



GESTIÓN GERENCIAL

Código: GE-FOR-09

Versión: 1

Fecha: 28/03/2022

MATRIZ IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y CLIENTES

| PERIODO  |  | 2023  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |               |
|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---------------|
| PROCESO  | IDENTIFICACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO/PRODUCTO   |   |  | SEGUIMIENTO                                  |   | COMUNICACIONES   |  |  | SALIDAS NO CONFORMES   |  | PLAN DE ACCIÓN                            |   |   |   |   |               |
|  | IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS GENERALES DE CLIENTES   | IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES  | OTROS REQUISITOS (SI APLICA) - MÉTODOS DE CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO   | PROCESOS/ACTIVIDADES VINCULADAS AL REQUISITO | PERSONAL INVOLUCRADO                                | MÉTODOS DE COMUNICACIÓN EL REQUISITO AL CLIENTE, TRABAJADOR O PARTE INTERESADA | MÉTODO REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE, TRABAJADOR O PARTE INTERESADA | QUE COMUNICAR  | CUANDO COMUNICAR   | COMO COMUNICAR- MEDIOS Y CANALES             | QUIEN COMUNICA                            | IDENTIFICACIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME (SNC)                         | MÉTODOS DE CONTROL DE LA SNC  | ACCIONES TOMADAS PARA LAS SNC   | EVIDENCIA DEL TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | OBSERVACIONES |
| GESTIÓN COMERCIAL  | 1. Atención y comunicación   | 9.1.2 ISO 9001:2015 Satisfacción del cliente  | CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS   | GESTIÓN CLIENTES                             | ASESORES COMERCIALES                                | Verbal, directa con el cliente   | Encuestas de satisfacción por llamada  | Tipos de vehículos, precios, garantías, beneficios.  | Actividad de asesoría y seguimiento de cliente comercial                               | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Insatisfacción con la atención recibida por el asesor comercial       | Capacitaciones en Atención al cliente   | Incluir en el plan de capacitaciones del SSC temas y cursos de capacitación.  | Plan de capacitaciones                                |               |
|  | 2. Realización de estudio de crédito para adquisición de crédito para compra   | Ley 2157 del 2021 Artículo 5: Las entidades financieras pueden hacer revisión de su información financiera de forma gratuita sin necesidad de pago.<br>Ley 1581 de 2012 Artículo 4: Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o consentimiento expreso.   | N.A  | GESTIÓN FINANCIERA                           | ASESORES COMERCIALES, COORDINADOR CRÉDITOS          | Colación digital o física  | Seguimiento de desembolsos créditos  | Entidades de financiación del vehículo   | Cliente manifiesta intención de adquirir crédito para compra de vehículo               | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial- Coordinador Créditos    | Asesoría incompleta sobre la adquisición de créditos                  | Socialización y asesoría adecuada por parte de los coordinadores de créditos a los asesores comerciales | Socialización con los asesores y asesores de crédito sobre los requisitos solicitados a los asesores comerciales                                      | Acta de reunión                                       |               |
|  | 3. Cumplimiento en las características de vehículo solicitado en orden de pedido   | Ley 1437 de 2011 Artículo 5: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de pago, así como a deberse información y orientación adecuada de los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para tal efecto. Los anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en cualquier momento. | N.A  | GESTIÓN COMERCIAL                            | Gerente Comercial                                   | Orden de Pedido  | Lista de chequeo de recepción de vehículo  | Características del vehículo   | Cuando se le este explicando las condiciones de la compra mediante orden de pedido     | Presencialmente, correo electrónico          | Asesor Comercial                          | Rotura de vehículo por fallas técnicas                                | Reparar y redireccionar el vehículo al área posventa  | Comunicación con Marcas y cliente sobre las fallas presentadas para solicitud de cambio y el ofrecimiento de otro vehículo                            | Correo electrónico a marcas y clientes con la novedad |               |
|  | 4. Cliente sin antecedentes  | Decreto 1477 de 2002: establece la LIAF de exigir a   | Manual de Sagittari SUPRINOCIDADES   | GESTIÓN GERENCIAL                            | Asistente de Gerencia                               | Formato VINCULACIÓN CLIENTES   | Verificación en listas restrictivas  | Requisitos para la adquisición del vehículo  | Se realice procedimiento de vinculación clientes                                       | Presencialmente, correo electrónico          | Asesor Comercial                          | Venta de vehículo a cliente con antecedentes restrictivos             | Verificación de antecedentes comerciales y asistencia de Gerente sobre el procedimiento de vinculación  | Socialización con asesores comerciales, asistente de Gerente y Asesor de Gerente sobre el procedimiento de vinculación                                | Acta de reunión                                       |               |
