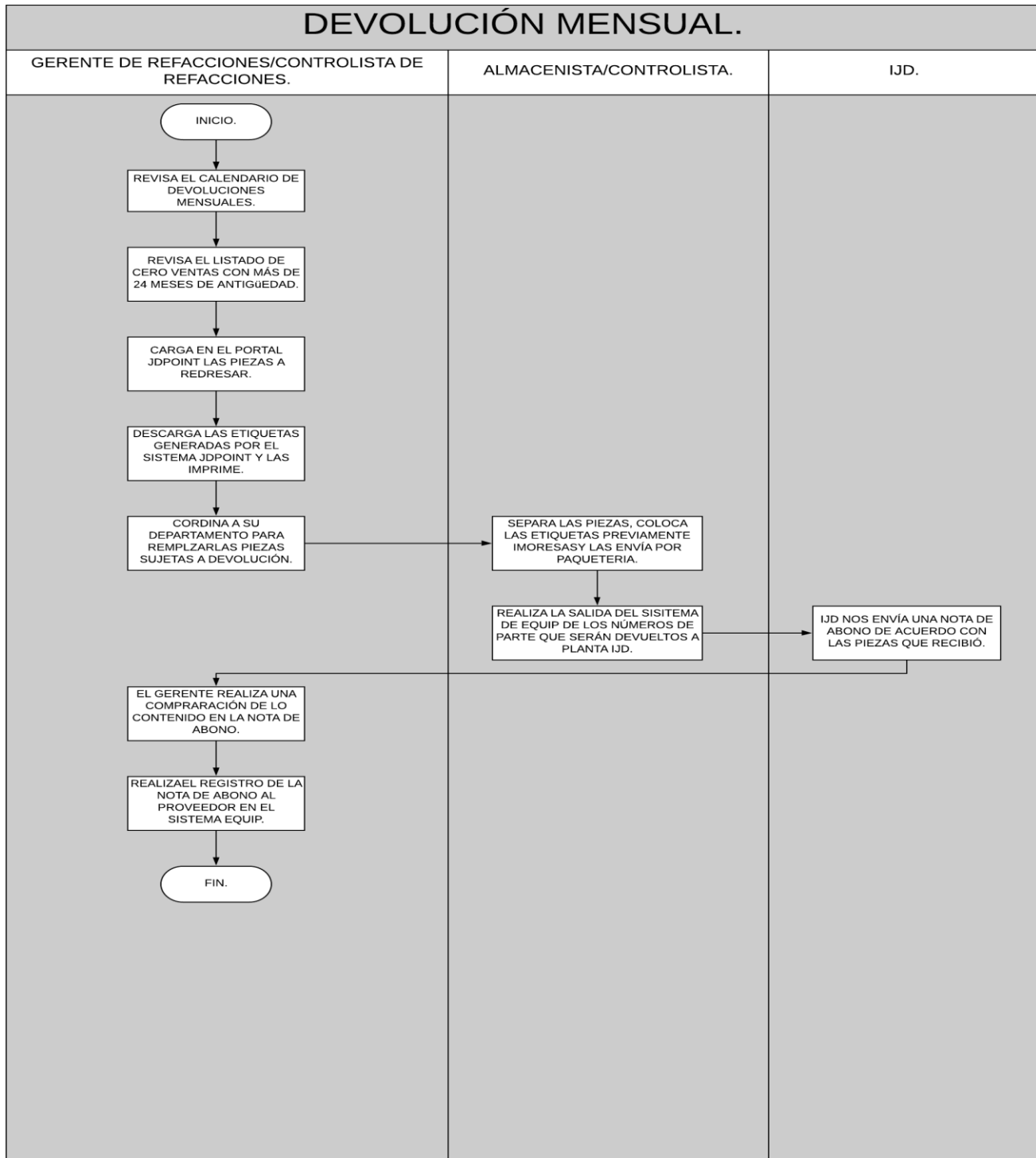
Nota: como máximo 70 líneas.

4. El Gerente de refacciones y/o controlista descarga las etiquetas generadas por el sistema JDpoint y las imprime.
5. El Departamento de refacciones se coordina para preparar las piezas sujetas a devolución. Tiene que revisar que las piezas estén en su estado óptimo para dicha devolución.

6. El almacenista separa las piezas, le coloca las etiquetas previamente impresas, las empaca (con su respectiva relación: número de parte, descripción y cantidad) y las envía por paquetería a planta.
7. El controlista y/o almacenista de refacciones realiza la salida de las piezas en el sistema gerencial Equip de los números de parte devueltas a planta IJD.
Nota: la devolución se hace en la ruta -Refacciones, -Almacén, -Salidas, -Devoluciones a Proveedor.
8. Industrias John Deere nos envía una nota de abono de acuerdo con las piezas que recibió.
9. Una vez que es enviada la nota de abono se realiza una comparación del contenido en la nota de abono de IJD con el listado de piezas devueltas.
10. Por último, se realiza el registro de la nota de abono al proveedor en sistema gerencial EQUIP.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

1; Devoluciones a planta.



Home
JESSICA M. BARRIENTOS HINOJOSA
JDPPoint v5.2 Home Cuenta : 300527 TRACTOSOL SA DE

Cuenta de trabajo: 300527 TRACTOSOL SA DE CV, SAN JOSE DE LA TRINIDAD , MX

Opciones del menú

Información de la pieza / Disponibilidad

[Información de Piezas](#) [Mi inventario de localizador](#)
[Inventario de otros concesionarios](#) [Mi entrada de localizador](#)

Entrada de Pedido

- Seleccione el Tipo del Pedido - SIN enviar(0):

Status del Pedido

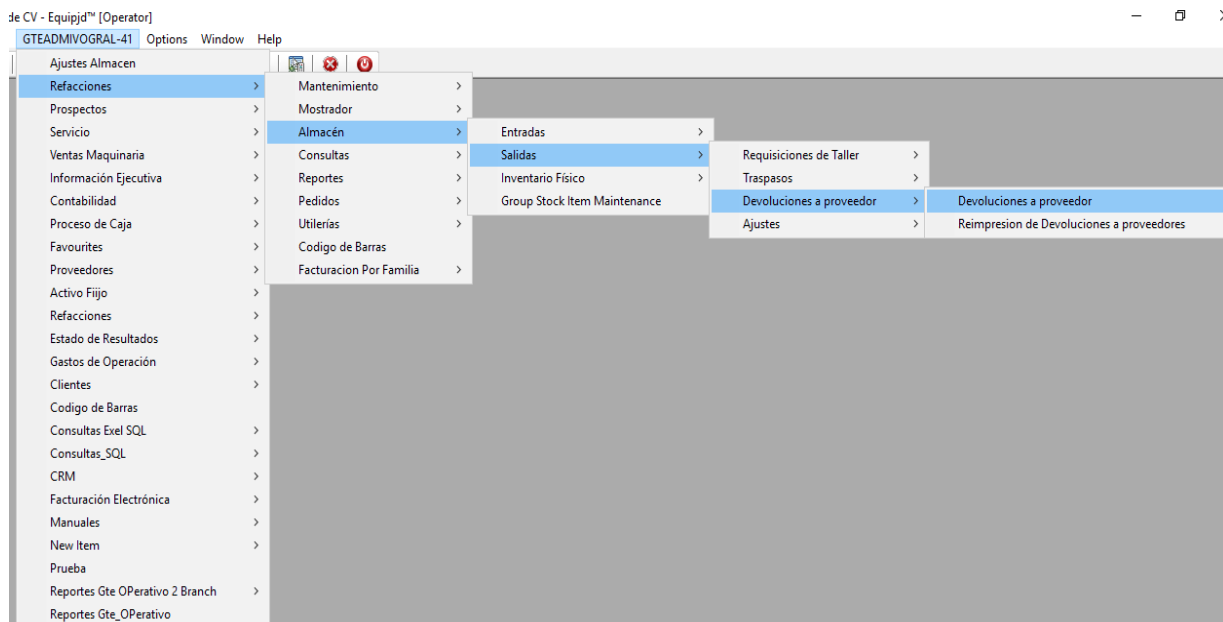
- Buscar Pedidos - - Facturas de búsqueda -
- Buscar envíos -

Devoluciones

- Seleccione el tipo de entrada - - Buscar devoluciones -
- Creditos de busqueda -

Devolución autorizada(0)

2; Salida de refacciones en sistema Gerencial EQUIP



Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-04	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.4 Feria Tractosol			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Describir las actividades necesarias para la planeación y ejecución de la Feria Tractosol.

II. Alcance:

Las actividades abarcan desde la planeación, ejecución y revisión de los resultados obtenidos del evento.

III. Definiciones y Abreviaturas:

IJD: Industrias John Deere

CYC: Crédito y Cobranza

CRM: Gestión de Relaciones con el Cliente

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción del procedimiento de la realización de la Feria Tractosol:

1. El Gerente de Refacciones envía fecha propuesta para el evento al Gerente General de Refacciones y Marketing táctico para agregarla al calendario de eventos.
2. Una vez que es autorizada la fecha para el evento, se procede con la planeación tomando para ello al menos 1 mes de anticipación.
3. El Departamento de Marketing táctico envía la relación de los clientes que asistieron al evento el año anterior, así como el listado de clientes registrados en CRM para proceder a invitar a los clientes.
4. Se solicita a Marketing táctico la publicidad, invitaciones, firma de correo, imágenes de WhatsApp, etc.
5. El Gerente de Refacciones se reúne con Gerente de Sucursal, Gerente de Ventas, Gerente de Servicio, Marketing táctico, CYC, Gerente de Agricultura de Precisión, Gerente de Posventa y Analista de Compras para acordar el desarrollo del evento y repartir responsabilidades (Comida, bebidas, mobiliario y equipo y requerimientos especiales).
6. El Departamento de Refacciones en conjunto con los departamentos de Ventas y Servicio reparte las invitaciones, al menos con 15 días de anticipación y basándose en la lista que esta inicialmente establecida.

7. El Gerente de Refacciones se reúne semanalmente con el Gerente de Sucursal, Gerente de Ventas, Gerente de Servicio y Gerente de Agricultura de Precisión para revisar avances de los acuerdos establecidos.
8. El Personal de Refacciones confirma telefónicamente la asistencia de los clientes 5 días antes del evento, haciéndoles un recordatorio de los beneficios que obtendrán.
9. Marketing táctico en conjunto con el responsable de Refacciones elabora el listado de personal que brindara apoyo en el evento asignando el rol de cada uno de ellos, posteriormente se envía el comunicado a todo el personal asignado con copia a su jefe inmediato y se solicita confirmación de asistencia, en caso de que alguna persona asignada no pueda asistir se selecciona a otra persona.
10. Los asesores de mostrador contactan a los clientes en base al listado asignado para ofrecer la promoción del evento y realizar preventas, por lo menos 20 días antes del evento.
11. Se lleva a cabo el evento, considerando que los siguientes 15 días naturales se siguen dando descuentos, mismos que ya se tienen establecidos.
12. Una vez que transcurran los 15 días de descuentos, enviar a IJD toda la documentación e información para la bonificación.

Descripción del tipo de Promociones que se manejan durante la Feria Tractosol:

Durante el evento y 15 días corrientes después de este, el Distribuidor ofrece promociones especiales a los clientes en refacciones, ventas y servicio, las promociones son las siguientes:

Refacciones en general: 20% de descuento en todas las refacciones de JD durante el evento y 15% de descuento en los siguientes 15 días.

Aceites JD y Vapormatic 25% de descuento durante el evento y 20% de descuento en los siguientes 15 días.

