



| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS

| <p>OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO:</p> <p>Realizar adecuadamente y en los tiempos establecidos, las inspecciones y mantenimientos de vehículos nuevos en almacenamiento.</p> | <p>ALCANCE:</p> <p>Aplica para vehículos nuevos desde su recepción hasta su entrega.</p> | | | | | | |
|---|--|-----------|---|--|---|---|--|
| <p>RESPONSABLES:</p> <p>Alistadores, Jefe de Taller, Gerentes de Marca</p> | <p>PARTICIPANTES:</p> <p>Gerentes de Marca, Directores Posventa, Técnicos, Jefe de Taller, Alistadores, Líder de Facturación</p> | | | | | | |
| <p>RIESGOS Y CONTROLES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">RIESGOS</th> <th style="width: 50%;">CONTROLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incumplimiento de controles de cuidado de los vehículos</td> <td>Registro de inspecciones y mantenimiento de vehículos realizados</td> </tr> <tr> <td>Fallas mecánicas y eléctricas en los vehículos nuevos</td> <td>Aplicación de las tablas de mantenimiento</td> </tr> </tbody> </table> | RIESGOS | CONTROLES | Incumplimiento de controles de cuidado de los vehículos | Registro de inspecciones y mantenimiento de vehículos realizados | Fallas mecánicas y eléctricas en los vehículos nuevos | Aplicación de las tablas de mantenimiento | <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de alistamientos con novedad/Total de Alistamientos realizados |
| RIESGOS | CONTROLES | | | | | | |
| Incumplimiento de controles de cuidado de los vehículos | Registro de inspecciones y mantenimiento de vehículos realizados | | | | | | |
| Fallas mecánicas y eléctricas en los vehículos nuevos | Aplicación de las tablas de mantenimiento | | | | | | |
| <p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad Estándares de Marca | <p>RECURSOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inventario de vehículos nuevos SPIGA Plataformas de marca | | | | | | |


| |
|--|
| <p>ANEXOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Comercialización de Carros, Camionetas, Camiones y Autobuses GC-PRO-01 Formatos externos de inspección de vehículos en almacenamiento |
|--|

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |


- Tablas de mantenimiento ELSA PRO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------|-------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 1 | Solicitud de pedido de vehículo nuevo | La gerente de Marca realiza solicitud de las unidades requeridas a la marca, quien a su vez procede con la programación de despacho a la vitrina comercial. | Gerente de Marca | Mazda: MC-SINCO |
| 2 | Ingreso de inventario a SPIGA | Una vez se reciba la factura de compra por parte de la marca, el líder de facturación procede a incluir las unidades al inventario de SPIGA, validando la ubicación dentro del sistema con la gerente de Marca. | Líder de Facturación | Inventario SPIGA |
| 3 | Recepción de Vehículo nuevo | Una vez llegue la transportadora con los vehículos a Carrazos, son recibidos por el alistador de la marca según corresponda. El conductor de la transportadora debe entregar el documento de remisión y el inventario de cada unidad firmado. | Alistador | Remisión |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |


| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|-------------------------|---|-----------------------------|--|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | <p>En Mazda se diligencia el formato del inventario del transportador BERGE VIGIA</p> <p>EN vw el inventario de cada unidad esta registrado en LOCALIZAP, en donde el alistador entra y verifica cada uno de los ítems y se genera la firma digital del conductor de la transportadora y del alistador.</p> | | |
| 4 | Programación Técnico | <p>El Alistador informa al Jefe de taller o Director Posventa, la llegada y cantidad de vehículos nuevos para la programación del técnico que va a inspeccionar las unidades.</p> <p>Mazda Diligenciamiento del Formato Externo de la Marca, denominado, Mantenimiento para vehículos nuevos</p> <p>En VW el alistador comunica al Call center la llegada de los vh para validar si existen campañas.</p> | Alistador Jefe de taller | |
| 5 | Verificación documental | <p>El Alistador verifica que cada unidad traiga los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formatos TQS (Solo Volkswagen) - Check list del puerto | Alistador | <p>Formatos TQS (Volkswagen)</p> <p>Check list del puerto</p> |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |


| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|--|--|----------------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Tirillas de revisión de batería Para Mazda se verifica: <ul style="list-style-type: none"> -Diligenciamiento del Formato Externo de la Marca, denominado, Mantenimiento para vehículos nuevos - Remesa | | Tirillas de revisión de batería |
| 6 | Inspección física y estética | <p>El Alistador realiza inspección física y estética de cada unidad y debe registrar en el campo de observaciones las novedades según corresponda. En caso de que haya novedad, se debe reportar inmediatamente a la gerente de Marca quien a su vez coordinará con el Director Posventa para dar inicio al trámite correspondiente de garantía con fábrica.</p> <p>El Alistador firma el recibido con sello y se queda con una copia del documento.</p> | <p style="text-align: center;">Alistador</p> <p style="text-align: center;">Gerente de Marca</p> <p style="text-align: center;">Analista de Garantías</p> <p style="text-align: center;">Director Posventa</p> | Registro de inventario |
| 7 | Radicación de documentos | Posteriormente el Alistador radica con Líder de Facturación los documentos de los vehículos que han llegado y este procede a registrar en SPIGA la fecha de recepción del vehículo. | <p style="text-align: center;">Alistador</p> <p style="text-align: center;">Líder de Facturación</p> | Documento de remisión inventario |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|--|--|---|--|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 8 | Ubicación vehicular | El Alistador ingresa las unidades a taller o patio. según programación dada por el jefe de taller o Director Posventa para inspección técnica. | Alistador | |
| 9 | Creación del Registro de inspecciones periódicas | <p>El Alistador registra cada vehículo nuevo recibido en el formato de inspecciones periódicas de vehículos en almacenamiento, el cual será diligenciado de acuerdo a los tiempos de almacenamiento, según requisitos de la marca.</p> <p>Se debe llevar adicional el registro de inspección de batería cada 15 días e inspección de mantenimiento de vehículos a partir de la fecha de ingreso, según lo estipulado por la marca.</p> <p><u>Para el caso de HINO:</u> Las rutinas de almacenamiento las carga el alistador en una carpeta compartida en la nube y serán supervisadas por el Director Posventa.</p> <p><u>Para el caso de Volkswagen:</u> Ingresar a la plataforma ELSA PRO y con el número de VIN descargar la tabla de mantenimiento respectiva.</p> | <p>Alistador</p> <p>Gerente Comercial</p> <p>Director Posventa</p> | <p>MAZDA: FORMATO EXTERNO DE MARCA</p> <p>VW: TABLA ELSA</p> |


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---|--|--|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | Para el caso de HINO: Registro Inspección de vehículos en almacenamiento según tiempo de almacenado. | | |
| 10 | Traspaso de vehículos, si aplica | <p>En caso de que el vehículo venga de otro concesionario u otra sede del Carrazos, se debe solicitar la entrega de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos de inspección y mantenimiento del vehículo. - Formatos TQS (Solo Volkswagen) - Check list del puerto - Tirillas de inspección de batería - Paz y salvo firmado expedido por tesorería (si aplica) | <p>Alistador</p> <p>Gerente de Marca</p> <p>Tesorería (Si aplica)</p> | <p>Registro de inspecciones</p> <p>mantenimiento y check battery</p> |
| 11 | Inspección de Baterías | <p>El técnico designado procede a realizar inspección de batería a cada una de las unidades recibidas.</p> <p>El Alistador realiza inspección de batería quincenalmente o de acuerdo con los requerimientos de la marca y lo registra en el formato de Control e inspección de baterías de vehículos nuevos en Almacenamiento.</p> | <p>Técnico</p> <p>Alistador</p> | <p>Tirilla de revisión de batería</p> <p>CONTROL E INSPECCIÓN DE BATERIAS VEHÍCULOS NUEVOS EN ALMACENAMIENTO GC-FOR-23</p> |


