

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS	
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Establecer los lineamientos para la planificación, adquisición, recepción, almacenamiento, control, custodia, distribución y seguimiento de los inventarios administrados por CARRAZOS S.A.S., garantizando la disponibilidad de los productos, la confiabilidad de la información registrada en el sistema, la adecuada conservación de los bienes y la protección de los activos de la organización	ALCANCE: Este procedimiento aplica a la gestión de inventarios de repuestos, accesorios, lubricantes, herramientas especiales, materiales de taller, insumos administrativos, inventarios consignados e inventarios en garantía. Inicia con la identificación de la necesidad de abastecimiento y finaliza con la salida del inventario, el registro del movimiento correspondiente y la actualización de la información en el sistema de información institucional.
RESPONSABLES: 1. Director General. 2. Gerente Administrativa y Financiera. 3. Gestor de Repuestos. 4. Jefe de Taller. 5. Área de Compras. 6. Área Contable. 7. Auditora Sistemas de Gestión	POLÍTICAS: ☐ Todo ingreso, salida, traslado o ajuste de inventario deberá estar soportado mediante los documentos autorizados por la organización. ☐ Ningún producto y/o repuesto podrá ser retirado ni entregado del almacén sin la respectiva descarga en el sistema o en caso de aplicar autorización únicamente por correo de la gerente Administrativa y financiera correspondiente. ☐ Todos los inventarios deberán permanecer plenamente identificados y registrados en el sistema. ☐ Las diferencias detectadas entre el inventario físico y el registrado deberán investigarse, documentarse y regularizarse conforme a los procedimientos establecidos. ☐ Los inventarios deberán conservarse en condiciones que garanticen su integridad física, evitando pérdidas, deterioro u obsolescencia. ☐ La organización realizará inventarios físicos aleatorios y periódicos cada cierre de año fiscal, con el fin de verificar la exactitud de los registros y garantizar la confiabilidad de la información

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

RIESGOS Y CONTROLES		INDICADORES:
RIESGO	CONTROL	
1. Inexactitud en los registros del inventario debido a errores en el ingreso, salida o ajuste de las existencias, afectando la confiabilidad de la información y la toma de decisiones.	1. Realizar conciliaciones periódicas entre el inventario físico y el registrado en el sistema Spiga, verificando que todos los movimientos cuenten con su respectivo soporte y autorización antes de ser contabilizados	1. $(\text{Inventarios realizados} / \text{Inventarios programados}) \times 100$
2. Desabastecimiento o sobre-inventario de repuestos y materiales por una inadecuada planificación de las compras, generando retrasos en la operación o incremento de costos de almacenamiento.	2. Ejecutar periódicamente la planeación de necesidades mediante el análisis de la rotación de inventarios (ABC), niveles mínimos y máximos, historial de ventas y pedidos pendientes, con el fin de realizar compras oportunas y ajustadas a la demanda.	2. $(\text{Valor del inventario obsoleto} / \text{Valor total del inventario}) \times 100$
		3. $(\text{Referencias sin diferencias} / \text{Total de referencias verificadas}) \times 100$

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

REQUISITOS: 1. Disponibilidad y actualización de la información en el sistema de inventarios (Spiga) 2. Documentación soporte de los movimientos de inventario, 3. Cumplimiento de las políticas de almacenamiento y control de inventarios	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) • Humano: personal competente y conocedor de repuestos. • Infraestructura: instalaciones adecuadas, almacén de repuestos • Económico: Presupuesto del área de posventa • Equipo Tecnológico: PC
ANEXOS: 1. Procedimiento de Compras. 2. Procedimiento de Gestión Contable. 3. Procedimiento de Gestión de Posventa. 4. Política de Gestión de Inventarios. 5. Procedimiento para el Control del Producto No Conforme. 6. Manual de Usuario del Sistema SPIGA. 7. Manuales y lineamientos de las marcas Mazda, Kia, Volkswagen y Hino.	

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Planeación de las necesidades de inventario	El Gestor de Repuestos realiza periódicamente la planificación de las necesidades de abastecimiento con el propósito de garantizar la disponibilidad de inventario para la operación. Para ello analiza la información disponible en el sistema Spiga y demás herramientas de control, considerando como mínimo: ☐ Inventario disponible: Se consulta el sistema Spiga para verificar las	Gestor de Repuestos & Gerente Administrativa y Financiera	Clasificación ABC

