

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Version: 4
		Fecha de Vigencia. 22/08/2027

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.						
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1"> <thead> <tr> <th>RIESGO</th><th>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: - Cumplimiento compra de objetivo de repuestos en atención a lineamientos de la marca - Cumplimiento presupuesto ventas de repuestos mostrador en atención a lineamientos de la organización
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) • Humano: personal competente • Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos ABC. • Económico: Presupuesto del área de posventa						
ANEXOS: • Catálogo de repuestos de las marcas • Lista de Precios Marca							

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Version: 4
		Fecha de Vigencia. 22/08/2027

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1. Cotizaciones previas	El asesor de repuestos recibe solicitudes de cotización mediante llamada, whatsapp, aplicativos de cada marca o correo electrónico por Call Center, Colisión o área de garantías, las cuales debe generar en el tiempo pertinente de acuerdo al requerimiento. "Bajo ninguna circunstancia se deben recibir repuestos que no hayan sido adquiridos por el cliente a través de la empresa.	Asesor de repuestos Director Posventa	
2. Verificación de citas	El asesor de repuestos verifica las citas en el software SPIGA, para realizar el alistamiento de piezas.	Asesor de repuestos	SPIGA
3. 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 cita agendada El asesor de repuestos deja listos al finalizar la jornada, los repuestos de las citas del día siguiente	Asesor de repuestos	SPIGA
4. Solicitud de Cotización	El asesor de repuestos realiza cotización del repuesto mediante SPIGA y plataformas de las marcas para la aprobación. La aprobación de la cotización por parte del cliente se hace mediante correo electrónico WhatsApp o aplicativos disponibles. Para casos específicos de cotización de mano de obra, se debe verificar los temparios de la marca por parte del asesor de Servicio, Jefe de taller y Jefe de colisión.	Asesor de repuestos Director Posventa Jefe de Taller Jefe Colisión	Cotización
5. Pedido según autorización	Una vez aprobada la cotización por el cliente, el asesor de servicio y/o área de	Asesor de repuestos,	Formato de Compras

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Version: 4
		Fecha de Vigencia. 22/08/2027

	colisión realiza en SPIGA la petición de repuestos. Posterior el asesor de repuestos realiza el pedido mediante la página dispuesta por la marca. Nota: Para mantener el stock de los almacenes, se realiza el sugerido de repuestos con la coordinación de adquisiciones y se procede a la realización de los pedidos.	Asesor de servicio Jefe de colisión	Generales CO-FOR-01
6. Verificación de mercancía solicitada	A la llegada de los repuestos se debe: - Verificar cantidades y estado de la mercancía - Si existen novedades de realiza el proceso de devolución acorde con las políticas de cada marca.	Asesor de repuestos	
7. Ingreso Facturación	Con la factura de la marca a conformidad, se ingresa al inventario mediante SPIGA. Se imprime el ingreso y se radica en cuentas por pagar.	Asesor de repuestos Coordinadora de adquisiciones	
8. Ubicar físicamente el inventario	Los asesores de repuesto ubican los repuestos en stock según la distribución requerida por la marca.	Asesor de repuestos	
9. Remisión de entrega	Para la entrega de repuestos a servicio o colisión se realiza el encargo a la OT y se procede a la entrega física. Verificando el estado de la mercancía y que la cantidad entregada corresponda efectivamente a la solicitada.	Asesor de servicio Jefe de colisión Asesor de Repuestos	
10. Control de Inventarios	Semestralmente se realiza inventario por cada almacén durante 1 día de acuerdo con las indicaciones de la Gerencia Administrativa y financiera. Se realiza verificación de las listas descargadas en SPIGA y se registra el resultado en el listado.	Asesores de repuestos Directores Posventa Jefe de Taller	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Version: 4
		Fecha de Vigencia. 22/08/2027

	Finalmente, la gestión es firmada por los participantes en el inventario con los comentarios de hallazgos. Los resultados son socializados en reunión entre gerencia Administrativa ,S. Gerencia General y Representante Legal los faltantes y sobrantes y se regularizan.	Gerencia Administrativa y financiera. Director General	
11. Control de Producto No Conforme	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. Procede a diligenciar y pegar la etiqueta de Control de Calidad de Producto No Conforme, dejando registro de seguimiento a PNC.	Asesor de Repuestos	Formato de Seguimiento a Producto No Conformes
12. Disposición final	Cada que se realice inventario, se verifica el volumen de PNC y se realiza disposición final según aplique.	Analista de Posventa SST	Acta CMC-FOR-07

VENTA POR MOSTRADOR				
#	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.	Asesor de repuestos	
3.	Cotización y Solicitud de	Asesores de Repuestos realizan cotización en el software SPIGA.	Asesor de repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-06
	PROCEDIMIENTO REPUESTOS	Version: 4
		Fecha de Vigencia. 22/08/2027

	repuesto a las marcas	Cuando el repuesto no se encuentra en inventario existente, se hace solicitud en la plataforma de cada marca del repuesto con anticipo del cliente para proceder a la compra.		
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 repuestos y/o accesorios que puedan ser requeridos.	Asesor de repuestos	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	17-01-2022	Elaboración de procedimiento
2	19/06/2023	Se ajusta por cambio en roles de acuerdo con la nueva estructura organizacional Posventa
3	29/05/2024	Se agrega Actividad y Formato de Control Producto no conforme
4	22/08/2025	Actualización Documental, se modifican las actividades en redacción y funciones , se cambia el Rol de gerente general por director general y el logo de la organización.

ELABORÓ	Asesor de Repuestos
REVISÓ	Directores Posventa
APROBÓ	Director General