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| CONTROL VEHICULAR DE INICIO | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|---|-------------------|--|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 12 | Registro de inspecciones periódicas | El Alistador debe diligenciar la tabla de mantenimiento/Inspección periódica de cada vehículo en almacenamiento según lo indique el documento. | Alistador Técnico | Registro de Tabla de mantenimiento/ Inspección periódica |
| 13 | Reporte de novedades | En caso de novedad mecánica se debe reportar por medio de correo electrónico al jefe de taller, Director Posventa y Gerencia de Marca adjuntando los respectivos soportes. El correo debe tener como asunto el número de VIN y la marca a la que corresponde. | Alistador Técnico | Correo electrónico |


| INSPECCIÓN DE ENTREGA | | | | |
|------------------------------|--|--|----------------------|-------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 1 | Facturación del vehículo y creación de orden de servicio | Una vez se facture el vehículo, el líder de facturación debe crear por medio de SPIGA, la orden de servicio para alistamiento de vehículo y cargue de accesorios y otros de acuerdo con aprobación de Gerente Comercial. | Líder de Facturación | |
| 2 | Solicitud de Alistamiento | El gerente o asesor comerciales realiza solicitud de alistamiento | Gerente de marca | |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |


| INSPECCIÓN DE ENTREGA | | | | |
|------------------------------|------------------------|---|---------------------------------|-------------------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | <p>de vehículo nuevo por medio del formato Solicitud alistamiento vehículos al Alistador de su marca con mínimo 3 días de antelación a la entrega al cliente.</p> <p>NOTA: En el caso de Mazda es el experto de la marca es quien solicita la cita con el callcenter, previa solicitud del asesor comercial y registra en el PLANER (App de office) la programación.</p> | | |
| 3 | Agendamiento de cita | <p>El Alistador o el asesor comercial solicita cita con call center para agendamiento de los vehículos requeridos para alistamiento.</p> <p>Call Center asigna cita para alistamiento según disponibilidad técnica.</p> | Alistador Call Center | Agendamiento SPIGA |
| 3 | Recepción del vehículo | <p>El Asesor de servicio recepciona el vehículo previamente lavado por el Alistador y hace apertura de orden de servicio de alistamiento para entrega.</p> | Asesor de Servicio Alistador | Orden de Trabajo |
| 4 | Inspección Mecánica | <p>El técnico realiza revisión de batería y alistamiento mecánico según el Check list</p> | Técnico | Check list de inspección de entrega |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| INSPECCIÓN DE ENTREGA | | | | |
|------------------------------|----------------------|---|-----------------------------------|--|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | de inspección de entrega de la marca. | | |
| 5 | Entrega del Vehículo | <p>El Asesor de Servicio hace entrega del vehículo al Alistador, adjuntando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Check list de mantenimiento - Tirilla de la revisión de batería | Asesor de Servicio | Check list de mantenimiento y Tirilla de revisión de batería |
| 6 | Carpeta del vehículo | <p>El Alistador recopila toda la documentación que muestre las labores realizadas para los cuidados y preentrega del vehículo, la cual debe ser archivada y guardada en el historial de la carpeta del vehículo junto con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación del tercero - factura de compra y venta - soportes de SOAT - Matrícula - Tarjeta de propiedad. - Formato TQS para Volkswagen, cuidados vehículos en stock, servicio de entrega. <p>Para las marcas Mazda y Volkswagen, se archiva</p> | Alistador Líder de Facturación | Carpeta física y/o digital |


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| INSPECCIÓN DE ENTREGA | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|--|--------------------|----------------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | <p>adicionalmente los documentos denominados "Formato de alistamiento" (para Mazda) y "Tabla de alistamiento" (para Volkswagen), esto, por solicitud de las marcas.</p> <p>Esta información se debe guardar por dos años y debe estar disponible ante las auditorías realizadas por el importador y el fabricante.</p> <p>NOTA: Estos documentos servirán como soporte en caso de reclamaciones de garantía sobre daños relacionados con el mantenimiento de vehículos almacenados (baterías, ruidos en frenos, entre otros)</p> | | |
| 7 | Embellacimiento | <p>El Alistador ubica el vehículo en la vitrina comercial y procede a realizar el embellecimiento que consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limpieza general - Accesorios adicionales | Alistador | |
| 8 | Control de Calidad - preentrega | <p>En Mazda se diligencia el formato externo Inspección Final</p> | Control de Calidad | Formato externo Inspección Final |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| INSPECCIÓN DE ENTREGA | | | | |
|------------------------------|-----------|---|-------------|-------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | En VW el encargado de control de calidad realiza el diligenciamiento de la Tabla de alistamiento preentrega, validado que no tenga campañas pendientes y que en relación con el alistamiento y la entrega no se superen 10 días calendario. Es decir, la tabla no debe tener más de 10 días de realización para la entrega del vh al cliente. | | Hoja Elsa |