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	existencias disponibles por bodega, identificando el stock actual de cada referencia. □ Rotación de inventarios: Se analiza la clasificación ABC de los repuestos, con base en la información de ventas y consumo, identificando las referencias de alta, media y baja rotación para priorizar la reposición de aquellos productos con mayor demanda. □ Niveles mínimos y máximos: Se verifican los niveles mínimos y máximos establecidos para cada referencia en el sistema, con el fin de identificar oportunamente los productos que requieren reposición y mantener un inventario acorde con las necesidades de la operación. □ Vehículos en reparación: Se revisan las órdenes de trabajo activas en el sistema para identificar los vehículos que se encuentran en proceso de reparación y los repuestos requeridos para garantizar la continuidad del servicio. □ Pedidos pendientes: Se realiza seguimiento a las órdenes de compra en trámite, verificando el estado de los pedidos nacionales e importados, las fechas estimadas de entrega y los posibles casos de <i>back order</i>, con el fin de evitar duplicidad en las solicitudes de compra. □ Pronóstico de ventas: Se analiza el comportamiento histórico de las ventas registrado en el sistema, identificando las tendencias de consumo de cada referencia para		SPIGA
--	---	--	-------

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	proyectar las necesidades futuras de abastecimiento. Con base en este análisis los asesores de repuestos identifican las referencias que requieren reposición y elabora el sugerido de compra, el cual es revisado por la Gestora de Repuestos antes de ser remitido al área de Compras para su gestión y aprobación por la Gerencia Administrativa y Financiera.		
2. Solicitud de compra	Una vez identificadas las necesidades de abastecimiento, el área solicitante elabora la Solicitud de Compra, registrando la información necesaria para garantizar la trazabilidad del proceso. La solicitud deberá contener como mínimo: • Número o código del pedido. • Marca y proveedor. • Referencias solicitadas. • Cantidades requeridas. • Valor estimado. • Nivel de prioridad. • Justificación de la compra. • Las prioridades podrán clasificarse como: • Reposición de inventario. • Atención de vehículos en taller. • Garantías. • Colisiones. • Solicitudes especiales de clientes. • Antes de ser enviada al proveedor, la solicitud deberá ser revisada y aprobada por las instancias autorizadas de acuerdo con el procedimiento interno de compras.	Asesores de Repuestos y Gestora de Repuestos	Solicitud de compra

