

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 20/08/2027

COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES														
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las actividades necesarias para comercializar automóviles, Camionetas, Chasis de camiones y autobuses en CARRAZOS.		ALCANCE: Este procedimiento aplica para la Comercializar los automóviles, camionetas, camiones y chasis de autobuses de Carrazos SAS.												
RESPONSABLE: Gerentes de Marca.		PARTICIPANTES: Gerentes de Marca, Asesores Comerciales, Líder de Facturación, alistadores, Analista de Cartera, Tesorería , Director General y Gerente Administrativa y financiera												
RIESGOS Y CONTROLES <table><tr><th>RIESGO</th><th>CONTROL</th></tr><tr><td>Perdida de participación en el mercado</td><td>Realizar acciones comerciales y mantener el nivel de satisfacción de los clientes.</td></tr><tr><td>Retraso en los procesos de entrega de los vehículos.</td><td>Efectivo cumplimiento a las tareas y funciones y procedimientos.</td></tr><tr><td>Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo</td><td>Realizar check list de la documentación entregada.</td></tr><tr><td>Insatisfacción del cliente con la atención</td><td>Promover protocolos de atención al cliente</td></tr><tr><td>Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.</td><td>Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.</td></tr></table>		RIESGO	CONTROL	Perdida de participación en el mercado	Realizar acciones comerciales y mantener el nivel de satisfacción de los clientes.	Retraso en los procesos de entrega de los vehículos.	Efectivo cumplimiento a las tareas y funciones y procedimientos.	Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo	Realizar check list de la documentación entregada.	Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente	Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.	Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.	INDICADORES: • INDICADOR de % SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Clientes satisfechos / Clientes totales x 100% • Entregas mensuales • Gestión Leads • NPS • Ventas digitales • RUNT • Market Share • Facturación mensual: Vehículos facturados/Objetivos x 100%
RIESGO	CONTROL													
Perdida de participación en el mercado	Realizar acciones comerciales y mantener el nivel de satisfacción de los clientes.													
Retraso en los procesos de entrega de los vehículos.	Efectivo cumplimiento a las tareas y funciones y procedimientos.													
Incumplimiento de la documentación solicitada y tiempos de entrega del vehículo	Realizar check list de la documentación entregada.													
Insatisfacción del cliente con la atención	Promover protocolos de atención al cliente													
Incumplimiento de actividades de Alistamiento del vehículo por falencias de herramientas e insumos.	Verificar periódicamente que se cuente con las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades.													
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) Política de Calidad NORMA ISO 9001:2015 REQUISITO 8.1, 8.2, 8.4,		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) • Humano: personal competente y												

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

8.5, 8.6, 8.7	atención al cliente • Infraestructura: Instalaciones vitrinas de vehículos, equipos de cómputo, teléfonos, internet y papelería. • Económico: Presupuesto comercial.
ANEXOS: • Orden de pedido • Cotizaciones • Documentos de matricula • Formato de vinculación clientes GC-FOR-04 • Inventario de entrega de vehículos GC-FOR-03 • Orden de Facturación GC-FOR-01 • Formato Test Drive	

DEFINICIONES:

TEST DRIVE: Opción de conducir el vehículo antes de comprarlo, la intención de este ejercicio es que los clientes puedan probar la conducción, el lujo, los accesorios y la tecnología

LEAD: Persona o empresa que haya expresado interés en el producto

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Captación de cliente	La captación del cliente se realiza mediante estrategias comerciales por medio de: ➤ Gestión comercial con el cliente ➤ Captación de clientes/Leads: Página web, redes sociales, referidos, bases de datos, playa de ventas y otros. ➤ Visita del cliente al concesionario ➤ Publicidad de las marcas y propias de Carrazos ATL y BTL. Los Gerentes de Marca determinan la asignación a los asesores comerciales de atención de clientes que ingresan al concesionario.	Gerente de Marca Asesor Comercial Coordinación de Mercadeo	Plataformas de marcas Publicaciones