| VEHÍCULOS PARA EXHIBICIÓN | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|--|--------------------------|---|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 1 | Solicitud de Alistamiento | El gerente de Marca solicita vehículo para exhibición al Alistador. | Gerente de Marca | Solicitud alistamiento de vehículos GC-FOR-12 |
| 2 | Agendamiento de cita | El Alistador solicita cita con call center para agendamiento del vehículo requerido para alistamiento. | Alistador Call Center | Agendamiento o SPIGA |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| VEHÍCULOS PARA EXHIBICIÓN | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | | Call Center asigna cita para alistamiento según disponibilidad técnica. | | |
| 3 | Recepción del vehículo | El Asesor de servicio recepciona el vehículo previamente lavado por el Alistador. | Asesor de Servicio Alistador | Orden de Trabajo |
| 4 | Inspección Mecánica | Para VW El técnico desactiva el modo transporte y/o otra actividad según lo estipulado por la marca. | Técnico | Check list de inspección de entrega |
| 5 | Embellecimiento para exhibición | El Alistador sigue el instructivo de alistamiento estipulado por la marca, si aplica. | Alistador | Registro de alistamiento |
| 6 | Inventario | El Alistador realiza inventario total del vehículo | | |
| 7 | Reubicación (si aplica) | En caso de que el vehículo deba ser reubicado nuevamente a patio, se pasa nuevamente a taller para su Activación de modo transporte e instalación de protecciones, solicitando cita de agendamiento con call center. | Alistador Call Center | |


NOTA VEHÍCULOS PORSCHE: Todos los vehículos mientras se encuentren en exhibición, deben tener un mantenedor de carga conectado durante el día y desconectado en la noche.

NOTAS VEHÍCULOS HINO:

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

- Los vehículos de vitrina se deben mantener con la batería desconectada (borner negativo) para evitar la descarga profunda de las mismas. Únicamente se deben conectar previo a la visita del cliente. Será responsabilidad del asesor Comercial, desconectar nuevamente el borner.
- Se deben encender los vehículos una vez por semana para activar el funcionamiento de los sistemas del motor y del vehículo.
- EL tiempo estimado de encendido del vehículo se debe según el anexo (adjuntar tabla)

