

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 29/05/2026

PROCEDIMIENTO REPUESTOS

OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Brindar las disposiciones establecidas por la empresa, en lo relacionado al procedimiento de repuestos de CARRAZOS SAS	ALCANCE: Aplica para las actividades de comercialización de repuestos CARRAZOS SAS.
---	---

RESPONSABLES: Asesores de repuestos	PARTICIPANTES: Director Posventa, Asesores de servicio, Jefe Taller, Jefe Colisión, Asesores de Repuesto, Técnicos, Gerente General.
---	--

RIESGOS Y CONTROLES <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGO</th> <th style="width: 50%;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Demora en la creación de terceros en SPIGA</td> <td>Plan de mantenimiento tecnológico</td> </tr> <tr> <td>No disponibilidad de repuestos</td> <td>Gestión del proceso de Solicitud de diferentes repuestos para manejo de inventario</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Demora en la creación de terceros en SPIGA	Plan de mantenimiento tecnológico	No disponibilidad de repuestos	Gestión del proceso de Solicitud de diferentes repuestos para manejo de inventario	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> N. A
RIESGO	CONTROL						
Demora en la creación de terceros en SPIGA	Plan de mantenimiento tecnológico						
No disponibilidad de repuestos	Gestión del proceso de Solicitud de diferentes repuestos para manejo de inventario						

REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Política de Calidad ISO 9001:2015	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos ABC. Económico: Presupuesto del área de posventa
---	--

ANEXOS: <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de repuestos de las marcas Lista de Precios Marca Formato de seguimiento producto no conforme

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 29/05/2026

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Cotizaciones previas	El asesor de repuestos recibe solicitudes de cotización mediante llamada, whatsapp o correo electrónico por Call Center, Colisión o área de garantías, las cuales debe generar en el tiempo pertinente de acuerdo al requerimiento.	Asesor de repuestos	
2. Pre-alistamiento de Agenda	El asesor de repuestos deja listos al finalizar la jornada, los repuestos de las 3 primeras citas del día siguiente.	Asesor de repuestos	
3. Verificación Ordenes de Trabajo	El asesor de repuestos verifica las ordenes de trabajo en el software SPIGA.	Asesor de repuestos	
4. Alistamiento de repuestos	Se revisa en el inventario de SPIGA la existencia y disponibilidad del repuesto. Se realiza revisión de referencia con número de chasis del vehículo del cliente, para esto se verifica con la Orden de Trabajo.	Asesor de repuestos	
5. Solicitud de Cotización	El asesor de repuestos realiza cotización del repuesto mediante SPIGA para la aprobación. La aprobación de la cotización por parte del cliente se hace mediante correo electrónico o WhatsApp. Para casos específicos de cotización de mano de obra, se requiere un informe técnico por parte del jefe de taller o jefe de colisión para su aprobación.	Asesor de repuestos Director Posventa Jefe de Taller Jefe Colisión	Cotización
6. Pedido según autorización	En caso de que el repuesto no se encuentre en inventario de almacenes, se hace solicitud de pedido a las marcas con las autorizaciones mediante la página dispuesta por la marca.	Asesor de repuestos Coordinador Adquisiciones Gerencia General	Formato de Compras Generales CO-FOR-01
7. Ingreso Facturación	Con la factura de la marca, se ingresa la factura a spiga para que se cargue al inventario, y con esa entrada de repuestos y la factura emitida por la	Asesor de repuestos	

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 29/05/2026

	marca, junto con el autorizado de Gerencia General, se radica en cuentas por pagar.		
8. Remisión de entrega	Los asesores de repuesto realizan novedad de entrega en la factura SPIGA y hacen la respectiva entrega a los asesores de servicio, Jefe de Taller o Jefe de Colisión según aplique.	Asesor de repuestos	
9. Ingreso de Nueva factura	<p>El ingreso de factura se desarrolla de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Compra: Autorización de entrada • Ingreso factura SPIGA • Justificación ítem por ítem de la compra • Recolección de firmas: Gerente Posventa, Jefe de Taller, Repuestos OTE, Líder de Adquisiciones, Gerente General. • Radicación de cuentas por pagar. • Tesorería realiza pago de factura 	<p>Asesor de repuestos</p> <p>Directores Posventa</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Coordinador de Adquisiciones</p> <p>Gerente General</p>	
10. Control de Inventarios	<p>Semestralmente se realiza inventario por cada almacén durante tres días.</p> <p>Se realiza verificación de las listas descargadas en SPIGA y se registra el resultado en el listado.</p> <p>Finalmente, la gestión es firmada por los participantes en el inventario con los comentarios de hallazgos.</p> <p>Los resultados son socializados en reunión de comité de Gerencia General.</p>	<p>Asesores de repuestos</p> <p>Directores Posventa</p> <p>Jefe de Taller</p> <p>Gerente General</p>	
11. Control de Producto No Conforme	<p>El Asesor de Repuestos identifica en su inventario el o los productos que no cumplen con los requisitos de: aplicación de la referencia a un modelo, fecha de caducidad, buen estado de la pieza, entre otros.</p> <p>Procede a diligenciar y pegar la etiqueta de Control de Calidad de Producto No Conforme, dejando registro de seguimiento a PNC.</p>	Asesor de Repuestos	Formato de Seguimiento a Producto No Conformes

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 29/05/2026

VENTA "UNO A UNO"

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1.	Identificación de los repuestos o partes	Los asesores de servicio atienden al cliente e identifica el requerimiento de repuesto o parte, solicitado y verificando con el número de referencia del chasis de Licencia de Tránsito del vehículo.	Asesor de repuestos	
2.	Revisión de catálogo	Se revisa en el catálogo el número de parte y en la página web de la marca la disponibilidad. Se hace asesoría al cliente y se explica el procedimiento de la compra del repuesto y los tiempos de entrega.		
3.	Cotización y Solicitud de repuesto a las marcas	Asesores de Repuestos realizan cotización en el software SPIGA. Cuando el repuesto no se encuentra en inventario existente, se hace solicitud en las páginas web de cada marca del repuesto con anticipo del cliente para proceder a la compra.	Asesor de repuestos Director Posventa	
4.	Verificación de envío	Los repuestos solicitados para envío fuera de los almacenes de Carrazos, se verifica que el pedido sea realizado, facturado y quede listo para despacho.	Asesor de repuestos	
5.	Control de Producto no conforme	En caso de existir anomalías en el repuesto ya sea de fábrica o por transportadora se realiza devolución de este por medio de correo a la marca. Cuando se realiza la venta, el Asesor de repuestos realiza llamada posterior a los 7 días para asesorar al cliente en otros	Asesor de repuestos	

 carrazos	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Versión: 3
		Fecha de Vigencia: 29/05/2026

		repuestos y/o accesorios que puedan ser requeridos. Se registran las devoluciones en el indicador y de análisis mensual.		
6.	Reporte Marcas	Según solicitud de algunas marcas se hacen reportes mensuales en las plataformas sobre: - Nivel de satisfacción - Campañas	Asesor de repuestos Director Posventa	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
1	17-01-2022	Elaboración de procedimiento	Asesores de Repuestos	Gerente Posventa	Gerente General
2	19/06/2023	Se ajusta por cambio en roles de acuerdo con la nueva estructura organizacional Posventa	Asesores de Repuestos	Directores Posventa	Gerente General
3	29/05/2024	Se agrega Actividad y Formato de Control Producto no conforme	Asesores de Repuestos	Directores Posventa	Gerente General