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

		En el caso de leads captados por las marcas serán asignados directamente por ellos y de carrazos Community Manager, para kia es directamente el Importador los cuales deberán ser gestionados por el asesor comercial en el tiempo según lineamiento de cada marca y la coordinadora de mercadeo esta pendiente de la contactabilidad.		
2	Asesoría Comercial	El asesor comercial realiza atención al cliente y entrevista consultiva en la cual determina el vehículo de su interés y forma y facilidades de pago. Se realiza presentación del vehículo y aclaración de especificaciones técnicas, garantías y beneficios. El asesor comercial ofrece Test drive con el vehículo demo, según aplique. Cuando la referencia del vehículo no se encuentre en vitrina se muestra por medio del inventario digital de la marca. Al finalizar la asesoría se solicita los datos del cliente para el envío de cotización digital con los formatos empleados por las marcas.	Asesor comercial	
3	Registro de cliente	El asesor comercial hace registro de los datos del cliente o LEAD en el sistema SPIGA y en las plataformas de las marcas para su seguimiento. El Asesor debe validar que todos los campos del tercero queden adecuadamente cargados en el módulo de SPIGA, con el fin de garantizar la calidad de la información exógena.	Gerente de Marca Asesor comercial	
4	Actividades de Seguimiento	El Asesor Comercial debe realizar el seguimiento diario de acuerdo con las etapas, registrando en SPIGA y en las plataformas de las marcas cuando aplique, sus clientes o prospectos según su cronograma, y agendar los	Asesor comercial Gerente de Marca	SPIGA GC-FOR 24 Control leads rede sociales.

	GESTIÓN COMERCIAL		Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES		Versión: 04
			Vigencia: 13/06/2027

		compromisos con los clientes. El Gerente de marca monitorea el cumplimiento de esta actividad, así como CRM. Community manager y /o coordinadora de Mercadeo realiza seguimiento en el formato GC-FOR 24. control de Leads redes sociales y enviará a Gerencia de Marca para su conocimiento de gestión y resultados	Coord. De mercadeo	
5	Orden de pedido	Cuando el cliente decide realizar la compra, el asesor comercial diligencia el formato de orden pedido y formato de vinculación clientes GC-FOR-04 firmado y diligenciado por el cliente. El cliente realiza abono de separación del vehículo en la caja o envía soporte a los asesores comerciales quienes la remiten a Analista de Cartera y Tesorería para la generación del respectivo recibo de caja. Posterior a esto los formatos son entregados a Gerencia de marca para solicitud de facturación , junto con los soportes correspondientes debidamente diligenciados y firmados	Gerente de Marca Asesor comercial	Orden de pedido Formato de vinculación clientes GC-FOR-04
6	Asesoría Financiera	El asesor comercial será el encargado de reunir la documentación completa para la solicitud de créditos y entregar la información a las financieras. En relación con los créditos LEASING. Todos los negocios que se obtengan con esta operación, deben tener los siguientes requisitos: -Orden de pedido firmada por el cliente o representante legal (locatario) -Copia de la cédula de ciudadanía.	Asesor Comercial Gerente de Marca Gerente Administrativa y financiera	

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

	-Sagrila firmado por el cliente (persona jurídica - representante legal o persona natural) -Si se trata de persona jurídica, se debe crear como proveedor. -El certificado de canon extraordinario en caso de operaciones cuya unidad solicitada no sea financiada 100 % (cuota inicial), debe tener dos firmas la primera la Coordinadora de Tesorería y Cartera y la segunda Gerente administrativa y Financiera o Director General General, y para la firma de la misma se debe anexar el estado de cuenta donde se garantice el ingreso del dinero certificado a las cuentas de carrazos junto con los documentos firmados por el cliente. -Adjuntar los documentos solicitados por la financiera en los tiempos oportunos para agilizar la legalización posterior a la orden de facturación. Una vez se ha matriculado la unidad objeto contrato bien sea con autorización al concesionario o que la misma entidad financiera la realice y cumplidos todos los requisitos (Seguro todo riesgo, adjunto licencia de tránsito, etc.) la entidad financiera tiene dos maneras de legalizar la operación. 1. Se genera el desembolso de manera anticipada para programar la respectiva entrega. 2. Genera carta de autorización entrega y en este caso carrazos SAS debe entregar el bien, hacer firmar la carta de entrega con el recibido a satisfacción y radicar ante la entidad financiera (Misma que figura en la licencia de tránsito por ser LEASING) para que cumplido el	Director General Coordinadora de Tesorería y Cartera	
--	---	--	--