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

3. Gestión de compras	El área de Compras gestiona la adquisición de los bienes solicitados con proveedores previamente autorizados por la organización. Durante el proceso se evalúan aspectos como: • Precio: Se verifica que los valores de compra correspondan a las listas de precios vigentes establecidas por cada una de las marcas, asegurando el cumplimiento de las condiciones comerciales pactadas para concesionarios autorizados. • Calidad: Se valida que los repuestos solicitados sean originales y cumplan con las especificaciones técnicas y estándares de calidad definidos por el fabricante, garantizando su idoneidad para la operación y el cumplimiento de las políticas de la marca. • Tiempo de entrega: Se confirma la disponibilidad de los repuestos y el tiempo estimado de entrega de acuerdo con la prioridad de la solicitud (stock, urgente o inmovilizado) y el tipo de abastecimiento (bodega nacional o importación), con el fin de asegurar la continuidad de la operación y la atención oportuna de los clientes. En el caso de los repuestos originales, la compra se realiza conforme a las políticas y lineamientos establecidos por cada una de las marcas representadas por CARRAZOS S.A.S. Cuando corresponda, las reclamaciones por garantía se	Gestora de Repuestos , Coordinador a de Adquisiciones	
-----------------------	--	---	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	tramitarán a través de los portales o canales definidos por cada fabricante, adjuntando la documentación y evidencias requeridas. Una vez aprobada la negociación se genera la Orden de Compra y se remite al proveedor para el despacho de la mercancía.		
4.Gestión de garantías con proveedores por marca	Durante la recepción, inspección o utilización de un repuesto se identifique un defecto de fabricación, daño o incumplimiento de las especificaciones técnicas, el Gestor de Repuestos deberá gestionar la reclamación de garantía de acuerdo con el procedimiento establecido por cada marca, asegurando la trazabilidad del proceso hasta la obtención de la respuesta definitiva. Mazda La reclamación de garantía se realiza mediante correo electrónico dirigido al responsable de repuestos de la marca, adjuntando las evidencias del producto y la información requerida. Posteriormente, la transportadora informa la entidad responsable de atender la reclamación y suministra el formato correspondiente, el cual debe diligenciarse con la descripción de la novedad y las evidencias fotográficas. Una vez validada la solicitud, la marca genera la guía para la recolección del producto y emite la respectiva nota crédito, la cual es registrada en el Dealer Portal y gestionada por el área contable. Kia	Gestor de Repuestos y Asesores de Repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	La gestión de garantía se realiza a través del portal Kia Parts Assistant, registrando la información del repuesto, fotografías del daño y el número de la factura de compra. El sistema genera un número de radicado para el seguimiento de la reclamación. Una vez la marca aprueba la solicitud, el repuesto debe enviarse al centro logístico con su empaque original. Posteriormente, la marca emite la nota crédito correspondiente o realiza el envío del repuesto de reemplazo, según el resultado de la evaluación. Volkswagen La reclamación de garantía se registra en el portal Partner.Net, donde se genera un número de ticket para el seguimiento del caso. Posteriormente, se envía un correo electrónico al responsable de reclamaciones de la marca adjuntando el número del ticket, la guía de transporte y las evidencias fotográficas del daño. Una vez aprobada la reclamación, la marca informa el procedimiento de envío del producto y, finalizada la revisión, emite la respectiva nota crédito. Hino La solicitud de garantía se tramita mediante correo electrónico dirigido al área de repuestos de la marca, adjuntando la guía de transporte, las evidencias fotográficas y la información del producto. Una vez la garantía es aprobada, el repuesto		
--	---	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	debe enviarse a la bodega nacional de Hino para su validación. Finalizado el proceso, la marca emite la correspondiente nota crédito, la cual es gestionada por el área contable de la organización. Condiciones comerciales: En cada marca se tiene condiciones comerciales tales como forma de pago, descuentos, promociones, disponibilidad de referencias y demás. En Mazda, Volkswagen, Kia e Hino manejamos crédito a 30 días, cada marca maneja un % de bonificación por cumplimiento de presupuesto de compra, envían campañas mensuales y así mismo todas cuentan con el respaldo de garantía. Asimismo, con frecuencia distinta envían promociones y lanzamientos de productos y accesorios.		
4.Recepción del inventario	Al momento de recibir los productos, el Gestor de Repuestos o el responsable designado verifica que la mercancía corresponda a lo solicitado en la Orden de Compra. La inspección incluye como mínimo la validación de: • Verificación de la Orden de Compra: Se valida que la orden de compra se encuentre debidamente aprobada y que las referencias y cantidades recibidas correspondan a las solicitadas. • Verificación de la Factura: Se confirma que la información registrada en la factura, incluyendo proveedor, referencias, cantidades	Gestor de Repuestos y Asesores de Repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	y número de pedido, coincida con la documentación de compra y con la mercancía recibida. • Verificación de la Remisión: Se compara la remisión emitida por el proveedor con la orden de compra y el material recibido físicamente, garantizando la conformidad de las referencias y cantidades entregadas. • Conteo físico: Se realiza el conteo de las unidades recibidas para verificar que las cantidades correspondan a las registradas en la factura y la remisión, identificando oportunamente faltantes o sobrantes. • Validación de referencias: Se verifica que cada referencia corresponda exactamente a la solicitada, evitando errores por equivalencias o similitudes entre códigos de repuestos. • Inspección del estado físico: Se realiza una inspección visual de los productos para verificar que no presenten golpes, rayones, rupturas o cualquier otro daño ocasionado durante el transporte o el proceso de fabricación. Para repuestos de alta fragilidad, como vidrios, farolas, puertas y demás componentes sensibles, se efectúa una revisión detallada antes de su aceptación. • Verificación de fechas de vencimiento (cuando aplique): Para los productos con vida útil definida, se valida que cuenten con un período adecuado para su		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	almacenamiento y utilización, garantizando su correcta rotación. Cuando se identifiquen productos vencidos o no conformes, estos deberán ser segregados e identificados conforme al procedimiento de Control de Producto No Conforme. Su disposición final se realizará previa autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera y del área Contable, siguiendo los lineamientos establecidos por Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión ambiental y disposición de residuos. En caso de presentarse diferencias, daños o incumplimiento de las especificaciones establecidas, el responsable registrará la novedad y gestionará la reclamación correspondiente con el proveedor antes de realizar el ingreso del inventario al sistema. Cuando existan productos vencidos o deteriorados, estos serán identificados como producto no conforme, aislados del inventario disponible y gestionados conforme al procedimiento de disposición final establecido por la organización.		
5. Inspección de calidad	Una vez recibido el inventario, el Gestor de Repuestos o el colaborador designado realiza la inspección de calidad con el fin de verificar que los productos cumplen con las		