|  | 4. Cumplimiento con los precios pactados de las ordenes de pedido  | N.A   | CONTRATO DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS  | GESTIÓN COMERCIAL                            | Gerente Comercial                                   | Orden de Pedido  | Revisión de inventarios existentes en comparación con lo solicitado                        | precios del vehículo   | Durante la asesoría comercial  | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Error en la asesoría de precios de vehículos                          | Asesoría sobre opciones según presupuesto de clientes   | Implementación de entrevistas con asesores comerciales  | Registro de inducción cargo de asesores comerciales   |               |
|  | 5. Entrega del vehículo en fechas dispuestas   | N.A   | CONTRATO DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS  | GESTIÓN COMERCIAL                            | Gerente Comercial                                   | Orden de Pedido  | Gestión de rastreo de tiempo de llegada por medio de plataforma                            | Tiempos estimados de entrega   | Durante el procedimiento de la compra del vehículo                                     | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Demora en los tiempos de entrega del vehículo                         | Verificación del producto desde la plataforma de las marcas   | Gestión del formato de propuesta y dar  | Correos electrónicos                                  |               |
|  | 6. Cumplimiento en las formas de pago: contado, crédito, cambio por vehículo usado   | Decreto 1477 de 2002: establece la LIAF de exigir a   | N.A  | GESTIÓN FINANCIERA                           | Gerente Comercial                                   | Orden de Pedido  | Revisión de la facturación   | Formas de pago   | Durante la asesoría comercial  | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Anulación de pedido por cuenta del comprador                          | Asesoría de otras opciones de vehículos y servicios   | Estrategias retención al cliente  | Planes de estrategia de comercial                     |               |
|  | 7. Cumplimiento con el tiempo de garantía del vehículo   | Ley 1581 de 2012 Artículo 4: Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o consentimiento expreso.  | CONTRATO DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS  | GESTIÓN POSVENTA                             | Gerente Comercial                                   | Orden de Pedido  | Orden de pedido  | Tiempo y capacidad de garantía del vehículo  | Durante la asesoría y compra del vehículo  | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Devolución de vehículo por garantías                                  | Ofrecer servicios adicionales a los clientes insatisfechos  | Asesoría y asesores de servicio sobre servicios que se  | Acta de reunión de la socialización y plan de mejora  |               |
|  | 8. Tratamiento de datos personales solo para uso estimado en el control  | Ley 1581 de 2012 Artículo 4: Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o consentimiento expreso.  | N.A  | GESTIÓN CLIENTES                             | Lider de Facturación, Gerente Comercial             | Orden de Pedido  | Control de HABEAS DATA   | Uso de los datos personales para fines relacionados con el seguimiento a nivel satisfacción                | Se realice solicitud de información personal para fines de la comercialización         | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | Uso inadecuado de los datos personales de los clientes                | Control de la información suministrada mediante el habeeas dato y capacitación de mismo.                | Firma del cliente del formato de Habeeas dato firmado   | Formato de Habeeas dato firmado                       |               |
|  | 9. Informar sobre mecanismo para comunicar y suscripción PQRS  | Ley 1437 de 2011 Artículo 5: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de pago, así como a deberse información y orientación adecuada de los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para tal efecto. Los anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en cualquier momento. | CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS: Sistema que se de tratamiento a las PQRS y se tenga mecanismo de comunicación. | GESTIÓN CLIENTES                             | Call center, Directores Posventa, Gerente Comercial | Carteles publicados, página web, redes sociales                                | Mediante CONTROL DE Peticiones, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS GSC-FOR-04                  | Medios para comunicar PQRS   | Una vez finalizado el servicio comercial a cualquier etapa del procedimiento comercial | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor Comercial                          | PQRS sin cerrar   | Seguimiento a los PQRS, llamada de satisfacción   | Planes de acción de mejora de PQRS  | Acciones tomadas de plan de PQRS                      |               |