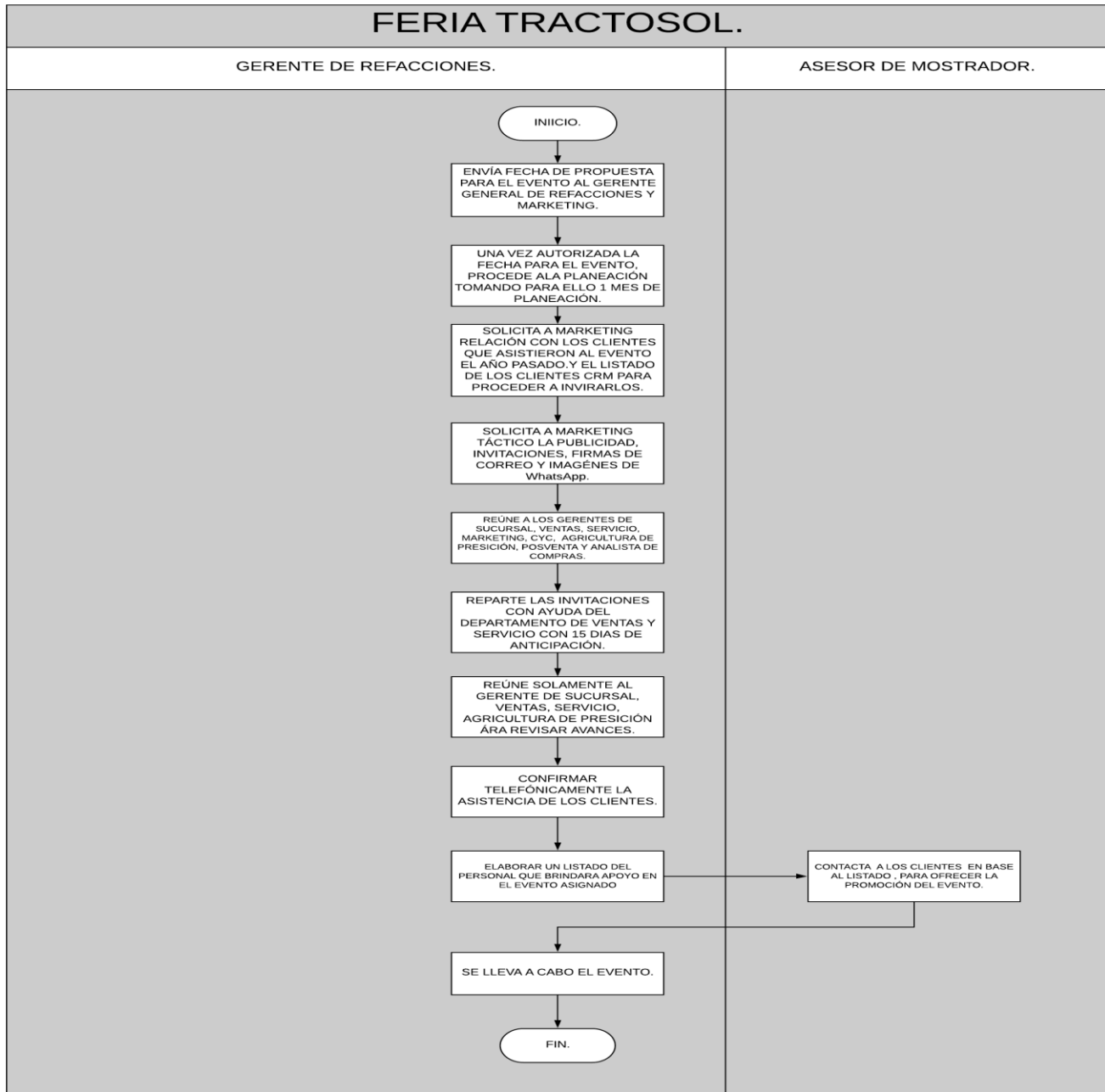
Fecha: Mayo, 2023

Servicio: 25% de descuento en las refacciones instaladas en el taller y 10% de descuento en mano de obra durante el evento y 20% de descuento en las refacciones instaladas en el taller y 5% de descuento en mano de obra durante los próximos 15 días.

Ventas: promociones especiales en la compra de maquinaria.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VII. Anexos **N/A**

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-05	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.5 Pedidos De Emergencia			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Indicar los pasos a seguir a los Vendedores de Refacciones, Almacenista y Gerente de Refacciones para solicitar pedidos de emergencia, esto con el fin de garantizar las piezas necesarias para la operación buscando la satisfacción del cliente.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia cuando un cliente le solicita al Vendedor de Refacciones una pieza que no se encuentra en existencia y termina cuando el Vendedor realiza el pedido MD a IJD.

III. Definiciones y Abreviaturas:

Pedidos MD: Pedidos de emergencia

IJD: Industrias John Deere

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

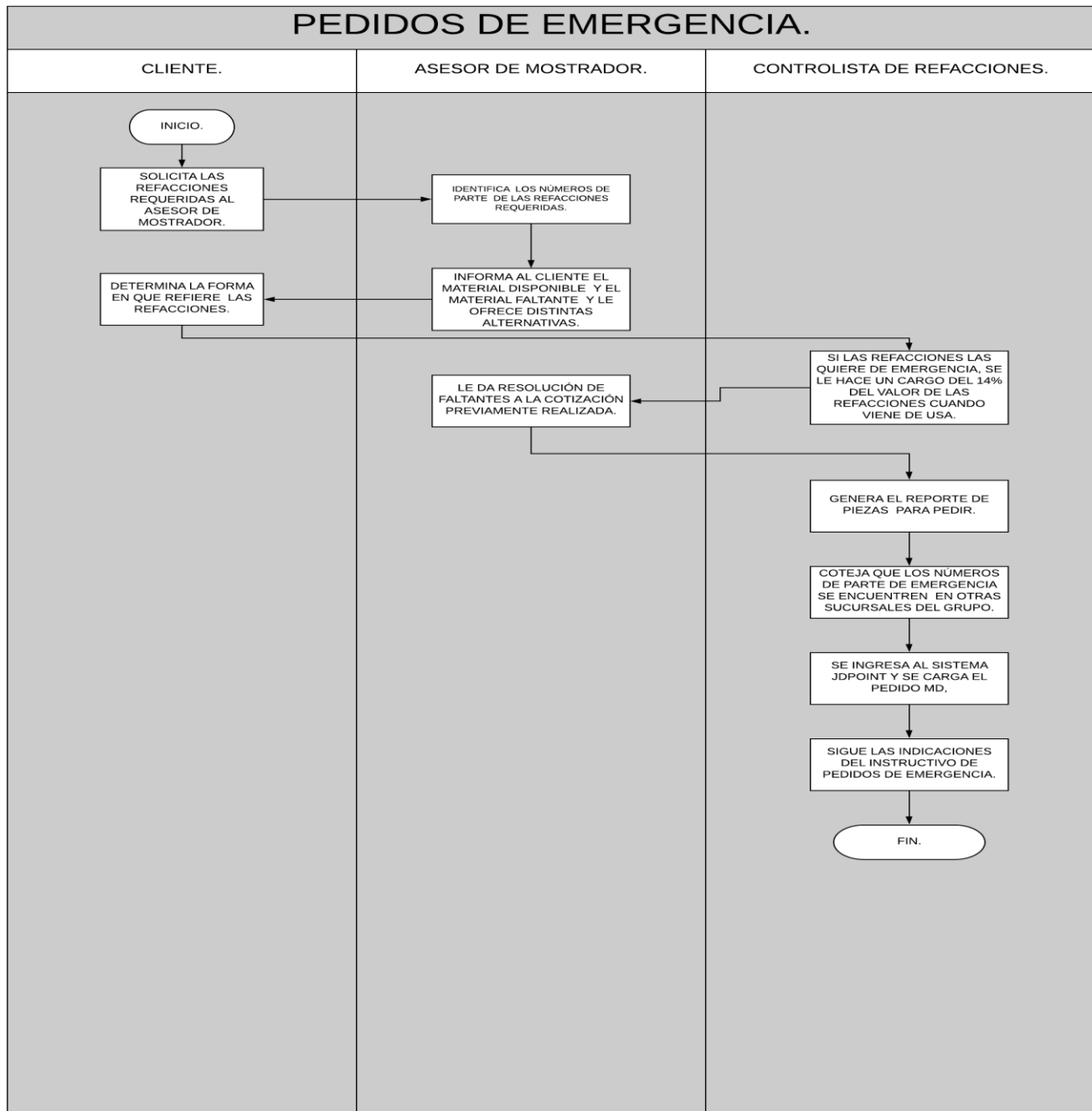
IV. Pedidos de Emergencia:

1. El cliente solicita las refacciones requeridas al Asesor de mostrador.
2. Posteriormente identifica los números de parte de las refacciones requeridas y genera una cotización a nombre del cliente.
3. Se informa al cliente el material disponible y el material faltante y le ofrece distintas alternativas para surtir el pedido mediante (traspaso, pedido de emergencia y pedido de stock) indicándole el tiempo estimado de entrega de cada una de las opciones:
 - Traspaso: de 1 día a 3 días
 - Emergencia: de 1 día a 4 días
 - Stock: de 7 días a 15 días
4. El cliente determina la forma en que requiere las refacciones de acuerdo con sus necesidades.
5. En caso de que las refacciones las requiera de emergencia se le hace un cargo del 14% del valor de la pieza cuando viene de estados unidos en el caso de que las refacciones estén en el almacén de Monterrey no genera un cargo adicional.
6. El Asesor de mostrador le da resolución de faltantes a la cotización previamente realizada.

7. El Controlista de Refacciones genera el reporte de piezas que se pedirán a planta.
8. Antes de realizar el pedido de emergencia se coteja que los números de parte se encuentren en otras sucursales del grupo, de ser así se solicita el traspaso a la sucursal que cuente con el material, en caso contrario se procede con el pedido de emergencia.
9. Se ingresa al sistema JD POINT y se carga el pedido en "PEDIDOS MD".
10. Se siguen las indicaciones del instructivo de pedidos de emergencia **(RE-IN-07)**.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



VI. Anexos

1; Instructivo Fincar Pedidos a IJD

2; Instructivo Pedidos de Emergencia

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-06	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.6 Pedido Sugerido De Stock			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Garantizar la existencia de las piezas o refacciones necesarias para la operación por medio de un pedido de Stock, por parte de Vendedores de Refacciones, Almacenista y el Gerente de Refacciones.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia cuando el Gerente de Refacciones analiza que pedidos de Stock deberá elaborar y termina cuando se finca el pedido en el sistema JDPOINT.

III. Definiciones y Abreviaturas:

JDPOINT: Consulta de piezas y realizar pedidos de SO (stock) MD (emergencia) Y TS (programa)

JDPRISM: Herramienta digital de John Deere que permite gestionar, analizar, archivar y monitorear compras y futuras ventas de repuestos para tener un mejor manejo de stock y organización de inventarios.

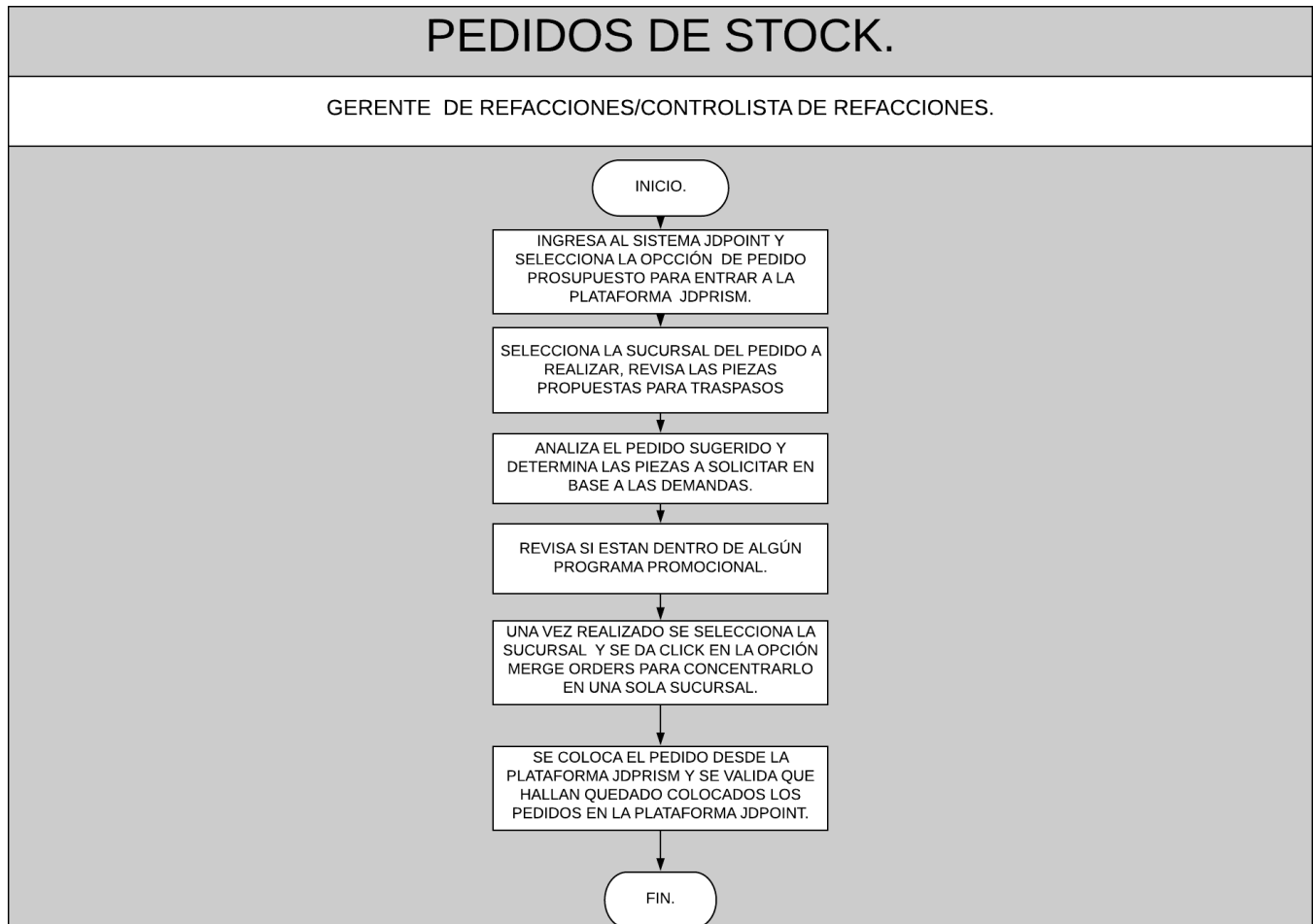
Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Pedidos sugeridos de Stock:

1. El Controlista/Gerente de Refacciones ingresa al sistema JDpoint y selecciona la opción de pedido propuesto para entrar en la plataforma JDprism.
2. Selecciona la sucursal del pedido a realizar, revisa las piezas propuestas para traspasos y genera los traspasos desde la plataforma JDprism.
3. Se analiza el pedido sugerido y se determina las piezas a solicitar en base a las demandas, existencias, código crítico y valor de la pieza.
4. Se revisa si están dentro de algún programa promocional, en caso de que tenga programa promocional alguna pieza se le asigna el programa promocional dentro de la plataforma JDprism.
5. En los casos que se pidan piezas para distintas sucursales se realizan los pasos anteriores en cada una de las sucursales, una vez realizado esto se seleccionan las sucursales y se da click en la opción Merge orders para concentrarlos en una sola sucursal.

Se coloca el pedido desde la plataforma JDprism y se valida que hayan quedado colocados los pedidos en la plataforma JDpoint

V. Diagrama de flujo



VI. Anexos

1; Implementación y Entrenamiento JDPRISMDPM

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-07	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.7 Recepción y colocación de refacciones por paquetería.			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Este procedimiento indica cómo el Almacenista debe actuar en el momento que llega el pedido de refacciones por medio de la paquetería y muestra que pasos hay que seguir para que las refacciones lleguen al lugar indicado, ya sea almacén, cliente interno o cliente externo.

II. Alcance:

Inicia desde que el Almacenista recibe el paquete hasta que la refacción termina en el almacén, cliente interno o cliente externo.

III. Definiciones y Abreviaturas:

IJD: Industrias John Deere

JDPPoint: Consulta de piezas y realizar pedidos de SO (stock) MD (emergencia)

Y TS (programa)

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Recepción y colocación de Refacciones por Paquetería:

1. El Almacenista/Encargado de Refacciones recibe paquetería
2. Verifica que sean las cajas que indica la carta porte y estén dirigidas para nuestra razón social.
3. Se firma de conformidad al representante de la paquetería si todo está en orden, en el caso que este dañado el empaque y/o falten cajas deberá anotar en la hoja de paquetería las observaciones según sea el caso y solicitara una identificación del representante de la paquetería para sacarle copia.
4. Se abren las cajas y saca las listas de empaque.
5. Revisa las piezas contra la lista de empaque por número de parte y cantidad de piezas. Si hay alguna diferencia, se marca en la lista de empaque, se queda con copia y entrega a Controlista de Refacciones para la reclamación. Se envía por correo electrónico al Gerente de Refacciones/Encargado de Refacciones para su conocimiento.
6. Almacenista/Encargado de Refacciones acomoda todas las piezas basado en su localización. En caso de que la pieza no tenga localización, se asignará una de acuerdo con las necesidades del almacén.

7. Almacenista/Encargado de Refacciones entrega la lista de empaque al Controlista.
8. Controlista de Refacciones descarga las facturas y revisa contra lista de empaque que coincida.

Nota: En caso de que existan diferencias el Controlista procede a realizar la reclamación en el sistema JDPoint. Ver Instructivo de Reclamación a IJD (RE-IN-09).

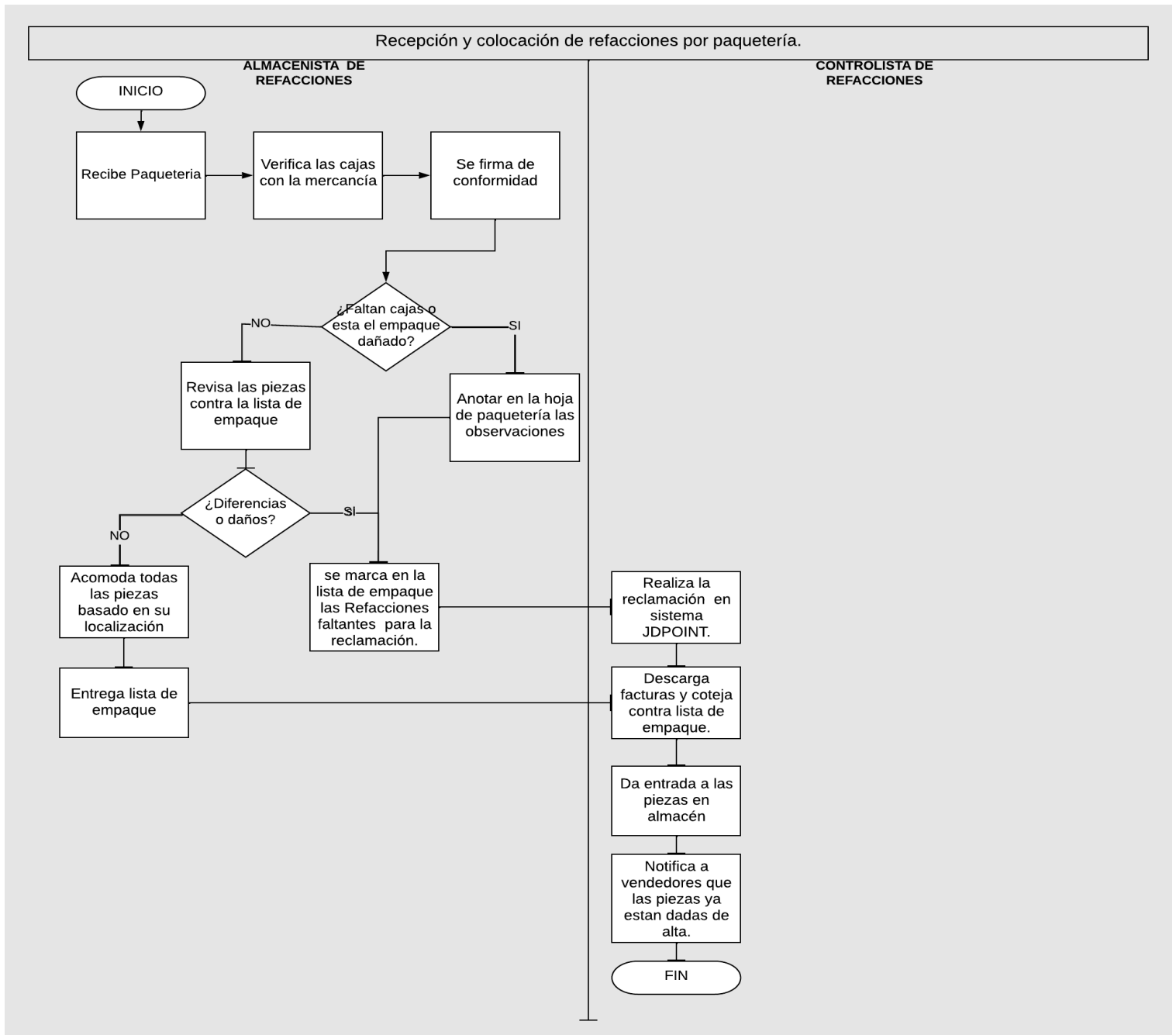
9. Controlista de Refacciones dará entrada a las piezas en almacén y notificará a los vendedores que las refacciones ya están dadas de alta.

Nota: Ver Instructivo dar Entrada a una Refacción (RE-IN-03).

10. Vendedor de Refacciones notificará a los clientes internos y externos que sus piezas pendientes ya están en el almacén, para que pasen a recogerlas.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexo

1; Instructivo dar Entrada a una Refacción (RE-IN-03).

2; Instructivo de Reclamación a IJD (RE-IN-09).

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-08	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.8 Reclamaciones Por Garantía.			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Realizar los pasos para la validación y aplicación de la garantía JDWS por parte del Vendedor de Refacciones, el Gerente de Refacciones, Gerente de Servicio y al jefe de Taller.

II. Alcance:

Este procedimiento involucra tanto al cliente, el vendedor de mostrador, el Gerente de refacciones, Gerente de Servicio y al jefe de taller. Con la finalidad de determinar el procedimiento a seguir para validar si procede la garantía.

III. Definiciones y Abreviaturas:

Reman: remanufacturada

CASO DPAC/DTAC: sistema utilizado para proporcionar soporte técnico de manera mucho más rápida y precisa, reduciendo al mínimo el tiempo de parada en caso de fallo y reduciendo costos en servicios y piezas.

JDWS: Sistema de garantía John Deere

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Reclamaciones de Garantía:

1. El cliente solicita que se le haga efectiva la garantía de la refacción. Tiene derecho a reclamar una pieza por garantía siempre y cuando este dentro de los 6 meses partiendo de la fecha de facturación y 12 meses si las piezas fueron instaladas por técnicos del distribuidor y no sean piezas eléctricas. En caso de ser remanufacturada un año de garantía.
2. El Vendedor de mostrador redirecciona la queja al Gerente de Refacciones para que a su vez lo direcciona a Controlista de Servicio.
3. El Controlista de Servicio recibe la pieza y toma los datos correspondientes para la validación de que proceda dicha garantía.
4. El Controlista de Servicio entrega la pieza al jefe de Taller/Gerente de Servicio.
5. El jefe de Taller/Gerente de Servicio realiza un CASO DPAC/DTAC para informar sobre la falla de la refacción a la fábrica.
6. Jefe de Taller/Gerente de Servicio Informa al Gerente de Refacciones si la pieza procede en garantía o es rechazada en base al check list de validación (ver anexo 2).
7. Si la pieza es rechazada el Gerente de Refacciones, le informa al cliente sobre la evaluación realizada a su pieza y que su garantía no ha procedido.