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

		requisito se proceda con el desembolso.		
7	Asignación y solicitud de vehículo	El Gerente de marca recibe la Orden de Pedido totalmente diligenciada, con la firma y forma de pago para la asignación del vehículo. El Gerente de marca verifica la disponibilidad del inventario en el concesionario para la venta. La solicitud de compra del vehículo se realiza según lineamientos, requisitos y acuerdos establecidos previamente con cada marca por medio de las plataformas. Para el caso de la marca Volkswagen, el formato de compra deberá diligenciarse para aprobación de Subgerencia General, en el caso de que los vehículos se genere el vencimiento de la custodia únicamente. Se entiende que las demás compras que no requieren incluirlas en dicho formato, son las que corresponden a vehículos con venta confirmada. Simultáneamente mediante formato SOLICITUD COMPRA DE VEHÍCULOS CO-FOR-04 se solicita la aprobación de la compra al Director General quien mediante firma autoriza la adquisición de los vehículos. La recepción del vehículo la realiza el alistador, quien verifica y registra en el formato de inventario establecido por cada marca el estado de cada vehículo.	Gerente de Marca Director General Alistador	SOLICITUD COMPRA DE VEHÍCULOS CO-FOR-04
8	Requisitos para	Cuando el vehículo se encuentre en el inventario del concesionario, se verifica	Gerente de Marca	ORDEN DE PEDIDO

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

	facturación de vehículo	lo siguiente según el caso: - Pago contado: Abono - Financiado: Abono a cuota inicial y carta de aprobación El Gerente de marca envía al Líder de Facturación los siguientes documentos: • Orden de facturación GC-FOR-01 • Orden de pedido • Copia cédula cliente • Soporte de consignación • Carta aprobación de crédito (cuando aplique) • Formato de vinculación clientes GC-FOR-04 • Otros documentos según requisitos del negocio. Líder de Facturación, revisa en las listas restrictivas la información del cliente, y en caso de resultado de no cumplimiento (encuentre entre 80-100 %) se reporta al área comercial. NOTA: Para las marcas MAZDA Y VW se debe adicionar: • Tabla de mantenimiento del Alistamiento Preentrega, no superior de 9 a 10 días con verificación de campaña	Líder de facturación	Orden de facturación GC-FOR-01 Formato de vinculación clientes GC-FOR-04
9	Facturación de vehículos	El líder de facturación debe crear en SPIGA los pedidos de servicio relacionados por el Gerente de marca en el formato Orden de facturación GC-FOR-01	Líder de Facturación	SPIGA
10	Legalización de la venta	Después de la generación de la factura, el Asesor Comercial debe realizar la gestión para legalizar los requisitos exigidos por la marca en las plataformas o medios establecidos para dichos procesos en las marcas. El Asesor comercial notifica al cliente la generación de la factura.	Asesor Comercial	

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

		Cuando el vehículo se paga por medio de crédito el asesor coordina con la financiera la elaboración de prendas y las entrega al líder de facturación, quien a su vez entrega la documentación al tramitador para la expedición de SOAT y matrícula: • Facturas • Declaración de importación • Impronta • Formularios de matrícula • Copia de cédula del cliente • Otros documentos de acuerdo con el tipo de negocio (Prenda y Otros) La Analista de Cartera revisa la finalización del pago total del vehículo o el desembolso del crédito y entrega paz y salvo al asesor comercial para entrega del vehículo.	Líder de Facturación Tesorería Outsourcing de Matrícula Analista de Cartera	
11	Alistamiento del vehículo	Gerente de Marca realiza una programación de entrega de los vehículos, la cual comparte con el alistador. Los alistadores solicitan cita de agendamiento con el Agente Call Center. El alistador entrega al Asesor de Servicio el vehículo con su respectivo inventario. El asesor de servicio hace apertura de la orden de trabajo en el SPIGA para el alistamiento mecánico del vehículo. El técnico realiza inspección mecánica mediante el formato o lista de chequeo según lo estipulado por la marca. Posteriormente se hace entrega del vehículo al Alistador para el embellecimiento.	Gerente de Marca Alistador	