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	especificaciones requeridas antes de ser ingresados al inventario disponible. Durante la inspección se valida: ☐ Estado del empaque: Se inspecciona que el empaque y embalaje se encuentren en condiciones adecuadas, sin evidencia de rupturas, humedad, deformaciones o cualquier otro daño que pueda comprometer la integridad del producto. En caso de identificar novedades, estas se registran en la guía de transporte y se informa al proveedor para la gestión correspondiente. ☐ Integridad del producto: Se verifica que los repuestos se encuentren completos e incluyan todos los componentes, accesorios y elementos suministrados por el fabricante. ☐ Estado físico: Se realiza una inspección visual para identificar golpes, rayones, fisuras, rupturas u otros daños que puedan afectar la calidad o funcionalidad del producto. Cuando se detecten anomalías, estas se documentan y se inicia el proceso de reclamación ante el proveedor o la marca. ☐ Funcionamiento: Cuando las características del producto lo permitan, se verifica su funcionamiento durante el proceso de instalación o utilización en el taller. Si se evidencia alguna falla atribuible al producto, se gestiona la correspondiente reclamación de garantía conforme a los lineamientos establecidos por la marca.		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	□ Compatibilidad: Se valida que la referencia del repuesto sea compatible con el vehículo al que será instalado, verificando la información mediante el número de identificación vehicular (VIN) y los catálogos técnicos suministrados por el fabricante. Tratamiento de productos con anomalías Cuando durante la inspección se identifiquen productos que presenten daños, incumplimiento de especificaciones o cualquier otra anomalía, se deberán ejecutar las siguientes actividades: • Registro de la novedad: La anomalía se documenta en la guía de transporte o en el formato correspondiente, informando al transportador o al proveedor al momento de la recepción y dejando evidencia de la condición identificada. • Aislamiento del producto: El producto se identifica y traslada al área destinada para productos en garantía o producto no conforme, evitando su utilización, comercialización o entrega hasta que se defina su disposición. • Gestión de la devolución o garantía: Se realiza la reclamación ante la marca o proveedor, adjuntando las evidencias fotográficas, la guía de transporte y los demás soportes requeridos, de acuerdo con el procedimiento de gestión de garantías establecido		
--	---	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	por CARRAZOS S.A.S., hasta obtener la respuesta y disposición final del producto.		
6. Registro del ingreso al inventario	Una vez aprobada la inspección de calidad, el responsable registra el ingreso del inventario en el sistema de información institucional, garantizando la trazabilidad y el control de los bienes recibidos. El registro deberá incluir, como mínimo: • Proveedor. • Marca. • Número de factura. • Número de orden de compra. • Tipo de compra. • Tipo de pedido. • Referencias. • Descripción. • Cantidades. • Costos. • Ubicación asignada. • Forma de pago. Una vez finalizada la recepción e inspección satisfactoria de los productos, el Almacenista registra el ingreso del inventario en el sistema Spiga, dejando el movimiento en estado "Pendiente de contabilizar", con el fin de que la Gestora de Repuestos realice la revisión y aprobación de la información registrada. Posteriormente, una vez aprobada la transacción, se efectúa el ingreso definitivo del inventario con base en la factura de compra emitida por el	Asesor de repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	proveedor, verificando como mínimo la siguiente información: • Número de factura: Se valida que el prefijo y número de la factura correspondan al documento emitido por el proveedor, garantizando la correcta trazabilidad del registro. • Proveedor: Se verifica que el proveedor registrado corresponda a la marca y al proceso de compra realizado. Para las compras directas a fábrica se registran los proveedores autorizados por cada marca: Mazda de Colombia, Metrokia S.A., Porsche Colombia y Distribuidora Hino de Colombia. • Forma de pago: Se registra la modalidad de pago acordada con el proveedor, conforme a las condiciones comerciales vigentes establecidas por cada marca. • Tipo de compra: Se identifica el origen de la adquisición, clasificándola como compra directa a la marca, compra a otros distribuidores autorizados o compra a otros concesionarios, según corresponda. Una vez validada la información, el movimiento es contabilizado en el sistema y la documentación soporte es remitida al área Contable para su revisión, radicación y registro		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	financiero, garantizando la correspondencia entre el inventario físico y los registros contables de la organización. El área contable verifica la documentación soporte y realiza el registro contable correspondiente, asegurando la conciliación entre el inventario físico y la información financiera.		
7. Almacenamiento del inventario	Una vez registrado el ingreso del inventario en el sistema, el Almacenista procede a ubicar los productos en las áreas de almacenamiento previamente definidas, garantizando su adecuada conservación, identificación y disponibilidad para la operación. Para la ubicación de los repuestos, se consulta previamente el sistema Spiga con el fin de identificar la ubicación asignada a cada referencia y asegurar su correcta organización dentro de la bodega. El almacenamiento de los productos se realiza considerando los siguientes criterios: • Marca: Los repuestos se almacenan en la bodega correspondiente a cada marca (Mazda, Kia, Volkswagen e Hino), manteniendo la segregación del inventario y facilitando su control. • Ubicación: Cada almacén cuenta con ubicaciones previamente codificadas y señalizadas, las cuales permiten identificar de manera rápida y precisa la	Gestor de Repuestos y Asesores de Repuestos	