Fecha: Mayo, 2023

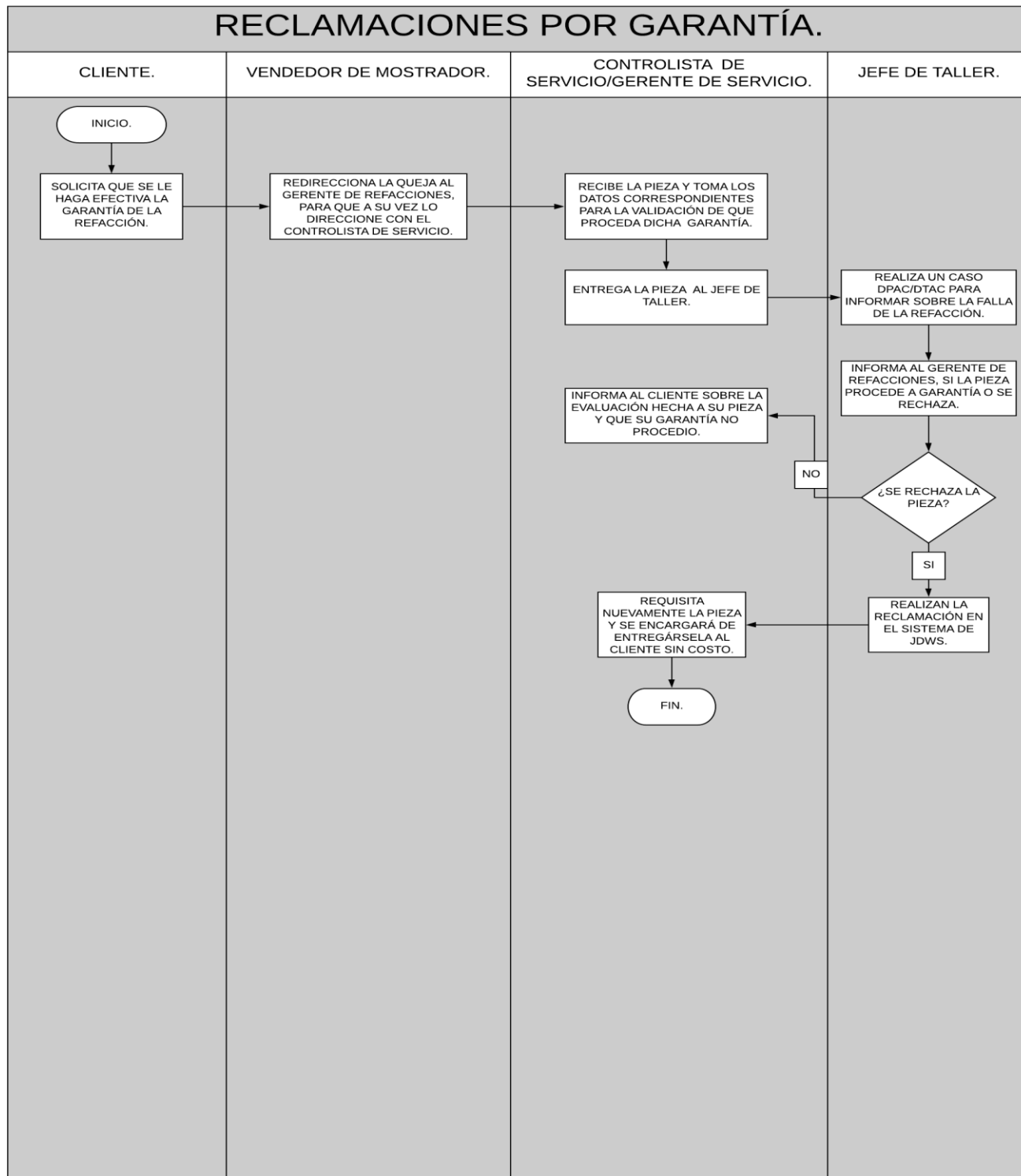
8. Si la pieza es aceptada para garantía el jefe de Taller/Gerente de Servicio realizará la reclamación en el sistema de JDWS.

Nota: Ver Instructivo Reclamaciones a IJD (RE-IN-09)

9. El Controlista de Servicio requisita nuevamente la pieza y se encargará de entregársela al cliente sin ningún costo.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

1; Instructivo Reclamación en JDWS

2; Check list de devoluciones



CLASIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES	APLICA	OBSERVACIONES
Entrega de refacciones no solicitadas	N/A	
Producto defectuoso/en mal estado	N/A	
Producto caducado	N/A	
Condiciones incorrectas de conservación/almacenaje	SI	
Error en el pedido de las Refacciones	N/A	
No se ajusta a sus necesidades	N/A	



Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-09	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.9 Reclamaciones por diferencias y daños			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. **Objetivo:**

Conocer el proceso a realizar en caso de que existan diferencias o daños en las refacciones enviadas por IJD.

II. **Alcance:**

Este procedimiento abarca desde que el Controlista de Refacciones realiza la reclamación a IJD en el sistema JDPoint, la devolución del producto a IJD y el seguimiento de la reclamación hasta que IJD realiza el abono.

III. **Definiciones y Abreviaturas:**

IJD: Industrias John Deere

JDPoint: Consulta de piezas y realizar pedidos de SO (stock) MD (emergencia) Y TS (programa)

Nota de Abono: Documento contable de origen interno de la empresa, que permite rectificar el valor total de una factura

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Reclamaciones por Diferencias y Daños:

1. El Almacenista recibe la mercancía y valida el material recibido contra lista de empaque, anota el número de guía del envío, fecha de revisión y firma de conformidad. En caso de detectar diferencias y/o piezas dañadas, las señala en la lista de empaque y le informa al Controlista de Refacciones sobre las diferencias y/o piezas dañadas recibidas.
2. El Controlista de Refacciones revisa las piezas con diferencias, envía correo al Analista de Refacciones en IJD (CSSMXPEDIDOS@CRM.JOHNDEERE.COM) comparte número de lista de empaque, guía del paquete donde se recibió y la situación de las piezas (diferencias y/o piezas dañadas).
3. De acuerdo con la retroalimentación del Analista de Refacciones en IJD, Controlista de Refacciones informa al Gerente de Refacciones sobre las recomendaciones del Analista. En el caso que proceda la reclamación, el Controlista solicita firma de autorización del Gerente de Refacciones en la lista de empaque.
4. El Controlista de Refacciones se encarga de realizar la reclamación correspondiente a través de la página de John Deere en JDPoint en un periodo máximo de 3 días posteriores a la retroalimentación del Analista de IJD.

5. Esta reclamación puede ser por piezas pedidas por error, mal embarcadas, dañadas, faltantes y/o sobrantes.

Nota: en dado caso que se pase el tiempo para colocar la reclamación es responsabilidad del controlista y/o almacenista, los cuales deberán cubrir el monto de la reclamación ver política RE-PL-01

6. El Controlista de Refacciones envía el archivo del reclamo emitido por JDPoint al Analista de Reclamaciones de IJD (CSSMXRECLAMOS@CRM.JOHNDEERE.COM) junto a la retroalimentación del Analista de Pedidos.
7. En los casos de que las piezas lleguen dañadas y/o sobrantes sin movimiento en el sistema EQUIP, el Controlista de Refacciones informa al Analista de Reclamos de IJD vía correo electrónico y solicita autorización para regresar las piezas en físico al almacén de IJD.
8. Una vez autorizado el regreso en físico de las piezas relacionadas al punto anterior, el Controlista de Refacciones solicita las piezas al Almacenista para su devolución al almacén de IJD. EL Almacenista hará la entrega física de las piezas a regresar a planta empacadas y listas para el envío.
9. En caso de que una reclamación sea aprobada y abonada por IJD y posteriormente la o las piezas lleguen se deberá informar a la Analista de Reclamos de IJD y se le solicitara la facturación de las piezas o una guía prepagada para la devolución de las piezas al almacén de IJD, según sea el caso (facturación cuando las piezas sean de movimiento y devolución cuando ya no se requieran las piezas).
10. El Almacenista y/o Controlista darán de salida las refacciones del almacén en el sistema EQUIP a través de una devolución a proveedor.
11. El Controlista de Refacciones Llenará la guía de la paquetería en que se enviará las piezas (en los casos que aplique devolución física de mercancía).
12. El Controlista/Almacenista de Refacciones serán responsables del rastreo de estas hasta su llegada a planta.

13. El Controlista de Refacciones debe dar seguimiento a la reclamación hasta que IJD realice el abono.

Nota: máximo un mes tiene IJD para que nos envíen la nota de abono.

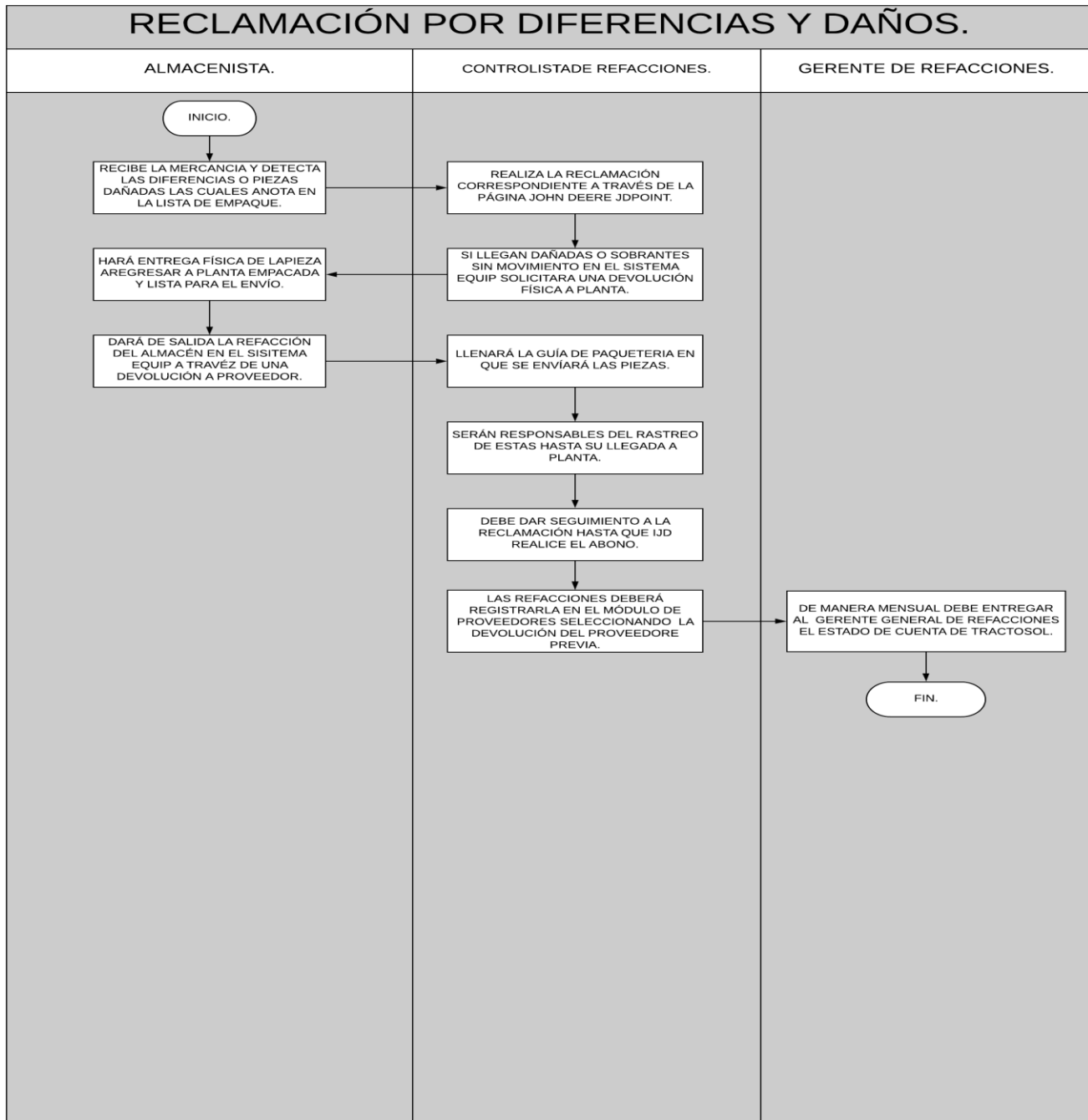
14. Una vez que la nota de abono sea enviada por IJD el Controlista de Refacciones deberá registrarla en el módulo de proveedores seleccionando la devolución de proveedor previa.

15. El Gerente de Refacciones de manera mensual debe entregar al Gerente General de Refacciones el estado de cuenta TRACTOSOL donde se indica todos los abonos pendientes por parte de Fabrica.

16. El Almacenista y/o Controlista de Refacciones llevara un control en Excel con el registro de las reclamaciones por piezas dañadas, faltantes y sobrantes enviados por IJD. De igual manera el consecutivo de las notas de abono enviadas por IJD y las que se encuentren pendientes de abonar. Este reporte forma parte de los reportes de cierre de mes y se enviara al Gerente de Refacciones y Gerente General de Refacciones.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

N/A

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-10	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.10 Reunión de Gerentes de Refacciones			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Realizar reunión con los Gerentes de Refacciones para revisar los indicadores financieros, de Gestión, CSF, indicadores DPM, acciones del departamento y definir planes de acción en caso de detectar desviaciones.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia con la fecha en que se agendo la reunión y termina con la firma de la minuta de la reunión por los asistentes.