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

		Se abastece de combustible según consideración de marca y se instalan placas. Se sitúan los accesorios y elementos de seguridad. El alistador diligencia el formato Inventario de Entrega de Vehículos GC-FOR-03		
12	Entrega de vehículo	El Asesor Comercial debe presentar para verificación, el Paz y Salvo al líder de facturación para formalizar la entrega en SPIGA y que sea entregada la tarjeta de propiedad del cliente. Asesor comercial hace entrega del vehículo, se registra en el Inventario entrega vehículo GC-FOR-03 o en la plataforma de la marca. El asesor comercial hace entrega de los documentos del vehículo , de manera física o digital según la vitrina o lineamiento del gerente de marca, se socializan garantías, beneficios y la activación de los mismos. Los asesores comerciales y/o líder de facturación según marca activan las garantías en las plataformas de las marcas. Los documentos deben comprender los recibos de matrícula y el saldo a favor en caso de que se presente , siempre se debe tener la carpeta del vh de fácil acceso ya sea digital o en físico En el caso de Volkswagen los asesores comerciales entregan a la líder de facturación el acta de entrega del VH generada por la marca , quien se encarga de ingresar la fecha de entrega en SPIGA y debe ser acorde al seguimiento que maneja la Call center	Analista de Cartera Asesor comercial Líder de Facturación	INVENTARIO ENTREGA VEHÍCULO GC-FOR-03

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

13	Encuesta de satisfacción	Según lineamientos de la marca hasta tres días después los agentes CALL CENTER realizan llamada de seguimiento para la medición de la satisfacción del cliente. El informe e indicadores de las llamadas de seguimiento son entregados mensualmente a los Gerentes de Marca para el análisis y acciones de mejora cuando aplique por medio de un Drive los primeros 7 días de cada mes mediante el formato GSC-FOR-O3 CONTROL SEGUMIENTO CLIENTE COMERCIAL	Gerente de Marca Call center	GSC-FOR-O3 CONTROL SEGUMIENTO CLIENTE COMERCIAL
14	Análisis de los indicadores	Mensualmente los Gerentes de Marca con la información generada de facturación , Mercadeo, Directores Posventa y demás áreas involucradas en gestión comercial analizan la información de indicadores de satisfacción y facturación, según resultados se establece planes de acción y/o acciones correctivas.	Gerentes de marca Líder de Facturación Coordinadora de Mercadeo Directores Posventa	

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	10/02/2022	Elaboración del procedimiento
2	24/10/2022	Se adiciona la actividad de análisis de los indicadores
3	08/07/2023	Se sustituye el cargo "Asistente Comercial" por "Líder de facturación". Se ajusta la actividad #10, mencionando la gestión de los Asesores Comerciales en la legalización respectiva según requisitos de la marca. Se agrega asignación y gestión de leads en la actividad No.1 "Captación de Clientes"

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-01
	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE AUTOMOVILES, CAMIONETAS, CHASIS DE CAMIONES Y AUTOBUSES	Versión: 04
		Vigencia: 13/06/2027

4	20/08/2025	Se modifican los responsables, se anexa el cargo de, Director General y gerente Administrativa y financiera , se anexan actividades en la casilla 6 sobre operaciones Leasing y se actualiza información documentada, se cambia el logo de la organización.
---	------------	---

ELABORÓ:	Gerentes de Marca
REVISÓ:	Gerente Administrativa y financiera
APROBÓ:	Director General