

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos bajo los cuales se regulará la adquisición y uso apropiado de las unidades denominadas DEMO.

DEFINICIONES

Corporativo: Oficina de administración corporativa de Grupo Autosur.

Unidad de negocio: Distribuidora de automóviles de cualquier marca o cualquier otro centro de costos de Grupo Autosur.

Auto DEMO: Automóvil designado por la Marca para la demostración dinámica en el proceso de venta.

Encargado de Sala: APV que tiene el rol de mantener la sala de exhibición y autos DEMO en condiciones establecidas por las marcas.

Prueba Dinámica: Prueba de manejo otorgada al cliente prospecto para dar a conocer la unidad.

ALCANCE

Dirección General, Dirección Comercial, Dirección Administrativa, Gerencia Comercial, Personal del Departamento Comercial.

LINEAMIENTOS

1. De acuerdo a los lineamientos de la Marca, las unidades DEMO asignadas por esta deben ser recibidas, inventariadas y administradas por la unidad de negocio.
2. Cualquier requerimiento especial de unidades DEMO por parte de la unidad de negocio debe ser justificada y solicitada por el Gerente Comercial y autorizada por la Dirección Comercial y la Dirección General.
3. Cada unidad de negocio debe contar con las unidades DEMO necesarias para reforzar y mejorar su fuerza de ventas. Por lo anterior, cualquier solicitud de unidades DEMO adicionales a las que han sido asignadas por la Marca debe ser apropiadamente evaluada.
4. Se debe tener un control automatizado o manual de las unidades DEMO en cada unidad de negocio, que incluya fechas de asignación y recepción, así como todas las características y números de identificación del vehículo.
5. Todas las unidades DEMO deben contar con un seguro de cobertura amplia, sin restricciones.
6. El plazo mínimo para sustituir y comercializar los vehículos de demostración es de 90 días o 2,500 Kms., lo que ocurra primero, contados a partir de la fecha en que planta asigne la unidad como vehículo Demo. El plazo máximo para sustituir y comercializar los vehículos de demostración es de 180 días o 7,500 Kms., lo que ocurra primero, contados a partir de la fecha en que planta asigne la unidad como vehículo Demo. Siendo esto responsabilidad de la Gerencia Comercial.
7. Las unidades DEMO deben estar resguardadas dentro de las instalaciones de la unidad de negocio en espacios asignados por tales efectos donde no exista el riesgo de sufrir algún daño y que tengan el menor deterioro posible.
8. Únicamente se pueden hacer demostraciones dinámicas con unidades DEMO. Queda estrictamente prohibido el uso de unidades nuevas para hacer demostraciones dinámicas, incluso aquellas unidades que se tengan en exhibición.
9. Por todas las unidades DEMO se debe cumplir el reglamento de tránsito de la localidad donde se ubica la unidad de negocio.
10. El Gerente Comercial de cada unidad de negocio debe asignar formalmente la responsabilidad de la administración de las unidades DEMO. La recepcionista de Show Room es responsable del resguardo de las llaves y de administrar una bitácora de control. El responsable de unidades nuevas debe asegurar que las unidades DEMO estén disponibles en todo momento y cumplan las siguientes condiciones para su uso:
 - a. Limpieza
 - b. Sin cubiertas de plástico

