	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-07
	GESTION DE LEADS MARCA KIA	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LEADS – FUERZA COMERCIAL KIA	
OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO. Establecer los lineamientos obligatorios para la correcta gestión, atención y conversión de leads, garantizando el cumplimiento de tiempos de respuesta, la optimización de la rentabilidad y la protección de la relación con el importador.	ALCANCE: Aplica a todo el equipo comercial de Carrazos S.A.S. en la gestión de leads provenientes de canales digitales, importador y demás fuentes comerciales.
RESPONSABLES: Trabajadores de la Organización	PARTICIPANTES: Trabajadores de la Organización
RIESGOS Y CONTROLES N/A	INDICADORES: N/A
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> Reglamento Interno de Trabajo 	RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> Computadores y Teléfonos
ANEXOS: <ul style="list-style-type: none"> N/A 	


1. LINEAMIENTOS GENERALES

1.1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

La Dirección General ha identificado un desempeño deficiente en la gestión de leads, específicamente en términos de tiempos de respuesta y conversión a ventas efectivas.

Los resultados evidencian:

- Bajo nivel de conversión frente al potencial esperado (8%).
- Pérdida significativa de oportunidades comerciales y rentabilidad.
- Impacto negativo en la relación con el importador y en la imagen del concesionario.
- Riesgo de pérdida de beneficios comerciales y posicionamiento estratégico.

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-07
	GESTION DE LEADS MARCA KIA	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

Esta situación constituye una desviación crítica que afecta directamente la sostenibilidad del negocio.

2. RIESGOS IDENTIFICADOS

- **Pérdida financiera directa:** Disminución de ingresos por falta de gestión oportuna.
- **Deterioro de la imagen corporativa:** Incumplimiento de estándares exigidos por el importador.
- **Riesgo contractual:** Posible afectación en acuerdos comerciales y distribución.
- **Pérdida de incentivos:** Disminución de beneficios asociados al desempeño comercial.

3. DIRECTRICES

A partir de la fecha de emisión del presente instructivo, se establecen las siguientes disposiciones de obligatorio cumplimiento:

3.1 Reestructuración de la atención de leads

- Se designa un recurso exclusivo para la atención de leads provenientes del canal del importador (Kia).
- Este responsable deberá garantizar tiempos de respuesta inmediatos y seguimiento efectivo hasta el cierre de la venta.


3.2 Enfoque de la fuerza comercial

- El equipo comercial queda liberado de la gestión de leads del canal Kia.
- Su responsabilidad principal será la gestión activa de los demás canales de venta.
- Se exige el cumplimiento riguroso de metas y presupuestos comerciales establecidos.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Responsable de leads Kia

- Atención inmediata de leads.
- Seguimiento continuo.
- Conversión efectiva a ventas.

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-INS-07
	GESTION DE LEADS MARCA KIA	Version: 01
		Fecha: 27/04/2026

4.2 Fuerza comercial

- Cumplimiento de metas en canales asignados.
- Gestión activa de oportunidades comerciales.
- Aplicación de principios de disciplina, ética y enfoque en resultados.

4.3 Dirección General

- Seguimiento al desempeño comercial.
- Evaluación de resultados y toma de decisiones estratégicas.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Monitoreo permanente de indicadores de gestión (tiempos de respuesta, conversión, ventas).
- Evaluación periódica del desempeño individual y grupal.
- Implementación de acciones correctivas en caso de incumplimiento.

8. DISPOSICIÓN FINAL

El presente instructivo se emite bajo los principios de ética y transparencia, con el propósito de proteger la estabilidad del concesionario y garantizar la sostenibilidad del negocio.

El éxito de esta medida dependerá del compromiso, disciplina y enfoque de cada integrante del equipo comercial en el cumplimiento de sus responsabilidades.

El incumplimiento de estos lineamientos será objeto de seguimiento y las acciones correspondientes conforme a la normativa interna de la organización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA SISTEMAS DE GESTIÓN	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR GENERAL