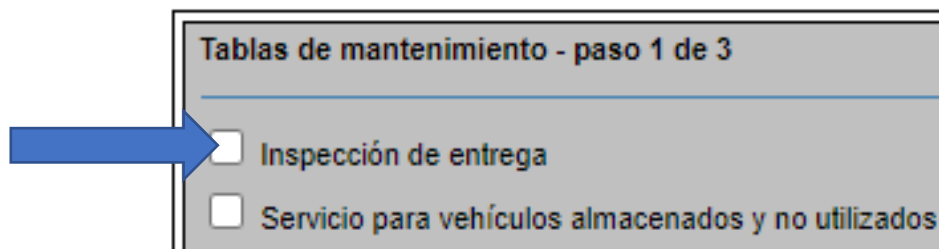
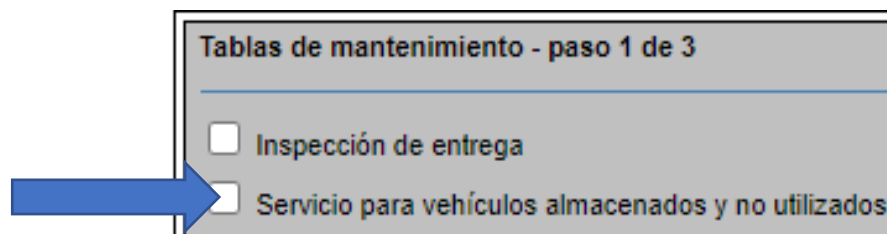
| VEHÍCULOS PARA PRESENTACIÓN ESTÁTICA | | | | |
|---|---------------------------|---|---------------------------------|-------------------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 1 | Solicitud de Alistamiento | El gerente comercial solicita vehículo para Presentación Estática al Alistador. | Gerente de Marca | |
| 2 | Agendamiento de cita | El Alistador solicita cita con Call center para agendamiento del vehículo requerido para alistamiento. Call Center asigna cita para alistamiento según disponibilidad técnica. | Alistador Call Center | Agendamiento o SPIGA |
| 3 | Recepción del vehículo | El Asesor de servicio recepciona el vehículo previamente lavado por el Alistador. | Asesor de Servicio Alistador | Orden de Trabajo |
| 4 | Inspección Mecánica | El técnico desactiva el modo transporte y/o otra actividad según lo estipulado por la marca. | Técnico | Check list de inspección de entrega |

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |


| VEHÍCULOS PARA PRESENTACIÓN ESTÁTICA | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| # | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| | Embellecimiento para exhibición | El Alistador sigue el instructivo de alistamiento estipulado por la marca, si aplica. | Alistador | Registro de alistamiento |
| | Reubicación (si aplica) | En caso de que el vehículo deba ser reubicado nuevamente a patio, se pasa nuevamente a taller para su Activación de modo transporte e instalación de protecciones, solicitando cita de agendamiento con call center. | Alistador Call Center | |

ANEXOS

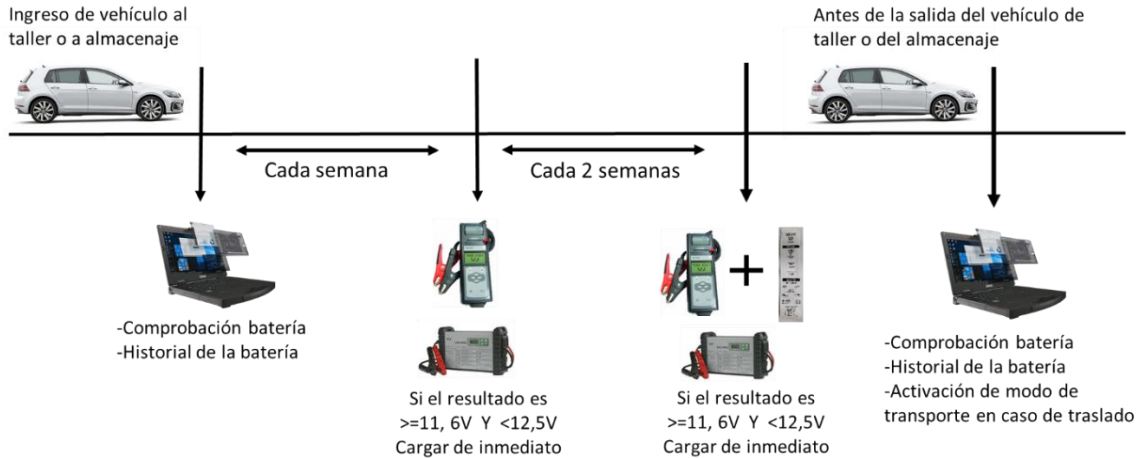
Anexo1: (Tablas de mantenimiento ELSA PRO –Volkswagen)