III. Definiciones y Abreviaturas:

DPM: Dealer Parts Management

CSF: Factores Críticos del Éxito

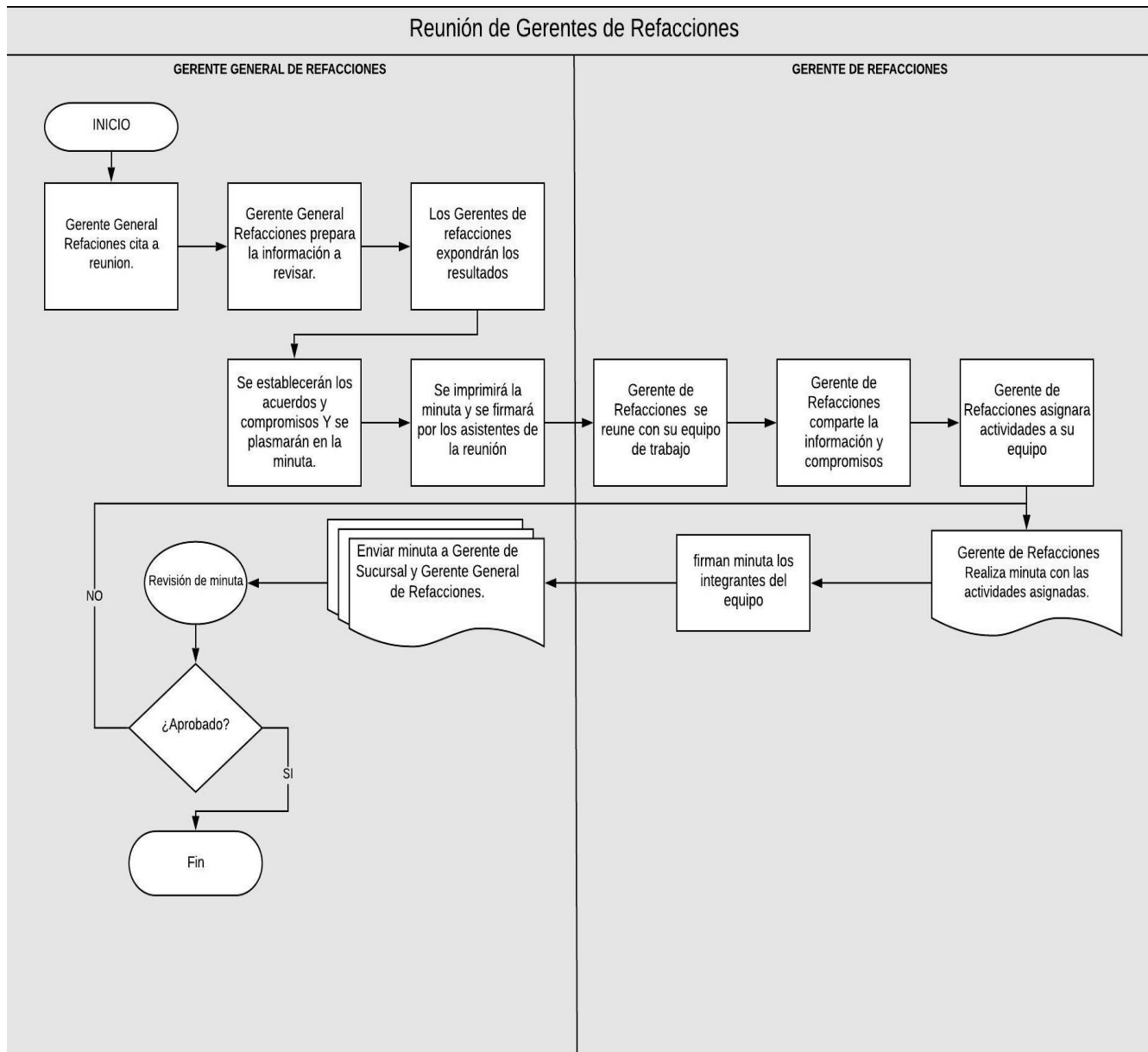
Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Gerente	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Asesor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Reunión de Gerentes de Refacciones:

1. El Gerente General de Refacciones cita a reunión a los Gerentes de Refacciones y Gerente de Sucursal (Gerente de Marketing, CYC y Coordinador de CSF de manera opcional) a través de RH indicando el lugar, fecha y hora.
2. El Gerente General de Refacciones prepara la información a revisar durante la reunión y se pone de acuerdo con los departamentos de soporte para revisar si requieren presentar alguna información o tocar algún tema en particular.
3. Los Gerentes de Refacciones expondrán los resultados, argumentos, alcances, sobre la información revisada en la reunión para establecer planes de acción.
4. Se establecerán los acuerdos y compromisos los cuales se plasmarán en la minuta de la reunión.
5. Se imprimirá la minuta y se firmará por los asistentes de la reunión.
6. El Gerente de Refacciones deberá hacer una reunión con su equipo de trabajo para compartir la información y compromisos adquiridos durante la reunión con los Gerentes de Refacciones.
7. El Gerente de Refacciones asignará actividades a cada uno de los integrantes de su equipo en base a los planes de acción.

8. El Gerente de Refacciones elabora la minuta y la firman los integrantes del equipo. Esta se debe enviar al Gerente de Sucursal y Gerente General de Refacciones.

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

Minuta de la Reunión



Minuta reunión

Tractosol S.A. de C.V.

FECHA:	
HORA:	
SEDE:	

PROPÓSITO

--

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FECHA

OBSERVACIONES

--

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-11	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.11 Surtido de refacciones por requisición a taller			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Satisfacer los requerimientos de piezas y refacciones al área de taller, involucrando tanto al personal de taller, como al Almacenista.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia con la entrega de la requisición al Almacenista y termina cuando el almacenista entrega el total de las refacciones requeridas.

III. Definiciones y Abreviaturas:

N/A

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Surtido de Refacciones por Requisición a Taller:

1. El técnico pasa el listado con número de parte al jefe de taller/controlista de servicio para que valide y autorice el listado de refacciones solicitadas por el mecánico.
2. El Controlista de Servicio genera una cotización en el sistema gerencial EQUIP en la ruta servicio, requisiciones y requisiciones taller de las refacciones e identifica si se cuenta con ellas en existencia o si hay que ordenarlas.
3. El Controlista de Servicio le informa al cliente sobre la cotización y la existencia de las piezas en el almacén, se le informa que las piezas que no estén disponibles se tendrán en un plazo de 7 a 10 días hábiles.

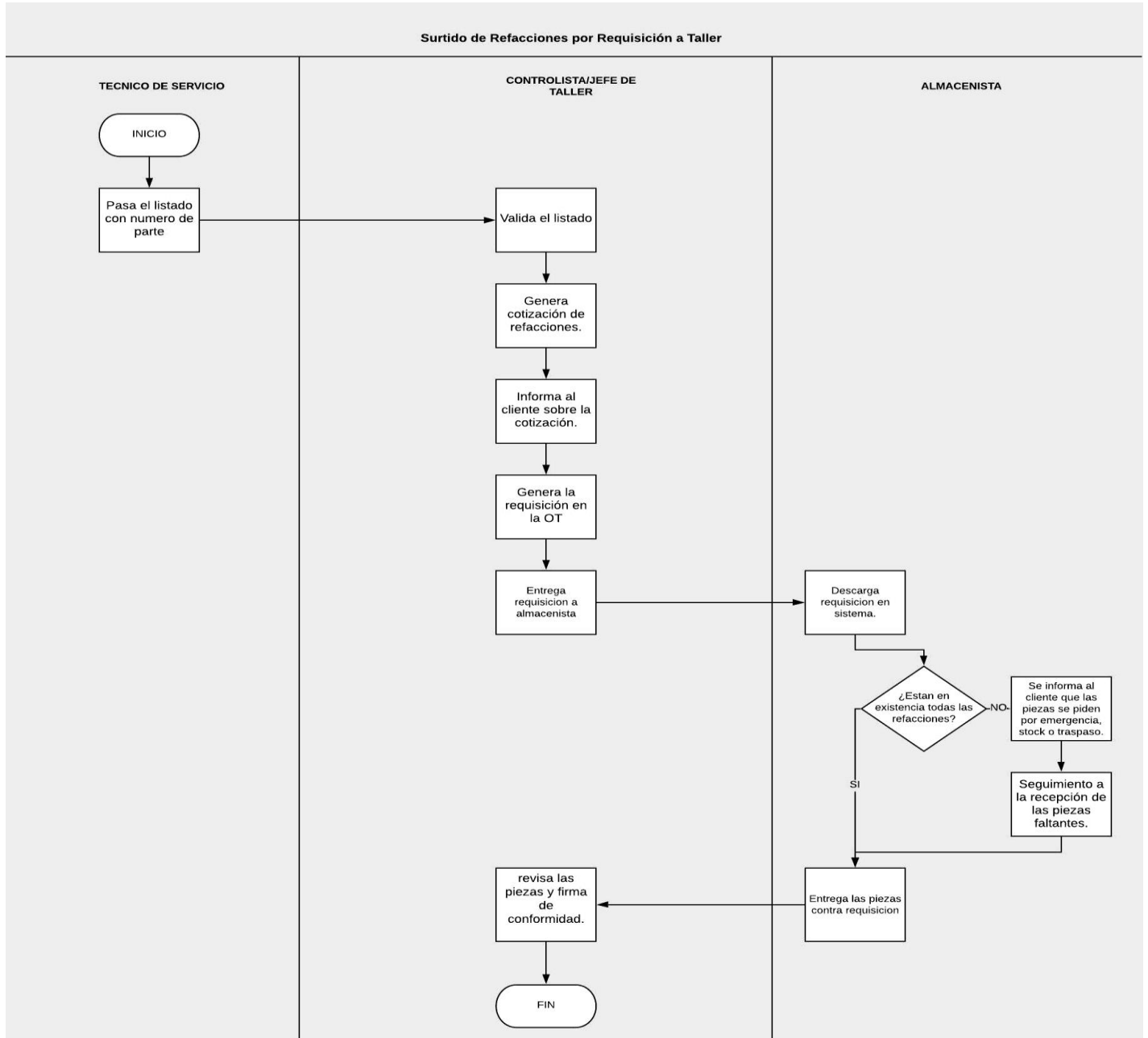
Nota: En caso de requerir pedido de refacciones de emergencia estos deben estar autorizados por el Gerente de Servicio y Gerente de Refacciones.

4. Una vez que el cliente autoriza la cotización el Controlista genera la requisición en la OT correspondiente.
5. El Controlista/jefe de taller entrega la requisición al almacenista para su procesamiento.

6. Almacenista descarga la requisición en el sistema y valida que se encuentren en existencia, en caso de no tener existencia le da resolución de faltantes para surtirse de las siguientes maneras:
 - Traspaso de otra sucursal
 - Pedido de Emergencia (con previa autorización).
 - Pedido de stock
 - Apartado de piezas por llegar
7. Almacenista entrega la mercancía en existencia y le dé seguimiento a la recepción de las piezas faltantes.
8. El jefe de Taller/Controlista revisa las piezas y firma la hoja de salida de las refacciones de conformidad.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



VI. Anexos

Instructivo de Surtido de Refacciones a Taller

Instructivo Ventas por Mostrador

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-12	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.12 Traspasos de refacciones			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Gestionar de una manera eficiente el proceso traspaso de refacciones entre las sucursales de Tractosol con el fin satisfacer al cliente final.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia cuando el vendedor y/o almacenista tienen una necesidad de refacciones y genera un traspaso, contacta al responsable de refacciones de la sucursal que surtirá la pieza y finaliza cuando el almacenista de entrada a la pieza solicitada.

III. Definiciones y Abreviaturas:

Pedidos MD = Pedidos de Emergencia

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción de procedimiento de Traspasos de Refacciones:

1. El Vendedor de Refacciones y/o almacenista (Sucursal Solicitante) verifica que la pieza que requiere se encuentre disponible mediante el sistema EQUIP en la ruta refacciones, consultas y almacén.
2. El Vendedor de mostrador, Controlista y/o Almacenista de refacciones, (Sucursal Solicitante) realiza la solicitud del traspaso por la pieza que se necesite en el sistema EQUIP en la ruta refacciones, almacén, traspasos, entradas y traspasos entre sucursales.
3. El Controlista/Almacenista de refacciones (sucursal proveedora) revisa periódicamente durante el día los traspasos que se le hayan generado durante el día en el sistema Gerencial EQUIP en la ruta refacciones, almacén, traspasos, salidas y traspasos entre sucursales.
4. El Controlista de refacciones/Almacenista por obligación debe revisar a más tardar a las 13:30 horas si tiene traspasos pendientes por enviar. En caso de que las partes solicitadas no pueda enviarlas le informara a la sucursal solicitante que no podrá embarcar las piezas, para que tenga oportunidad de solicitarlas por pedido.