| 10. Entrega de facturación y paz y salvo correspondientes a las actividades realizadas da vehículo | Ley 1437 de 2011 Artículo 1: El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivado del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por | N.A   | GESTIÓN FINANCIERA   | Lider de Facturación, TESORERA               | Verbal, directa con el cliente                      | Revisión contable de facturas  | Procedimiento de facturación   | Cuando se solicite el anticipo de pago   | Verbal, correo electrónico, telefónicamente.   | Asesor Comercial                             | No entrega de factura en tiempo requerido | Entrega de documentación completa para la elaboración de factura      | Verificación de los documentos requeridos por el procedimiento antes de la generación de la factura     | Check list de documentos  |   |               |
| GESTIÓN GERENCIAL  | 1. Atención y comunicación   | 9.1.2 ISO 9001:2015 Satisfacción del cliente  | CONTRATO DE CONCESIÓN DE LAS MARCAS  | GESTIÓN CLIENTES                             | ASESORES DE SERVICIO                                | Verbal, directa con el cliente   | Encuestas de satisfacción por llamada  | Procedimiento de asesoría de diagnóstico y actividades de reparación                                       | Actividad de asesoría de cliente posventa  | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor de Servicio                        | Insatisfacción con la atención recibida por el asesor de servicio     | Capacitaciones en Atención al cliente   | Incluir en el plan de capacitaciones del SSC temas y cursos de Atención al cliente para el personal que tenga contacto con el cliente                 | Plan de capacitaciones                                |               |
|  | 2. Consulta y reporte de centrales de riesgo   | Ley 2157 del 2021 Artículo 5: Las entidades financieras pueden hacer revisión de su información financiera de forma gratuita sin necesidad de pago.   | N.A  | GESTIÓN FINANCIERA                           | ASESORES DE SERVICIO                                | Verbal, directa con el cliente   | Seguimiento de reporte centrales de riesgo   | Las actividades que realiza la empresa para la verificación ante listas restrictivas y centrales de riesgo | Durante la asesoría de servicio  | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor de Servicio                        | Asesoría con cliente en listas restrictivas antes de la autorización  | Verificación de los antecedentes en las restrictivas antes de la autorización                           | Socialización con asesores comerciales, asistente de Gerente y Asesor de Gerente sobre el procedimiento de autorización.                              | Acta de reunión                                       |               |
|  | 3. Tratamiento de datos personales solo para uso estimado en el control  | Ley 1581 de 2012 Artículo 4: Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o consentimiento expreso.  | N.A  | GESTIÓN CLIENTES                             | Asesor de servicio                                  | Asesor de servicio   | Control de HABEAS DATA   | Uso de los datos personales para fines relacionados con el seguimiento a nivel satisfacción                | En la solicitud de información personal para fines de la gestión posventa              | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor de Servicio                        | Uso inadecuado de los datos personales de los clientes                | Control de la información suministrada mediante el habeeas dato y capacitación del mismo.               | Firma del cliente del formato de Habeeas dato firmado   | Formato de Habeeas dato firmado                       |               |
|  | 4. Información sobre materiales y piezas de repuesto que se requieren para el procedimiento  | N.A   | CONTRATO DE ADHESIÓN AL ACUERDO DE VOLUNTARIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO Y/O DEPOSITO DE UNA AUTOMOTOR         | GESTIÓN POSVENTA                             | Asesor de servicio                                  | Asesor de servicio   | Control de calidad   | Información sobre materiales y piezas de repuesto que se requieren para el procedimiento                   | En la asesoría de servicio   | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor de Servicio                        | Diagnostico invalido o no detección adecuada de reparaciones y fallas | Control de Calidad  | Se registra en formato inspección de calidad las actividades para el control de la soldadura conforme mensualmente se laburo y se realiza el control. | Plan de mejora  |               |
|  | 5. Cumplimiento en los tiempos de entrega  | N.A   | TEMPARIOS DE ASEGURADORAS  | GESTIÓN POSVENTA                             | Asesor de servicio                                  | Asesor de servicio   | Control de calidad   | Tiempos de entrega según tiempos de las aseguradoras   | En la asesoría de servicio   | Verbal, correo electrónico, telefónicamente. | Asesor de Servicio                        | Demora en los tiempos de entrega del vehículo                         | Control de Calidad  | Gestión del proceso, propuesta y valor  | Plan de mejora  |               |