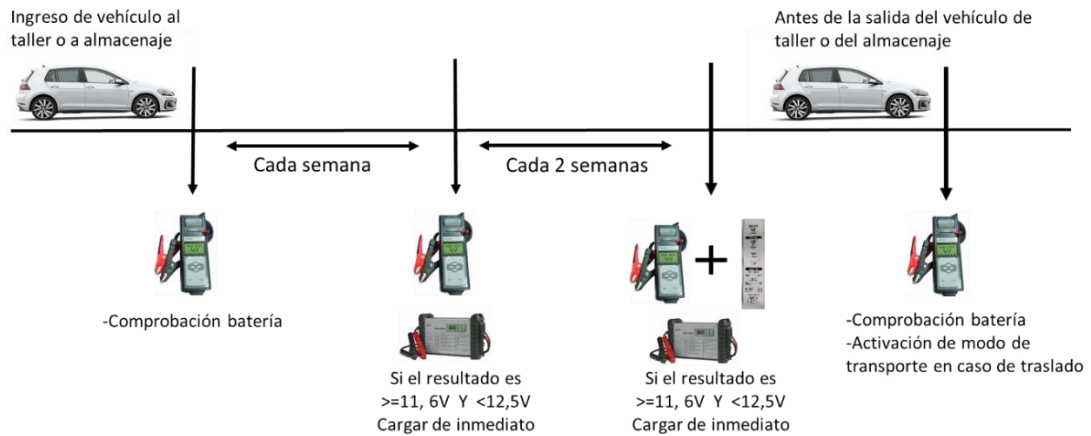
Anexo2: (Ejemplo verificación de baterías –Volkswagen)


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

Verificación de la batería cuando ingresa y sea retirado el vehículo (con unidad BEM)



Verificación de la batería cuando ingresa y sea retirado el vehículo (sin unidad BEM)



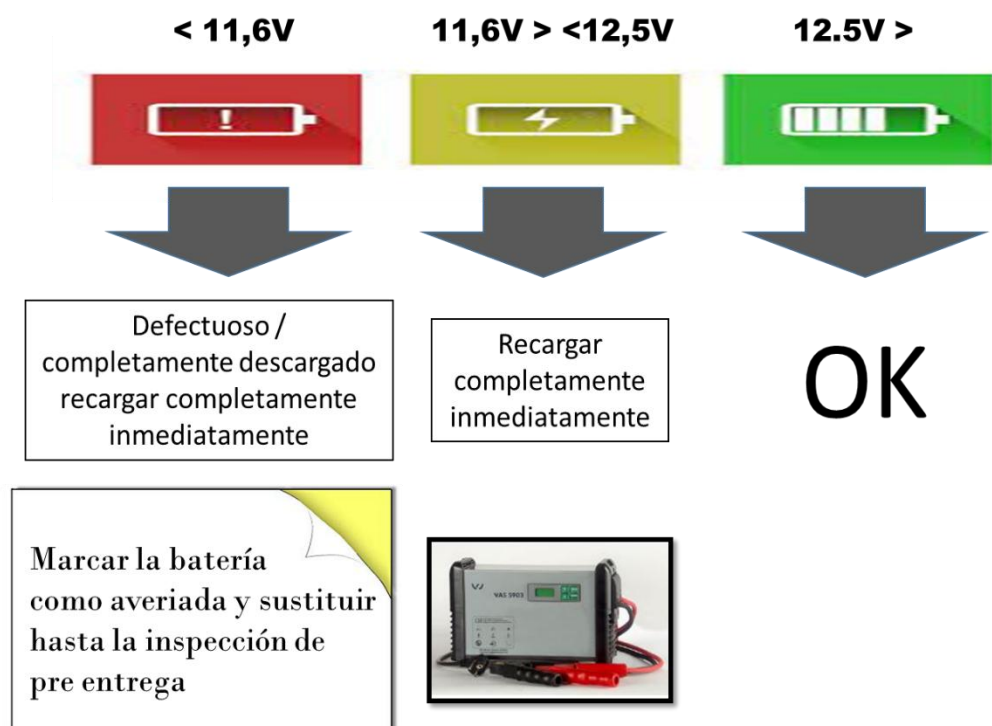
| | | |
|---|---|----------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

Tipos de vehículos almacenados




Vehículos de stock

El vehículo estará guardado en el área de almacenamiento, siempre con el modo transporte **activo**, tiene las protecciones del vehículo **colocadas** y aumentar la presión de los neumáticos a como indique la tabla de mantenimiento.