- c. Contar con una Placa para su circulación
 - d. Tener como mínimo $\frac{1}{4}$ de tanque de combustible
 - e. En perfecto estado de funcionamiento
 - f. Contar con distintivos en la carrocería, como calcomanías, que lo identifiquen como unidad DEMO
 - g. Odómetro conectado
 - h. Tapetes colocados (No de papel o cartón)
 - i. El 40% por ciento de las unidades DEMO deben contar con un mínimo de 5 accesorios por unidad.
 - j. Disponibles para su uso a partir de que la unidad de negocio inicie operaciones a las 8 am.
11. La Bitácora de Control de Pruebas Dinámicas debe incluir la fecha de la prueba, Km inicial y final, nombre del cliente, teléfono del contacto, nombre del APV y clave de SICOP.
12. En cada unidad de negocio se debe diseñar y difundir al personal de ventas las rutas que se deben seguir para la realización de pruebas dinámicas.
13. El kilometraje en cada prueba de demostración dinámica no debe ser mayor de 50 kilómetros.
14. Todas las unidades DEMO deben recibir mantenimiento en tiempo y forma de acuerdo al carnet de servicio correspondiente.
15. Si durante una demostración dinámica la unidad DEMO presenta cualquier tipo de falla, el Asesor debe regresar inmediatamente a las instalaciones de la unidad de negocio e ingresar el vehículo al área de servicio e informar de esta situación al Gerente Comercial y al Gerente de Servicio.
16. Para toda prueba dinámica se debe registrar en el sistema de prospección (SICOP) e imprimir un pase de salida del programa de prospección y este debe de estar firmado de autorización por el Gerente Comercial o quien este designe en su ausencia.
17. Los requisitos para permitir la salida de una unidad DEMO de las instalaciones de la unidad de negocio para llevar a cabo una prueba dinámica son: licencia de conducir vigente del cliente y pase de salida debidamente autorizado.
18. Durante la demostración dinámica el APV debe mostrar al cliente las características y propiedades del automóvil, pero siempre con seguridad y seriedad.
19. Al finalizar toda prueba dinámica, se debe aplicar encuesta de satisfacción al cliente.
20. Al concluir la prueba dinámica, el APV debe registrarla en el sistema de prospección (SICOP) y realizar el cambio de status para efectos de que la unidad DEMO este libre para su uso en otra prueba.
21. Por ningún motivo un automóvil de demostración podrá salir de las instalaciones sin el pase de salida.
22. Queda estrictamente prohibido el uso de las unidades DEMO para las operaciones de la unidad de negocio ni para asuntos personales de empleados de la empresa.
23. En caso de sufrir algún accidente durante la prueba dinámica se debe llamar al seguro contratado para dichas unidades.
24. Cuando termine el período de 180 días establecido para un automóvil de demostración este debe de ser reportado en el sistema de la marca como activo de la empresa y puesto a la venta inmediatamente.
25. Las unidades de demostración que lleguen a los 180 días marcados por planta para tal fin, deben reportarse en el sistema de planta (RCN en el caso de NISSAN) como activo fijo y dado que a partir de esta fecha empieza a correr ante planta la garantía de la unidad, al momento de su venta debe informarse al cliente por escrito mediante la carta convenio de venta de unidades de demostración, el tiempo que le quede de garantía a la unidad, firmando el cliente de enterado y conformidad para el expediente de la venta.
26. Si por alguna razón se tiene la intención de vender una unidad DEMO antes del plazo de 180 días, se debe contar con la autorización del Director Comercial, del Director General y finalmente de la Marca a través del Gerente de Zona.
27. En caso de situaciones que el Gerente Comercial considere especiales, se debe solicitar autorización a la Dirección Comercial de Grupo Autosur, así mismo, independientemente de que existan las políticas comentadas, antes de realizar una operación con este tipo de unidades, se debe informar a dicha Dirección indicando los siguientes datos:
- a. Tipo de unidad
 - b. Año modelo
 - c. Kilometraje

- d. Antigüedad como Demo
- e. Precio final ofertado

Cualquier excepción a los lineamientos anteriores deberá contar con la firma de autorización de la Dirección General.

RESPONSABLES

Dirección General: Responsable de la autorización de los lineamientos establecidos en esta política.

Gerencia Comercial: Responsable de supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta política.

Personal del Departamento Comercial y Administrativo: Responsables de ejecutar los lineamientos establecidos en esta política.

Auditoría Interna: Responsables de validar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en esta política de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría Interna aprobado por la Dirección General y por los programas de auditoría interna correspondientes.

REFERENCIAS

- VTAS-PR-23-Compra de unidades DEMO
- VTAS-PR-24-Uso de unidades DEMO