5. El Controlista/Almacenista de refacciones (Sucursal Proveedora) embarcará las piezas solicitadas e informara el medio de transporte por el cual fue enviado (compañero, paquetería, entrega al cliente, etc.) en el sistema Gerencial EQUIP refacciones, almacén, salidas, traspasos y traspasos entre sucursales.
6. El Controlista y/o almacenista de refacciones (Sucursal Solicitante) recibe la mercancía, valida que este correcta y en condiciones de venta, procede a dar entrada a la pieza recibida en el sistema EQUIP refacciones, almacén, salidas, traspasos y traspasos entre sucursales.

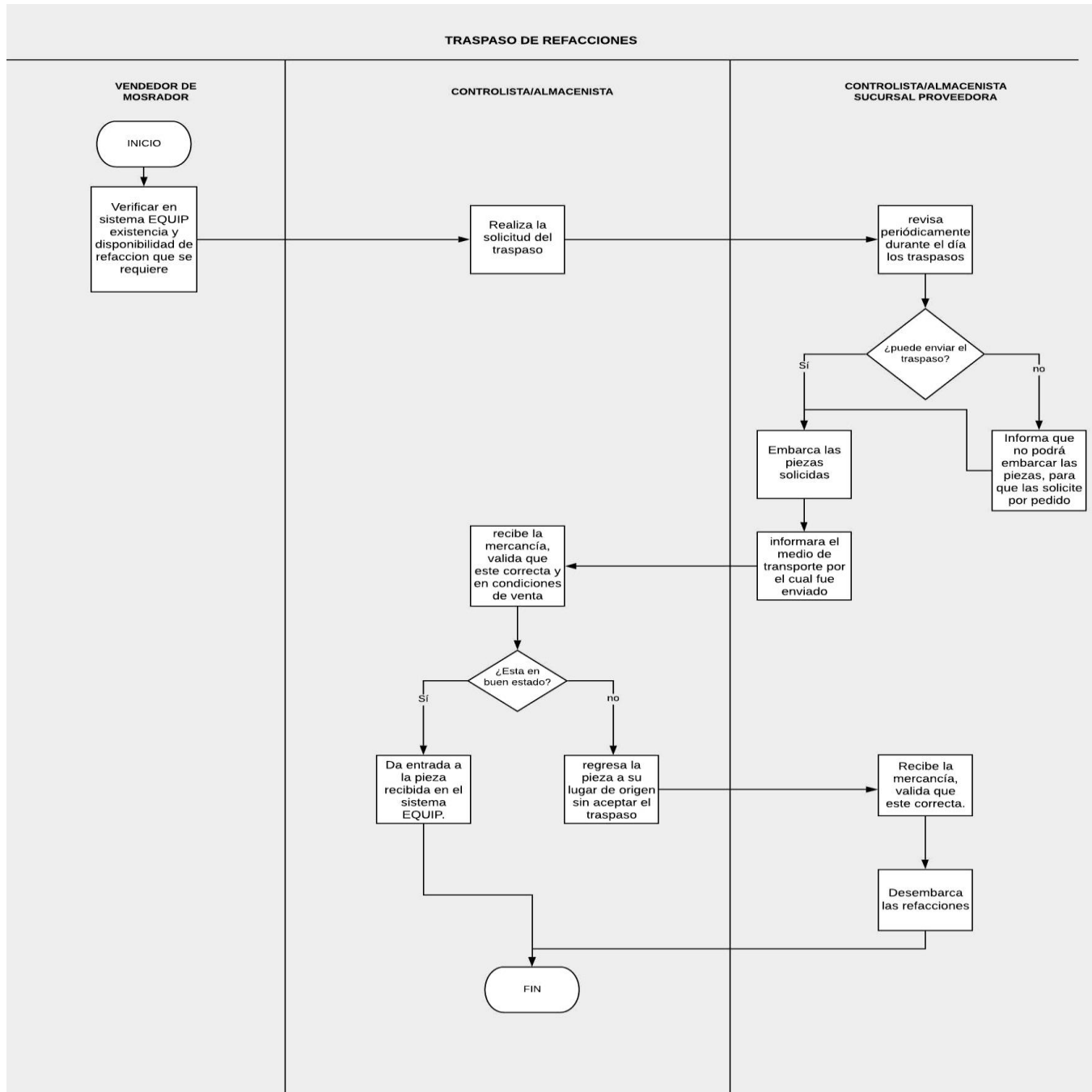
NOTA 1: Si no están correctas y/o en condiciones de venta las piezas recibidas informan al almacenista de la sucursal proveedora sobre esta situación y regresa la pieza a su lugar de origen sin aceptar el traspaso.

NOTA 2: Todo traspaso que se envíe con personal del grupo se imprime en 2 copias, la primera copia es firmada por el almacenista de la sucursal que envía y se le entrega al trasladista, la segunda copia la firma el trasladista y se le entrega al almacenista que envía. Ver política de traspasos **RE-PL-01**.

NOTA 3: En el caso de que el envío sea por paquetería, se le informara al controlista de refacciones a través de un correo electrónico a jefe inmediato el número de guía correspondiente.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

Instructivo de Traspasos

Instructivo Pedidos de Emergencia

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-13	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.13 Modificación de precios			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Indicar paso a paso la serie de actividades que se llevan a cabo al momento de la actualización de precios.

II. Alcance:

Este proceso inicia al momento de que IJD u otro proveedor manda un aviso informando sobre las actualizaciones de precios para el departamento de refacciones y termina al momento en el que estos son aplicados.

III. Definiciones y Abreviaturas:

N/A

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción del procedimiento de Actualización de Precios:

1. Se recibe por parte de IJD/otros proveedores el aviso, donde se informa sobre la actualización de precios en el departamento de refacciones. En el mismo se describe en listado los precios a los cuales se les hará modificación de precio.

Nota1: En este aviso se describen los números de parte el nuevo precio actualizado.

Nota2: Este procedimiento aplica tanto para los boletines de IJD, como también para otros proveedores.

2. Posteriormente el Gerente de refacciones de acuerdo con la política de la empresa, incrementará el porcentaje de utilidad, que asignará a cada número de parte, tomando como base al costo de reposición de IJD.
3. Tomando en cuenta lo anterior se procede a ingresar al sistema EQUIP y se actualizan los precios de la siguiente manera:

Forma manual: controlista y/o gerente de refacciones actualiza el precio de las piezas que sufrieron modificación en el mantenimiento a partes en el sistema EQUIP.

Nota: este movimiento se realiza para la actualización de precios de refacciones JD y otros proveedores.

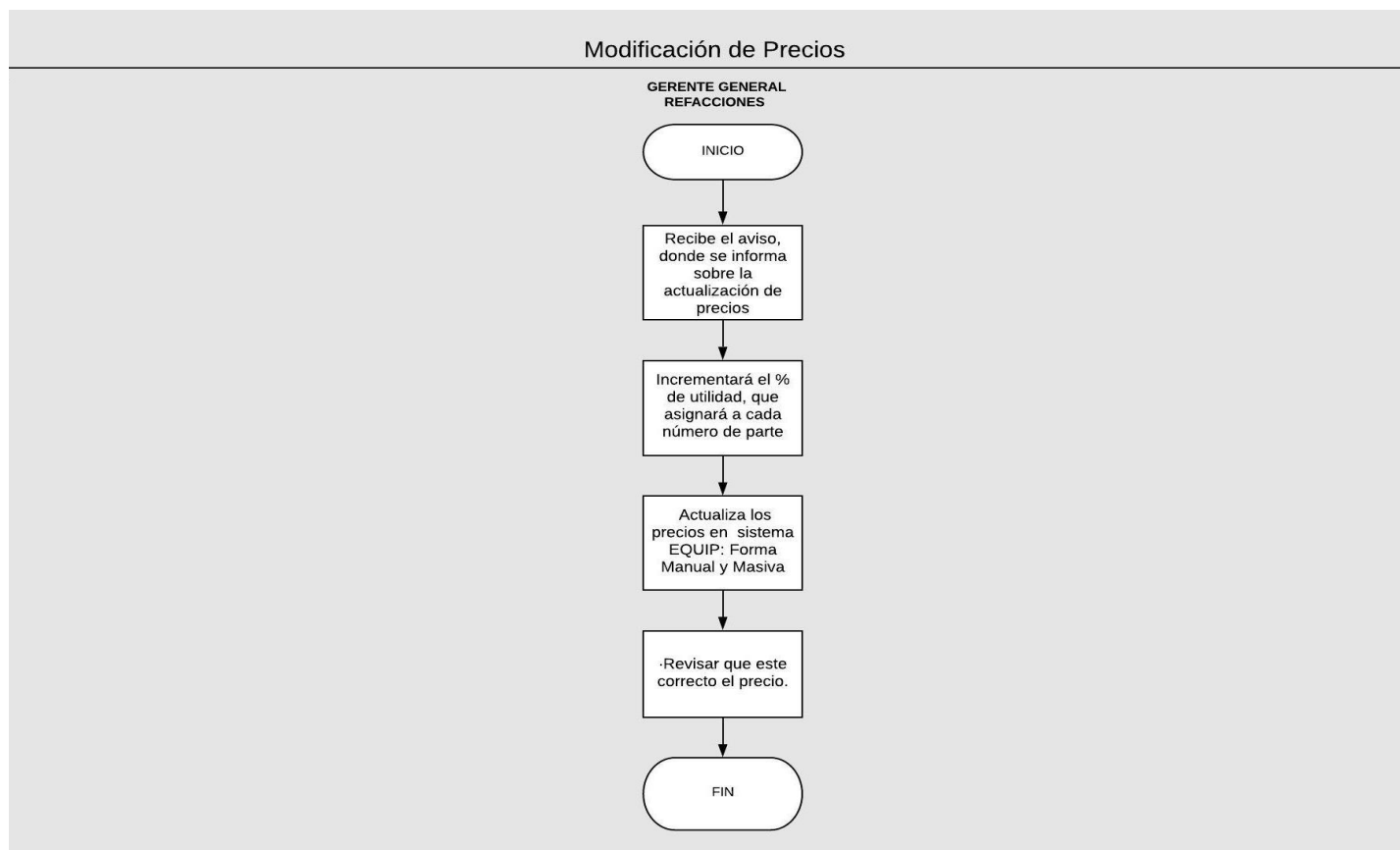
Forma masiva: Gerente General de refacciones descarga el archivo de actualización de precios, alimenta el sistema EQUIP con dicho archivo y le asigna el porcentaje de utilidad de manera automática en todas las sucursales e informa a los gerentes de refacciones sobre esta actualización para su validación y en caso de existir inconvenientes se procede a realizar nuevamente la actualización.

NOTA: Esta actualización de precios en forma masiva solo aplica para refacciones JD.

4. Por último, se verifica que este correcto el precio.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

N/A

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-14	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.14 Alta de partes nuevas			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Tener una buena administración de los pasos a seguir al momento de dar de alta las partes nuevas.

II. Alcance:

Este proceso inicia al momento de dar de alta una parte nueva en el sistema EQUIP y termina cuando es registrada en el sistema.