| GESTIÓN POSVENTA  |   |  |                                     |   |   |  |   |  |  |   |   |   |  |   |
|---|---|--|-------------------------------------|---|---|--|---|--|--|---|---|---|--|---|
| 6. Entrega del vehículo sin daños o deterioros generados por el taller                              | 8.5.3 PROTECCIÓN FRENADO DEL CLIENTE ISO 9001:2015  | CONTRATO DE ADHESIÓN AL ACUERDO DE VOLUNTARIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO Y/O DEPOSITO DE UNA AUTOMOTIVOR       | GESTIÓN POSVENTA                    | Asesor de servicio  | Verbal, correo electrónico o llamada  | Control de calidad   | Procedimiento para la protección del vehículo como uso de kits protectores.       | En la asesoría de servicio   | Registro fotográfico en la plataforma        | Asesor de Servicio  | Generación de daños o deterioros por actividades del taller | Uso de kits de protección y señalización en las áreas de trabajo                              | Se registra en formato inspección de calidad las actividades para el control de la calidad no conforme mensualmente se tabula y se registran en el sistema | Plan de mejora  |
| 7. Protección de los elementos personales y del vehículo  | 8.5.3 PROTECCIÓN FRENADO DEL CLIENTE ISO 9001:2015  | N/A  | GESTIÓN POSVENTA                    | Asesor de servicio  | Verbal, correo electrónico o llamada  | Control de calidad   | Informar sobre la recolección de objetos antes del ingreso del vehículo al taller | En la asesoría de servicio   | Registro fotográfico en la plataforma        | Asesor de Servicio  | Pérdida de elementos del vehículo                           | Registro fotográfico y recolección de objetos personales en bolsas que se entregan al cliente | Utilización de bolsas reutilizables para elementos encontrados en el vehículo, cesara con el cliente responsabilidad de los objetos personales             | Registro fotográfico y recolección de objetos personales en bolsas que se entregan al cliente |
| 8. Realizar pruebas y diagnóstico para la identificación de las fallas                              | CONTRATO DE ADHESIÓN AL ACUERDO DE VOLUNTARIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO Y/O DEPOSITO DE UNA AUTOMOTIVOR  | CONTRATO DE ADHESIÓN AL ACUERDO DE VOLUNTARIOS DE REPARACIÓN Y/O MANTENIMIENTO Y/O DEPOSITO DE UNA AUTOMOTIVOR       | GESTIÓN POSVENTA                    | Asesor de servicio  | Verbal, correo electrónico o llamada o cual queda establecido en la orden de servicio | Inspección inicial   | Información de actividades a realizar en el vehículo                              | En la asesoría de servicio   | Verbal, correo electrónico, telefonicamente. | Asesor de Servicio  | No realización de diagnóstico adecuado al vehículo          | Socialización procedimiento de Diagnóstico y mantenimiento de vehículos.                      | Inspección de control de calidad   | Plan de mejora  |
| 9. Cumplimiento de las garantías  | Ley 1480 de 2011 artículo 7: Obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen uso.  | CONTRATOS DE GARANTIA DE CADA VEHICULO   | GESTIÓN POSVENTA                    | Asesor de servicio  | Verbal, correo electrónico o llamada  | Envío de información a las plataformas suministradas por las marcas para las garantías | Procedimiento de garantías del vehículo   | En la asesoría de servicio   | Verbal, correo electrónico, telefonicamente. | Asesor de Servicio  | Incumplimiento de control de garantías                      | Socialización procedimiento y gestión con marcas sobre control de garantías                   | Procedimiento de garantías   | Aplicación de las garantías   |
| 9. Informar sobre mecanismos para comunicar y solucionar PQRS                                       | 1. Ley 1755 de 2011<br>2. Ley 1437 de 2011<br>Artículo 3: Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de sustentarlo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico. | CONTRATOS DE CONCESION DE LA MARCAS: Solicito que se de tratamiento a las PQRS y se tenga mecanismo de comunicación. | GESTIÓN CLIENTES                    | Call center, Directores Posventa, Gerente Comercial   | Carteles publicados página web, redes sociales.                                       | Mediante CONTROL DE Peticiones, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS GSC-FOR-04              | Medios para comunicar PQRS  | Una vez finalizado el servicio comercial o durante cualquier etapa del procedimiento comercial | Verbal, correo electrónico, telefonicamente. | Asesor Comercial  | PQRS sin cerrar   | Seguimiento a las PQRS, llamadas de satisfacción.   | Planes de acción de mejora de PQRS   | Acciones tomadas de plan de PQRS  |
| 10. Entregas de facturación y paz y salvo correspondientes a las actividades realizadas al vehículo | Artículo 118 emisor vendedor o prestador del servicio emite el original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales dentro del carácter de título y del original firmado   | N/A  | GESTIÓN FINANCIERA                  | Lider de Facturación, TESORERA  | Verbal, directa con el cliente  | Revisión contable de facturas  | Procedimiento de facturación  | Cuando se solicite el anticipo de pago   | Verbal, correo electrónico, telefonicamente. | Asesor Comercial  | No entrega de factura en tiempo requerido                   | Entrega de documentación completa para la elaboración de factura                              | Verificación de los documentos requeridos por el procedimiento antes de la generación de la factura  | Check list de documentos para facturación   |
| TODOS LOS PROCESOS  | 11. N/A   | Compromisos adquiridos en visitas e informes de las marcas   | CONTRATOS DE CONCESION DE LA MARCAS | Gerente General<br>Gerentes Comerciales<br>Directores Posventa<br>Gerente Multa<br>Todos los Procesos | Visitas, correo electrónico   | Revisión de respuesta a compromisos pactados   | Cumplimiento de compromisos pactados  | Según aplique en visitas y solicitudes de marca  | Verbal, correo electrónico, telefonicamente. | Gerente General<br>Gerentes Comerciales<br>Directores Posventa<br>Gerente Multa<br>Todos los Procesos | No cumplimiento de requerimiento marcas                     | SEGUIMIENTO A INFORMES MARCAS CMC-FOR-17  | Subsanación y cumplimiento de compromisos  | Seguimiento Formato de Seguimiento  |