

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-05
	INSTRUCTIVO PARA PROGRAMACIÓN DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS VOLKSWAGEN	Version: 1
		Fecha de Vigencia: 01/03/2026

INSTRUCTIVO PARA PROGRAMACIÓN DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS	
OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO: Establecer la correcta programación del alistamiento de vehículos, verificación de campañas de seguridad, realización de mantenimiento previo a la entrega (inspección pre-entrega) y control documental antes de la entrega al cliente, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos por Volkswagen.	ALCANCE: Aplica para el proceso de venta y entrega de vehículos nuevos Volkswagen, desde la solicitud de alistamiento por parte del asesor comercial hasta la validación final documental para la entrega al cliente.
RESPONSABLES: Gerentes de Marca	PARTICIPANTES: Asesores Comerciales Call Center Alistador Control de Calidad Facturación

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-05
	INSTRUCTIVO PARA PROGRAMACIÓN DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS VOLKSWAGEN	Version: 1
		Fecha de Vigencia: 01/03/2026

RIESGOS Y CONTROLES		INDICADORES: N/A
RIESGOS	CONTROLES	
Entrega de vehículos con campañas de seguridad activas	Verificación obligatoria de campañas antes del agendamiento	
Entrega de vehículos sin Inspección pre-entrega válida	Validación de tabla ELSA antes del paz y salvo	
Incumplimiento del estándar de los 10 días de la inspección pre-entrega	Verificación de fecha de elaboración de la tabla ELSA	
Retrasos en el proceso de entrega	Programación anticipada del alistamiento	
REQUISITOS: - Estándar VW Sales – Inspección previa a la entrega. - Política de Calidad.		RECURSOS: - SPIGA - ELSA - Correo corporativo / Whatsapp - Personal de alistamiento
ANEXOS: N/A		

1. Solicitud de alistamiento

El asesor comercial debe enviar la factura del vehículo y solicitar el alistamiento para entrega con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación, con el fin de garantizar la correcta programación del proceso.

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-05
	INSTRUCTIVO PARA PROGRAMACIÓN DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS VOLKSWAGEN	Version: 1
		Fecha de Vigencia: 01/03/2026

2. Verificación de campañas y agendamiento de cita

Una vez recibida la solicitud, el Call Center debe:

Verificar si el vehículo cuenta con campañas de seguridad activas.

Validar el tiempo de producción requerido para el mantenimiento previo a la entrega.

Proceder a agendar la cita en el taller para la realización del proceso de alistamiento.

Esta información debe quedar registrada en Spiga.

3. Ingreso del vehículo al taller

El alistador es responsable de bajar el vehículo al taller en la fecha y hora programada para la realización del alistamiento.

Los tiempos estimados para este proceso son:

Vehículos automóviles: máximo 3 horas

Camiones: máximo 5 horas

Siempre y cuando no surjan temas adicionales.

4. Devolución del vehículo al alistador

Finalizado el proceso por parte del asesor de servicio:

El vehículo es devuelto al alistador junto con las dos llaves.

El alistador continúa con el proceso final de preparación del vehículo.

5. Preparación final para entrega

El alistador realiza las actividades finales necesarias para dejar el vehículo listo para entrega al cliente, incluyendo:

Limpieza final del vehículo.

Verificación visual de estado general.

Confirmación de que el vehículo se encuentra en condiciones adecuadas para su entrega.

7. Solicitud de paz y salvo

El asesor comercial debe enviar un correo al área de facturación solicitando el paz y salvo para la entrega del vehículo, y solicitando que se

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-05
	INSTRUCTIVO PARA PROGRAMACIÓN DE ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE VEHÍCULOS VOLKSWAGEN	Version: 1
		Fecha de Vigencia: 01/03/2026

verifique que el vehículo cuente con su respectiva tabla de inspección previa a la entrega (ELSA).

8. Solicitud de tabla ELSA

Al recibir la solicitud, el Líder de Facturación debe contactar al área de Control de Calidad para solicitar la tabla de inspección previa a la entrega correspondiente al vehículo.

9. Verificación documental en facturación

El área de facturación debe verificar que la carpeta del vehículo se encuentre completa, validando especialmente:

Que todos los documentos requeridos estén diligenciados correctamente.

Que la tabla ELSA esté incluida en la carpeta del vehículo.

Que la información corresponda al vehículo correcto.

10. Verificación de vigencia de la tabla de inspección previa a la entrega (ELSA)

Facturación debe validar que la fecha de elaboración de la tabla ELSA no supere los 10 días calendario antes de la entrega del vehículo, conforme al estándar establecido por Volkswagen.

Si la inspección supera este plazo:

Se debe solicitar nuevamente al área de Control de Calidad la elaboración de una nueva tabla ELSA antes de autorizar la entrega del vehículo.

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