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	localización de cada referencia dentro de la bodega. • Rotación: Los repuestos de mayor rotación se ubican en zonas de fácil acceso para optimizar los tiempos de alistamiento, despacho y atención de las necesidades del taller y de los clientes. • Dimensiones: Los productos de gran tamaño o características especiales se almacenan en espacios destinados para este tipo de referencias, garantizando su adecuada manipulación, conservación y seguridad, en Mazda en ubicación de MGUAR, en Kia en KLATA, Volkswagen VLATA y Hino en ubicaciones de P6. • Garantías: Los repuestos destinados a procesos de garantía se almacenan en un área exclusiva, debidamente identificada y señalizada, permaneciendo rotulados con la información del vehículo o del trámite correspondiente para facilitar su control, seguimiento y entrega cuando sea requerida. El Gestor de repuestos y asesor de repuestos realiza seguimiento permanente al orden, limpieza y correcta ubicación de los inventarios, asegurando que las condiciones de almacenamiento permitan la conservación de los productos y la trazabilidad de cada referencia durante su permanencia en la organización		
--	---	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

8. Identificación del inventario	Con el fin de garantizar la trazabilidad y facilitar la localización de los repuestos, todas las áreas de almacenamiento, estanterías y ubicaciones de las bodegas de CARRAZOS S.A.S. deberán permanecer debidamente identificadas y señalizadas. Cada marca (Mazda, Kia, Volkswagen e Hino) cuenta con una distribución física independiente y un sistema de codificación de ubicaciones que permite identificar de manera única la localización de cada referencia dentro de la bodega. La asignación de las ubicaciones se administra en el sistema Spiga y se encuentra documentada en el plano de ubicaciones de cada almacén. Cuando se presenten cambios en la distribución física de las bodegas o en las ubicaciones asignadas, el Asesor de Repuestos deberá actualizar la información en el sistema y garantizar la correcta señalización de las nuevas ubicaciones. Registros asociados • Plano de ubicaciones por bodega. • Maestro de ubicaciones en Spiga. • Etiquetas de identificación.	. Gestor de Repuestos y Asesores de Repuestos	
9. Conservación del inventario	Con el propósito de preservar la calidad y funcionalidad de los productos almacenados, el personal responsable realizará verificaciones		

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	periódicas de las condiciones ambientales y físicas de las bodegas. Como mínimo se controlarán los siguientes aspectos: • Temperatura. • Humedad. • Iluminación. • Orden y limpieza. • Seguridad. • Protección contra golpes, contaminación y deterioro. Cuando se identifiquen condiciones que puedan afectar la conservación del inventario, deberán implementarse acciones correctivas de manera inmediata. Nota: Para la gestión del inventario de repuestos de la marca Volkswagen, CARRAZOS S.A.S. aplica los lineamientos establecidos en el MAR (Manual de Almacenamiento de Repuestos) emitido por la marca. En consecuencia, todas las actividades relacionadas con el almacenamiento, identificación, conservación, manipulación y control de los repuestos Volkswagen deberán ejecutarse conforme a las directrices contenidas en dicho manual, sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.		
10. Control de inventarios	Con el propósito de garantizar la confiabilidad de la información, la disponibilidad de los repuestos y la protección de los activos de la organización, CARRAZOS S.A.S. implementa controles permanentes	Analista de Garantías.	GP-FOR47