Anexo 3: Almacenamiento y protección de vehículos – Volkswagen

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

LINEAMIENTOS GENERALES

- Toda unidad que ingrese debe ser inspeccionada y documentada en su estado físico.
- Las novedades pueden originarse por:
 - Condiciones desde puerto (responsabilidad del importador)
 - Daños en traslado (responsabilidad a identificar)
- Es obligatorio registrar evidencia completa (fotografías, reportes, soportes).
- Las solicitudes de garantía deben ser radicadas de manera inmediata, dentro de los tiempos establecidos, para evitar su rechazo.

NOTA: Recepción e inspección de la unidad

- Verificar el estado general del vehículo al momento de su llegada.
- Identificar y documentar cualquier novedad.
- Registrar evidencia fotográfica y soportes necesarios.


Clasificación de la novedad

- Determinar el origen del daño:
 - Desde puerto (importador)
 - Durante traslado
- Validar si la novedad ya se encontraba registrada o debe ser reportada.

Registro y solicitud de garantía

- Elaborar y radicar la solicitud de garantía ante el responsable correspondiente.
- Adjuntar todos los soportes requeridos.
- Realizar este proceso de forma inmediata para evitar negación.

Generación de orden de reparación

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

- Crear de manera inmediata una orden de reparación SPIGA.
- Asignar el caso al área de colisión para su intervención.

Ejecución de la reparación


- El área de colisión ejecuta la reparación conforme a los estándares técnicos.
- En casos de fácil solución, se podrá apoyar en el equipo de alistamiento.
- No se omite en ningún caso el trámite de garantía, independientemente de la complejidad del daño.
- Una vez aprobada la garantía, se debe realizar la facturación por el valor reconocido.
- Registrar el cierre del caso con evidencias del antes y después.

2. CONSIDERACIONES OPERATIVAS

- Las unidades son nuevas, por lo cual las novedades deben ser subsanadas de manera inmediata y discreta.
Unidades vendidas:
- Evitar que el cliente perciba intervenciones que puedan generar desconfianza.
- Garantizar cumplimiento en tiempos de entrega y compromisos comerciales.
- Unidades sin venta:
- No afectar la exhibición ni la comercialización.
- Evitar impacto en percepción de calidad por parte de futuros clientes.
- Tener en cuenta que los costos financieros continúan vigentes, independientemente de la novedad.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Monitoreo de tiempos de radicación de garantías.
- Seguimiento a aprobación y ejecución de reparaciones.
- Control de facturación y recuperación de valores.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

9. DISPOSICIÓN FINAL

El cumplimiento de este procedimiento es obligatorio.


La correcta gestión de novedades permite:

- Recuperar valores a favor del concesionario
- Proteger la experiencia del cliente
- Garantizar la calidad del producto
- Evitar pérdidas financieras y operativas

El incumplimiento de este procedimiento será objeto de seguimiento conforme a las políticas internas de la organización.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN |
|---------|------------|---|
| 1 | 10/08/2023 | Elaboración del procedimiento |
| 2 | 19/09/2023 | Se agrega tiempo de solicitud de orden de alistamiento y requerimientos para el traspaso de vehículos entre sedes. |
| 3 | 15/01/2025 | Ajuste y modificación de las actividades de la sección CONTROL VEHICULAR DE INICIO, actividad 3, 4, 5,6; SECCIÓN INSPECCIÓN DE ENTREGA modificación actividad 2, 6, 8. En atención a requerimientos de las marcas. |
| 4 | 23/08/2025 | Actualización de la Información documentada por vencimiento de vigencia , Se cambia el Rol de Gerentes Comerciales a Gerentes de Marca y Gerente General a Director General , se cambia el logo de la organización. |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  <p>CARRAZOS Boyacá</p> | GESTIÓN COMERCIAL | Código: GC-PRO-07 |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS | Version: 04 |
| | | Vigencia: 23/08/2027 |

| | |
|----------------|--------------------------|
| ELABORÓ | ALISTADORES |
| REVISÓ | GERENTES DE MARCA |
| APROBÓ | DIRECTOR GENERAL |