III. Definiciones y Abreviaturas:

IJD = Industrias John Deere

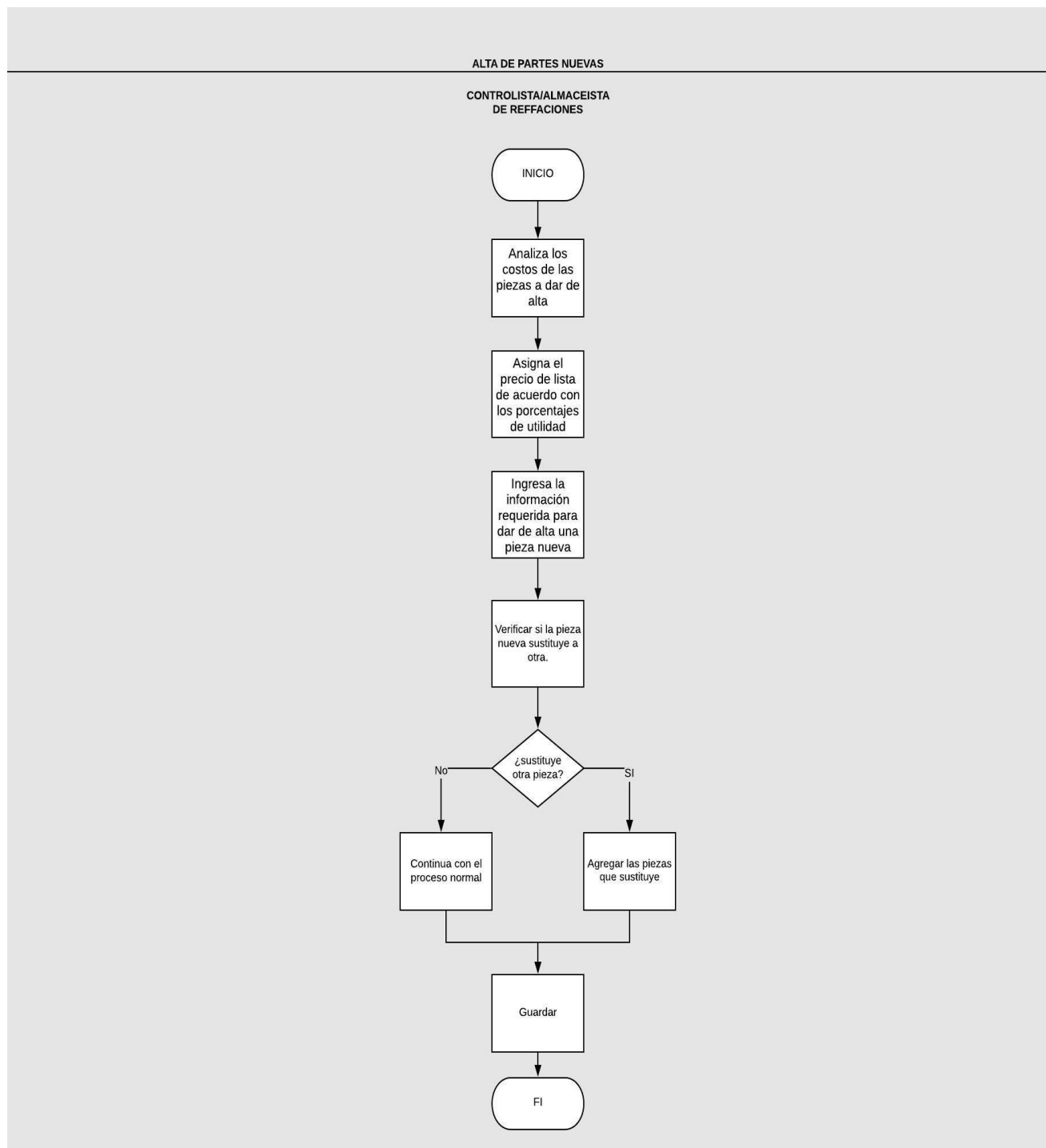
Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción del procedimiento para alta de partes nuevas:

1. El Controlista/Almacenista de refacciones es el encargado de realizar el alta de partes nuevas en el sistema EQUIP en el mantenimiento de partes.
2. El Controlista/Almacenista de refacciones analiza los costos de las piezas a dar de alta y le asigna el precio de lista de acuerdo con los porcentajes de utilidad vigentes en políticas.
3. La información requerida para dar de alta una pieza nueva es:
 - Numero de parte
 - Descripción
 - Costo
 - Precio de lista
 - Si es grabable o exento de IVA
 - Código de producto ante el SAT
 - Código de unidad de medida
 - Proveedor
4. El Controlista/Almacenista de refacciones debe revisar si la pieza sustituye alguna otra, ya que puede darse el caso que se cambien por una o varias partes.
5. Una vez llenados todos los campos se le da clic en guardar.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

N/A

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-15	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.15 Registro de venta perdida			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Se pretende que en un futuro la base de datos establezca como pedido sugerido las piezas que se dejan de vender por no tener existencia.

II. Alcance:

Este proceso inicia desde que el cliente solicita una pieza y no se tiene en existencia y no acepta se pida por emergencia.

III. Definiciones y Abreviaturas:

IJD = Industrias John Deere

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

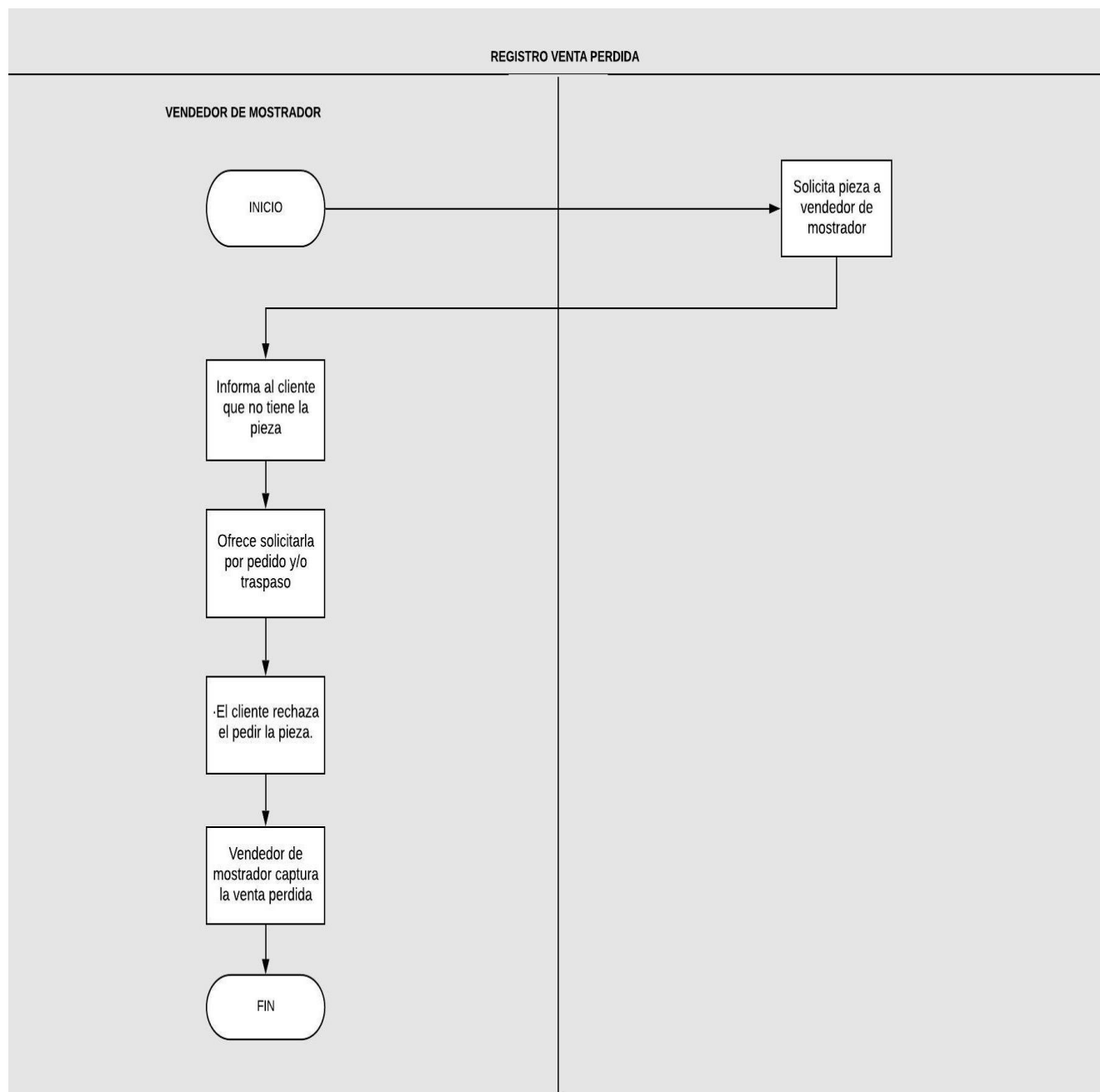
IV. Descripción de procedimiento de venta perdida:

1. El cliente solicita una pieza al vendedor de mostrador.
2. El vendedor de mostrador informa al cliente que no tiene la pieza y ofrece solicitarla por pedido y/o traspaso.
3. El cliente rechaza el pedir la pieza.
4. El vendedor de mostrador captura en sistema Gerencial EQUIP en la ruta refacciones, mostrador y cotizaciones, la venta perdida eliminando la partida de la pantalla de facturación del cliente (automáticamente el sistema pregunta si la pieza es venta perdida y se da click en YES).

Nota: si el cliente rechaza la pieza por el precio, no se considera venta perdida.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

N/A

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-16	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.16 Pedido sugerido			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Garantizar la existencia de las piezas o refacciones necesarias para la operación por medio de un pedido de Stock.

Lograr el surtido inmediato y surtido inventario 2+ al 85% apoyándonos en la herramienta DPM.

II. Alcance:

Este procedimiento inicia cuando el Gerente de Refacciones analiza que pedidos de Stock deberá elaborar y termina cuando se finca el pedido en el sistema JDPOINT.

III. Definiciones y Abreviaturas:

DPM=Dealer Parts Management= Apoyo en el Manejo de Inventarios.

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

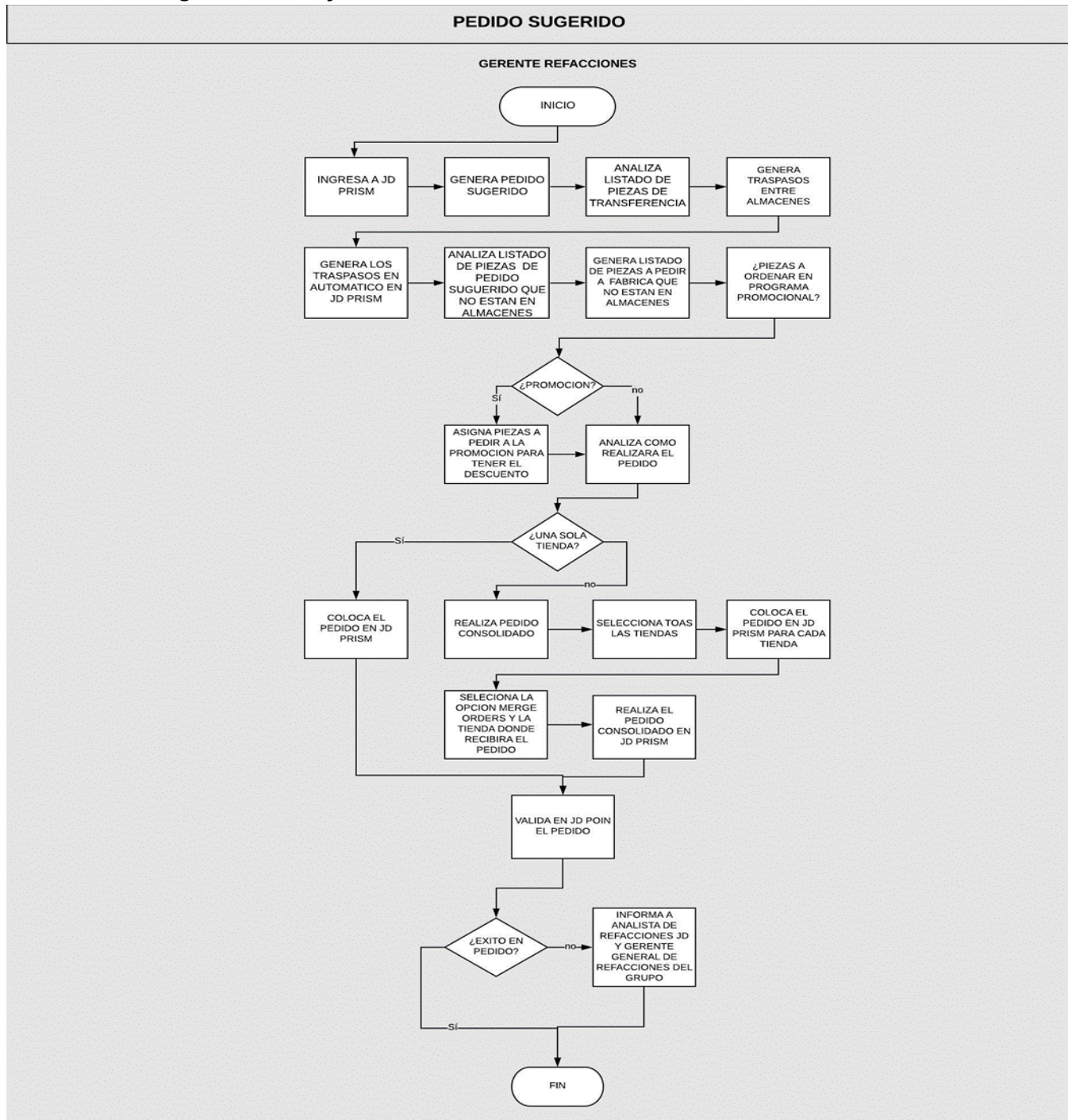
IV. Procedimiento de pedido sugerido

1. El Gerente de refacciones ingresa diariamente a la plataforma JD PRISM para generar el pedido sugerido en base a los parámetros preestablecidos por el analista de DPM de IJD y el Gerente de refacciones del punto de venta.
2. El Gerente de refacciones analiza primeramente el listado de piezas de transferencia sugerida para generar los traspasos a los almacenes del grupo TRACTOSOL.
3. El Gerente de refacciones genera los traspasos en automático en el sistema JD PRISM en base al análisis previo.
4. El Gerente de refacciones analiza el listado de piezas del pedido sugerido que no se encuentran en ningún almacén del grupo las cuales deberá de solicitar directamente a fabrica.
5. El Gerente de refacciones en base al análisis previo revisa si las piezas a ordenar están dentro de un programa promocional, en caso de que estén en un programa promocional se deberá asignar dicho programa a las piezas para acceder al descuento.
6. El Gerente de refacciones analiza como realizara el pedido:
 - para una sola tienda: coloca el pedido en el sistema JD PRISM siguiendo el proceso del sistema.