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	sobre los movimientos de inventario, asegurando que todas las operaciones se encuentren debidamente autorizadas, registradas y soportadas. Para el control del inventario se desarrollan las siguientes actividades: • Control del sistema de almacenamiento: El inventario es administrado mediante el sistema de información Spiga, el cual permite controlar las existencias, registrar los movimientos de entrada y salida, generar informes de inventario valorado y stock, así como realizar el seguimiento a las cantidades disponibles por bodega. • Identificación de las existencias: Todos los repuestos ingresados al inventario deben contar con una referencia única que permita su identificación y trazabilidad durante todo su ciclo de almacenamiento y comercialización. • Actualización de precios: Los cambios en los precios de los repuestos se realizan con base en las listas oficiales emitidas por cada fabricante. Antes de su actualización en el sistema, la información es revisada y validada por las áreas responsables para garantizar la correcta aplicación de las tarifas vigentes. • Registro oportuno de movimientos: Todas las entradas, salidas, traslados, devoluciones y ajustes de		
--	---	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	inventario deberán registrarse oportunamente en el sistema, una vez se verifique físicamente el movimiento y se cuente con la documentación soporte correspondiente. • Conciliación entre inventario físico y contable: El área Contable, en conjunto con la Gerencia Administrativa y Financiera, realiza conciliaciones periódicas entre los inventarios físicos y la información registrada en el sistema, mediante la revisión de los informes de inventario valorado y la ejecución de inventarios cíclicos. • Inventarios cíclicos: Se realizan conteos físicos periódicos sobre las diferentes referencias almacenadas, comparando las cantidades físicas con las registradas en el sistema. Cuando se identifiquen diferencias, estas se documentan mediante acta y se gestionan de acuerdo con el procedimiento de regularización de inventarios. • Autorización de movimientos: Todo ingreso, ajuste, regularización o baja de inventario deberá contar con los soportes documentales y la autorización previa de la Gerencia Administrativa y Financiera, de acuerdo con la naturaleza del movimiento. • Registro de regularizaciones: El área Contable es responsable de efectuar los registros derivados de		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	ajustes y regularizaciones de inventario, garantizando que la información financiera refleje las existencias reales de la organización. • Control de salidas y retiros: Todos los retiros de inventario deberán estar respaldados por el documento que origine el movimiento y por el consecutivo generado por el sistema, garantizando la trazabilidad de cada operación. • Gestión de productos no conformes: Los repuestos que presenten daños, defectos o cualquier condición que afecte su uso serán identificados, segregados y gestionados conforme al Procedimiento de Control de Producto No Conforme. La disposición final o baja del inventario requerirá la autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera y se ejecutará de acuerdo con los lineamientos definidos por la organización. • Devoluciones a proveedores: Las devoluciones autorizadas por las marcas o proveedores deberán gestionarse dentro de los tiempos establecidos, garantizando el envío oportuno de los productos y la correspondiente regularización del inventario y de los registros contables. • Control de trasposos internos: Todo traslado de inventario entre bodegas o ubicaciones deberá		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	contar con autorización previa y registrarse en el sistema de información, asegurando la trazabilidad del movimiento y la actualización inmediata de las existencias en cada ubicación. El Gestor de Repuestos realizará seguimiento permanente al cumplimiento de estos controles, reportando oportunamente cualquier desviación que pueda afectar la integridad del inventario o la confiabilidad de la información registrada.		
11. Salidas de Inventario	Las salidas de inventario se realizarán únicamente cuando exista un documento que soporte el movimiento y cuente con las autorizaciones establecidas por la organización. Todo movimiento deberá registrarse oportunamente en el sistema de información, garantizando la trazabilidad y actualización de las existencias. Las salidas de inventario podrán originarse por los siguientes conceptos: • Orden de Trabajo: Corresponde a la entrega de repuestos destinados a la ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos, garantías o reparaciones realizadas por el taller. Los repuestos se registran en la Orden de Trabajo correspondiente y, una vez verificada la información, se genera la salida del inventario. • Venta de repuestos por mostrador: Aplica para la comercialización de repuestos directamente a clientes externos. La salida del inventario se	Asesor de Repuestos. Gestor de Repuestos. Área Contable (para devoluciones y notas crédito)..	Orden de Trabajo. Factura de venta. Requisición interna. Solicitud de garantía. Nota Crédito. Registro de salida de almacén.

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	realiza con base en la factura de venta emitida por la organización. • Requisición interna: Corresponde a la entrega de repuestos o materiales para consumo interno de la organización. El movimiento deberá registrarse como una salida interna y contar con la autorización correspondiente. • Garantías: Cuando los repuestos sean requeridos para la atención de garantías, la salida deberá estar soportada por la autorización emitida por el área responsable de garantías y asociarse a la Orden de Trabajo correspondiente. El registro del movimiento se realizará conforme a las políticas establecidas por la organización y por la marca. • Devoluciones: Las devoluciones de repuestos originadas por el taller o por ventas de mostrador deberán estar respaldadas por la correspondiente Nota Crédito y por la autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera, cuando aplique. Una vez aprobada la devolución, se realizará el registro del movimiento en el sistema y la actualización del inventario. Antes de registrar la salida del inventario, el responsable deberá verificar los siguientes aspectos: • Cantidad: Confirmar que la cantidad física del repuesto corresponda con la cantidad registrada en el documento que soporta el movimiento. • Referencia: Validar que la referencia del repuesto		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	coincida con la solicitada, la ubicación física del inventario y la registrada en el sistema, evitando errores en la entrega. • Autorización: Verificar que el movimiento cuente con las autorizaciones correspondientes. En el caso de órdenes de taller, deberá existir la aprobación del cliente para los trabajos y repuestos requeridos; para las ventas de mostrador, se validarán previamente los precios y condiciones comerciales autorizadas. Una vez realizadas las verificaciones, el responsable registra el movimiento en el sistema de información, asegurando la actualización inmediata del inventario y la trazabilidad de la operación mediante el consecutivo generado por el sistema.		
12. Traspasos entre bodegas	Cuando sea necesario trasladar productos entre bodegas o ubicaciones, el movimiento deberá contar con autorización previa de la Gerencia Administrativa y Financiera o del responsable autorizado. Antes de ejecutar el traslado se verificará: • La necesidad del movimiento. • Las cantidades para trasladar. • El estado físico de los productos. • La disponibilidad de la ubicación destino. Una vez efectuado el traslado, ambas bodegas deberán confirmar la recepción y el movimiento será		

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	registrado en el sistema para mantener la trazabilidad del inventario.		
13.Devoluciones	Las devoluciones de inventario se efectuarán únicamente cuando exista una causa plenamente justificada y la respectiva autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera. Las devoluciones podrán originarse por: • Error en la entrega. • Error en la facturación. • Repuestos defectuosos. • Garantías aprobadas. • Solicitudes autorizadas por el cliente o por la marca. • El responsable verificará el estado del producto y registrará la devolución mediante la correspondiente Nota Crédito o el documento establecido por la organización, asegurando la actualización inmediata del inventario	1.	
14.Inventarios físicos	Con el fin de garantizar la confiabilidad de la información registrada en el sistema y la adecuada administración de los inventarios, CARRAZOS S.A.S. realiza inventarios físicos periódicos que permiten verificar la correspondencia entre las existencias físicas y los registros del sistema de información. Inventarios cíclicos. El área Contable ejecuta inventarios cíclicos de forma periódica en las bodegas de repuestos, seleccionando una muestra representativa de referencias para verificar la exactitud de los registros del inventario.	Área Contable. Gerencia Administrativa y Financiera. Gestor de Repuestos. Asesores de Repuestos. Representante Legal (aprobación)	Programa anual de inventarios. Acta de apertura del inventario. Planillas de conteo. Actas de inventarios cíclicos. Acta final de inventario. Informe de conciliación.

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	Durante la ejecución del inventario se realizan las siguientes actividades: • Seleccionar las referencias objeto de verificación con base en los reportes del sistema. • Realizar el conteo físico de las existencias en cada una de las bodegas. • Comparar las cantidades físicas con la información registrada en el sistema. • Documentar las diferencias identificadas y reportarlas a la Gerencia Administrativa y Financiera para su análisis y seguimiento. • Elaborar el acta de inventario, registrando las referencias verificadas, las novedades encontradas, los resultados del conteo y las personas responsables de la actividad. Cuando se identifiquen diferencias entre el inventario físico y el registrado en el sistema, estas deberán analizarse previamente antes de efectuar cualquier ajuste, con el fin de determinar su causa y definir las acciones correspondientes. Inventario general anual Anualmente, la organización realiza un inventario físico general con el propósito de verificar la totalidad de las existencias almacenadas en las diferentes bodegas. Para el desarrollo del inventario se ejecutan las siguientes actividades:	del inventario general).	Solicitudes de regularización. Autorizaciones de ajustes. Registro de ajustes en el sistema.
--	---	---------------------------------	---

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	• Planificar la jornada de inventario y designar los responsables del proceso. • Obtener el inventario registrado en el sistema como base para el desarrollo del conteo físico. • Socializar la metodología y los criterios de ejecución mediante un acta de apertura. • Asignar las áreas y referencias a los equipos responsables del conteo. • Ejecutar un primer y segundo conteo de todas las referencias inventariadas. • Realizar un tercer conteo cuando existan diferencias entre los resultados obtenidos, con el fin de confirmar las cantidades reales. • Registrar en formatos independientes las referencias sobrantes, faltantes o cualquier otra novedad identificada durante el inventario. • Consolidar los resultados obtenidos y elaborar el acta final del inventario, detallando las diferencias encontradas, las regularizaciones propuestas y las observaciones del proceso. El informe final del inventario será revisado y aprobado por la Gerencia Administrativa y Financiera, el área Contable y el Representante Legal, dejando evidencia de las decisiones adoptadas y de las regularizaciones autorizadas. Finalizado el proceso, el área Contable actualizará los registros del sistema y entregará al Coordinador y Asesores de Repuestos el inventario actualizado para continuar con el control y seguimiento de las existencias.		
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	Conciliación del inventario. Una vez finalizados los conteos físicos, el área Contable realiza la conciliación entre las cantidades registradas en el sistema y las existencias físicas verificadas durante el inventario. Las diferencias identificadas son analizadas y presentadas a la Gerencia Administrativa y Financiera para su aprobación. Una vez autorizadas las regularizaciones, el área Contable efectúa los ajustes correspondientes en el sistema, dejando como soporte las actas de inventario, las planillas de conteo y los documentos de autorización que respaldan cada movimiento.		
15.Ajustes de Inventario	Los ajustes de inventario únicamente podrán realizarse cuando existan diferencias plenamente identificadas y soportadas documentalmente. Todo ajuste deberá contar con: • Acta de inventario. • Soportes documentales. • Justificación del movimiento. • Aprobación de la Gerencia Administrativa y Financiera. Una vez autorizados, el área Contable registrará el ajuste correspondiente en el sistema, garantizando la actualización de los saldos y la trazabilidad del movimiento.		
16.Control de Obsolescencia	Con el propósito de optimizar la rotación del inventario, minimizar las pérdidas económicas y garantizar la disponibilidad de repuestos de alta demanda, CARRAZOS S.A.S. realiza periódicamente el análisis de obsolescencia de los inventarios,		Informe de inventario de baja rotación. Informe de obsolescencia.