- pedido consolidado: se deberá replicar los mismos pasos de este proceso, para cada una de las tiendas que serán parte de la consolidación del pedido
7. El Gerente de refacciones deberá de seleccionar todas las tiendas que se incluirán en el pedido y seleccionará la opción de MERGE ORDERS en el sistema JD PRIMIS, y deberá asignar la tienda principal en la cual se recibirá el pedido
 8. El Gerente de refacciones realizará el pedido consolidado en el sistema JD PRISM
 9. El Gerente de refacciones validará en sistema JD POINT que el pedido se generó de manera exitosa, en caso de existir algún inconveniente deberá informar al analista de refacciones asignado en Fabrica John Deere e informa al Gerente General de Refacciones.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos

N/A

Fecha: Mayo, 2023

Área de Aplicación: Refacciones	Código del Procedimiento: RE-PR-17	Revisión: 1	Fecha de Revisión: Enero, 2023
4.17 Manejo y cuidado de almacén			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de revisión	Razón	Originador	Fecha
1	Inicio	Osvaldo Alemán Tinajero	Enero 2023

I. Objetivo:

Verificar que la existencia física, localización y orden de las refacciones que se encuentran en los almacenes, coincida con la existencia registrada en el sistema gerencial EQUIP en sus diversas líneas RA, RP, RV, IN Y RW.

II. Alcance:

Este documento abarca desde el auto inventario, revisión diaria del Kardex, hasta la verificación de diferencias del almacenista y/o gerente de refacciones responsable, con el departamento de auditoría.

III. Definiciones y Abreviaturas:

IJD = Industrias John Deere.

RP= Repuestos Propio.

RV= Repuestos Varios.

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento	
Puesto	Departamento
Gerente General	Refacciones
Administrador	Refacciones
Gerente de posventa	Refacciones
Controlista	Refacciones
Vendedor	Refacciones
Almacenista	Refacciones

IV. Descripción del procedimiento del manejo y cuidado de almacén

Este procedimiento aplica para sucursales que tengan la figura de **“ALMACENISTA”**, y para el caso de **“JD EXPRESS” VENDEDOR DE MOSTRADOR**, será encargado de efectuar este procedimiento.

A) Movimientos Kardex

1. El almacenista genera diariamente el reporte en el sistema Gerencial EQUIP ubicado en la siguiente ruta:

REFACCIONES>CONSULTAS>MOVIMIENTOS KARDEX>POR TIPO DE MOVIMIENTO DETALLADO.

NOTA: Se recomienda que esta operación se realice al iniciar el día laboral, revisando los movimientos del día anterior o al final de su jornada laboral para revisar el día en curso.

2. Cotejar lo descrito en el reporte contra la documentación que archiva el almacenista (facturas, requisiciones, traspasos, devoluciones, cancelaciones, compras, entradas y salidas por ajuste).

3. Verificar que todos los movimientos del Kardex tengan su soporte documentado, de no ser así, informar al Controlista de refacciones y Gerente de refacciones para dar solución al inconveniente encontrado.

B) Piezas sin localizaciones.

1. El almacenista genera el reporte mínimo una vez por semana en el sistema gerencial EQUIP en la siguiente ruta:
REFACCIONES>ALMACEN>INVENTARIOFISICO>REPORTESJDM>INVENTARIO SIN LOCALIZACION.
2. En base al reporte ubicara físicamente los números de parte para asignarles la localización correspondiente.
3. Al cierre de mes deberá tener 100% de las piezas localizadas en el sistema EQUIP.
4. Cuando se realice un inventario selectivo o anual no deberá existir piezas sin localización, en caso de que existan piezas sin localización se les asignara localización genérica denominada **INVENTARIO**.

C) Piezas con existencias negativas.

1. El almacenista deberá solicitar a Gerente de refacciones de manera semanal el reporte de existencias en negativo, una vez que se tiene este reporte se analiza para determinar el motivo de la existencia en negativo.
2. Si el motivo es por una factura de taller y la pieza está por llegar se deberá esperar a que se ingrese la pieza y se corregirá la deferencia.
3. Si el motivo es por una factura de taller y la pieza no se va a surtir se deberá informar al auditor interno y se le solicitará el ajuste de entrada para corregir la existencia negativa.
4. Si el motivo es por una devolución a proveedor por una cantidad mayor a la existencia se debe modificar la devolución a proveedor para corregir la existencia negativa.

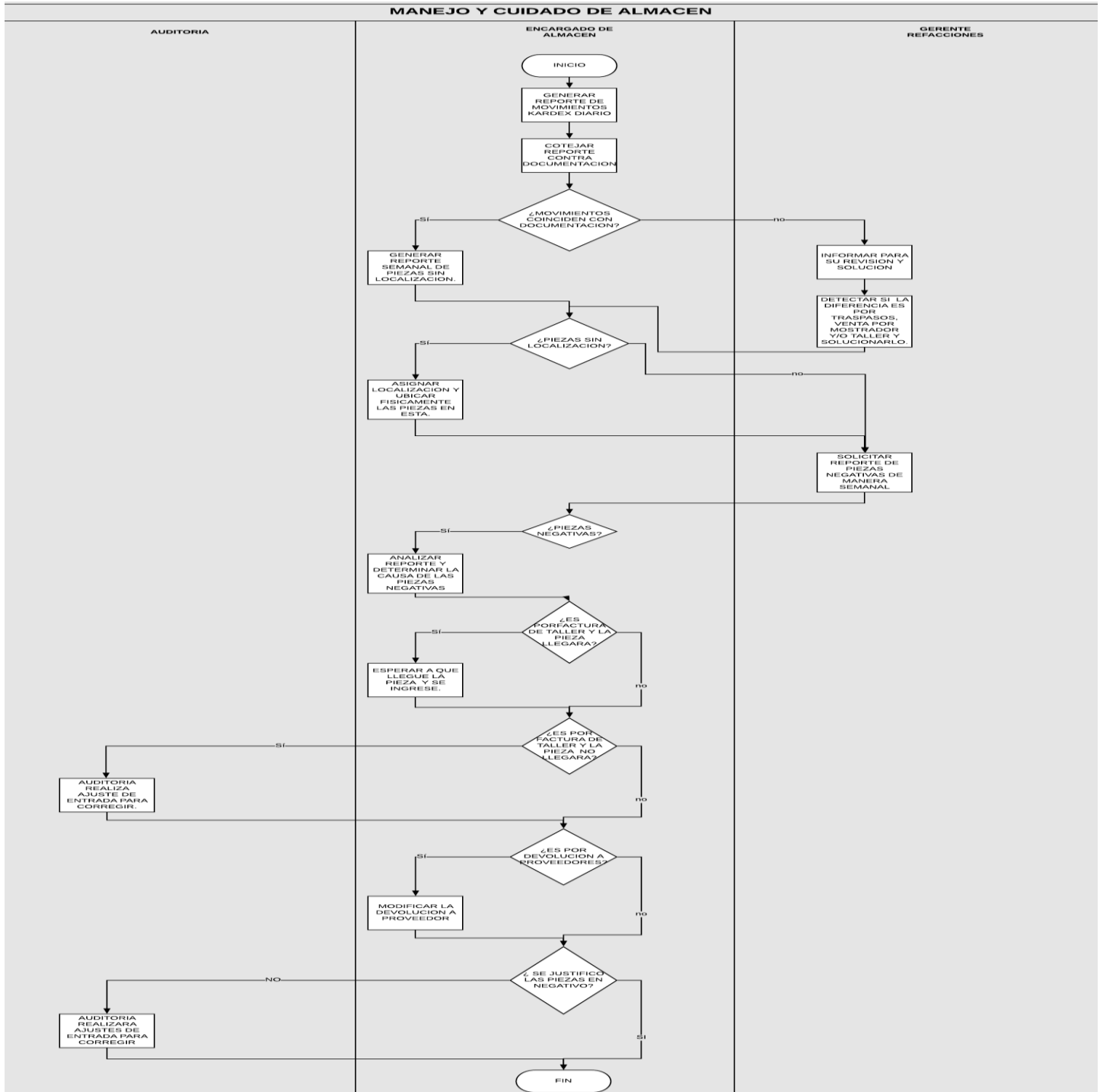
5. En caso de que haya piezas en negativo y no se justifique la situación, se solicitara al departamento de auditoría Interna para que realice los ajustes correspondientes.

D) ORDEN Y LIMPIEZA DEL ALMACÉN.

1. El almacenista deberá limpiar y ordenar su almacén diariamente.
 - Sacudir y acomodar las refacciones a medida que se cuentan.
 - Barrer y trapear los pasillos más transitados.
 - Ordenar y limpiar el escritorio de trabajo.
 - Ordenar y acomodar el archivo diariamente en su respectiva carpeta dependiendo el documento del movimiento.
 - Una vez que se retiran los plásticos, cartones o empaques donde se recibe la mercancía estos se deberán depositar en el área de residuos asignada.

Fecha: Mayo, 2023

V. Diagrama de flujo



Fecha: Mayo, 2023

VI. Anexos
N/A

Fecha: Mayo, 2023

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Osvaldo Alemán Tinajero Coordinador De Auditoría Interna	Rubén Durán Jiménez Gerente de Auditoría Interna	Samuel Ulises Flores Mauricio Dirección General

5. CONCLUSIONES

Se describió la situación actual de la empresa Tractosol enfocado en el departamento de Refacciones mediante un análisis de su entorno, encontrando que existe una baja efectividad en los procesos administrativos y operativos que le solicitan al departamento por la ausencia de un Manual de Procedimientos.

El diagnóstico realizado a directivos y trabajadores que se desempeñan brindando atención al cliente interno y externo en Tractosol, demuestra que los clientes tienen que acudir con diferentes colaboradores o no saben a quién acudir para solicitar un servicio, presentar un reclamo o pedir información, por lo que los tiempos para que sean atendidos es muy alto, no se cumple con los límites que la misma empresa ha fijado y los que dispone la normativa vigente.

Se identificaron y evaluaron los servicios administrativos y operativos de mayor demanda que ofrece el departamento al cliente interno y externo a través de una matriz de procesos y un esquema de subprocesos en el cual se determinó que las actividades del departamento de Refacciones, están organizadas en base a funciones que cumplen en forma aislada cada uno de ellos, sin considerar como un proceso unitario sino individuales ejecutando cada quien su parte sin considerar el todo, situación que también incide negativamente en los tiempos.

Se valoraron las operaciones de solicitud en correspondencia con todos los departamentos involucrados de forma directa e indirecta en los procesos y subprocesos del departamento, en los cuales se determinó el ámbito de aplicación específica para los departamentos de contabilidad, compras, pagos, servicio, ventas, Auditoría, Marketing y Gente y cultura.

Se elaboró el Manual de Procedimientos de los Servicios Administrativos y Operativos como la principal estrategia para mejorar la efectividad de las actividades de la operación dando cumplimiento a las normas de control interno de Tractosol y

A las mejores prácticas corporativas por medio de una categorización y elaboración de una matriz de procesos de los procedimientos de acuerdo con los elementos y principios teóricos.

6. BIBLIOGRAFÍA

<https://www.imai.org.mx/> Castillo, L. (s/f). Bienvenido - Instituto Mexicano de Auditores Internos, A.C. Org.mx. de

<https://www.theiia.org/> Theiia.org.

<https://www.immpc.org.mx/> IMMPC. (s/f). IMMPC

<https://www.tractosol.com.mx/>