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	identificando las referencias de baja rotación, obsoletas, deterioradas o vencidas para definir su tratamiento y disposición. Para el control de la obsolescencia se desarrollan las siguientes actividades: • Análisis de baja rotación: Se revisan periódicamente los informes de inventario y el historial de movimientos registrados en el sistema Spiga para identificar las referencias con baja rotación o sin movimientos durante un período prolongado. Estas referencias son analizadas conjuntamente con la Gerencia Administrativa y Financiera para evaluar alternativas de comercialización, redistribución o estrategias que permitan reducir su permanencia en inventario. • Identificación de repuestos obsoletos: Se identifican las referencias que han perdido vigencia debido a cambios de modelo, actualizaciones tecnológicas, discontinuación por parte del fabricante o ausencia prolongada de movimientos. Una vez evaluadas, se propone su retiro del inventario mediante el procedimiento de baja de activos, previa autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera. • Control de productos deteriorados: Durante los inventarios físicos o las inspecciones de almacenamiento, los repuestos que presenten daños, deterioro o cualquier condición que impida su comercialización o utilización serán identificados, segregados y gestionados conforme al Procedimiento de		Acta de baja de inventario. Solicitud de autorización para baja. Acta de disposición final. Registro de producto no conforme. Informes de inventario del sistema Spiga.
--	--	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	Control de Producto No Conforme. La baja del inventario se realizará únicamente con la autorización correspondiente. Control de productos vencidos: Para los productos que cuenten con fecha de vencimiento, se realiza seguimiento periódico a su vida útil con el fin de promover su rotación oportuna. Cuando se identifiquen productos vencidos, estos serán clasificados como producto no conforme, aislados en el área destinada para tal fin y gestionados mediante el procedimiento de baja de inventario, previa autorización del área Contable y de la Gerencia Administrativa y Financiera. La disposición final será ejecutada por el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), de acuerdo con la normatividad ambiental y los lineamientos internos de la organización. El Gestor de Repuestos elaborará informes periódicos sobre el comportamiento del inventario obsoleto y de baja rotación, con el fin de apoyar la toma de decisiones relacionadas con compras, promociones, devoluciones, bajas y demás estrategias que contribuyan a optimizar la gestión del inventario.		
17. Acciones para el tratamiento de inventarios obsoletos	Como resultado del análisis de obsolescencia, la organización implementará las siguientes acciones, de acuerdo con las características y condiciones de cada referencia: Promociones y estrategias comerciales: Cuando se identifiquen repuestos de baja rotación que se encuentren en óptimas condiciones de		

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	comercialización, el Coordinador de Repuestos, en conjunto con las áreas de Mercadeo y Gerencia Administrativa y Financiera, evaluará la implementación de promociones, descuentos o campañas comerciales que permitan incrementar su rotación y reducir los niveles de inventario. • Devoluciones a proveedores: Cuando las condiciones comerciales y las políticas de la marca lo permitan, se gestionará la devolución de repuestos al proveedor, previa validación de las condiciones económicas y autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera. La devolución deberá quedar soportada con la documentación correspondiente y registrada en el sistema de información. • Traslados internos: Cuando las referencias puedan ser utilizadas en otras áreas de la organización o en otra bodega, se evaluará la realización de traslados internos con el fin de optimizar su utilización. Todo traslado deberá contar con la autorización correspondiente y registrarse oportunamente en el sistema para garantizar la trazabilidad del movimiento. • Baja de inventario: Cuando las referencias obsoletas, deterioradas o vencidas no puedan ser comercializadas, consumidas internamente o devueltas al proveedor, se procederá a su baja del inventario, previa autorización de la Gerencia Administrativa y Financiera. El área Contable efectuará la regularización del inventario en el sistema y el área de		
--	---	--	--

	GESTIÓN POSVENTA	Código: GP-PRO-11
	PROCEDIMIENTO GESTION DE INVENTARIOS	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 30/07/2028

	Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) gestionará la disposición final de los productos, conforme a los lineamientos ambientales, de seguridad y al procedimiento de disposición de residuos establecido por la organización. Todas las acciones implementadas deberán quedar debidamente documentadas y soportadas mediante las autorizaciones, actas y registros correspondientes, garantizando la trazabilidad de las decisiones adoptadas y el adecuado control del inventario.		
--	--	--	--

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	30/07/2026	Elaboración de procedimiento

ELABORO	GESTORA DE REPUESTOS / AUDITORA SISTEMAS DE GESTION
REVISO	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
APROBO	DIRECTOR GENERAL