**PROCEDIMIENTO DE VENTA DE VEHICULOS AL CONTADO**

1. **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo detallar el procedimiento a seguir para la venta de Vehículos en TOYOSA S.A.

1. **Alcance**

* En el presente documento, se describen las actividades a realizarse posterior al procedimiento de Pre-Venta descrito por separado, para la venta de vehículos en general. Para ventas con crédito bancario, con Orden de Compra (empresas), con financiamiento Leasing, y otros, se describen procedimientos por separado.
* Abarca las actividades desde que el Cliente confirma la venta y entrega el comprobante de depósito de la cuota inicial al Ejecutivo de Ventas hasta la reserva del vehículo en el Sistema.

1. **Actividades**
   1. **Recepción de la documentación inicial del Cliente**

El Ejecutivo de Ventas debe recibir del Cliente la documentación solicitada en la Pre-Venta y detallada en la “Hoja de Procedimiento de Compra”:

* Comprobante de pago (depósito Bancario en cuentas de Toyosa, transferencia o cheque),
* Fotocopia de documento de identidad o NIT (3 copias simples),
* Poder Notarial (persona jurídica),
* Fotocopia de CI de los apoderados de la empresa (persona jurídica).

En caso que el Cliente pague a través de un cheque, se le debe solicitar que espere a que el Área de Administración de Ventas confirme la existencia de fondos en la cuenta y le entregue un Recibo de Recepción.

El Ejecutivo de Ventas debe verificar que el depósito bancario haya sido efectuado por la persona a la cual se facturará el vehículo. Asimismo, debe solicitar que en una copia del Comprobante de Pago, el Cliente escriba manualmente el producto que comprará (Ejemplo: Compra de vehículo, Compra de neumático, etc.) y adicionalmente debe solicitar la firma del Cliente sobre este documento.

* 1. **Generación de la Cotización**

Posteriormente, el Ejecutivo de Ventas debe generar nuevamente la Cotización de la unidad, especificando el número de chasis de la unidad seleccionada en el Sistema. Asimismo, debe especificarse en dicha cotización si se trata de una venta al contado o a crédito.

* 1. **Intención de adquirir financiamiento bancario**

En caso que el Cliente requiera aplicar a un *Crédito Bancario*, el Ejecutivo de Ventas debe realizar el llenado manual de un “*Pre-contrato”* de Venta. Posteriormente, debe acompañar al Cliente a la Oficina del Jefe Nacional de Administración de Ventas u Oficial de Crédito para que se realicen las gestiones para la aplicación al Crédito Bancario.*La gestión para la aprobación del Crédito se describe en un procedimiento por separado.*

Únicamente en caso que el Banco apruebe el Crédito (se tenga la *Carta de Aprobación del Crédito del Banco*), el Ejecutivo de Ventas procede con las siguientes actividades; caso contrario se procede a la devolución de la cuota inicial al Cliente, sin multa.

* 1. **Registro de la Solicitud de Reserva del vehículo**

El Ejecutivo de Ventas debe registrar la Solicitud de Reserva de la unidad en el Sistema, misma que será enviada automáticamente por el Sistema al funcionario responsable de autorizar reservas, al Gerente/Jefe de Ventas de la sucursal correspondiente y al Ejecutivo de Ventas solicitante.

* 1. **Elaboración de la documentación de Venta**

El Ejecutivo de Ventas debe generar el Contrato de Ventas, la Orden de Trabajo Única “OTU” (Checklist de accesorios) y la Hoja de Descuento en el Sistemae imprimirlos, verificando que los datos se encuentren escritos de manera correcta. Posteriormente el Ejecutivo de Ventas debe realizar las siguientes actividades sobre los documentos impresos:

* Firmar el Contrato de Ventas, firmar y sellar tanto la Orden de Trabajo Única “OTU” como la Hoja de Descuento.
* Solicitar la firma del Gerente de Línea o del Jefe de Ventas de la sucursal correspondiente sobre el Contrato de Ventas y los demás documentos de venta.
* Solicitar al Cliente que verifique en el Contrato de Ventas que los datos se encuentren correctos y que revise las cláusulas establecidas en el reverso del Contrato. El Cliente debe revisar los datos personales del Cliente, el modelo, año, tipo de transmisión, color exterior e interior, precio acordado, etc.

Solo en caso que todo se encuentre correcto y las cláusulas se encuentren completamente comprendidas y se encuentre de acuerdo, el Cliente debe firmar el Contrato.

Adicionalmente, el Ejecutivo de Ventas debe solicitar al Cliente traer la documentación para el Trámite de Placas. Asimismo, debe preguntar al Cliente si se encuentra empadronado en el Sistema del Gobierno Autónomo Municipal del departamento. En caso que no se encuentre empadronado:

* Persona Natural: Indicar al Cliente que debe apersonarse al Gobierno Autónomo Municipal del departamento portando una fotocopia de su Carnet de Identidad.
* Persona Jurídica: Indicar al Cliente que una vez que se facture el vehículo, debe realizar dicho empadronamiento.

Este punto debe revisarse para reducir el tiempo de espera a que el Cliente proporcione los documentos antes de realizar el Trámite de Placas.

Asimismo, el Ejecutivo de Ventas debe solicitar la firma del Cliente en la Carta Poder impresa con el nombre del Cliente (dejando en blanco los espacios para el número de chasis y número de motor) para realizar el trámite en la Notaría de Fe pública de la misma una vez facturada la unidad. Este punto debe realizarse para evitar que el Cliente se apersone una vez más a los establecimientos de Toyosa S.A.

* 1. **Entrega de documentación para reserva**

El Ejecutivo de Ventas debe entregar al Asistente de Ventas o personal designado la siguiente documentación completa, con las firmas y sellos correspondientes:

* Cotización,
* Contrato de Venta (Original),
* Orden de Trabajo Única (OTU) (original),
* Hoja de Descuento (original firmada),
* Constancia de Pago o Depósito en Cuentas (original),
* Fotocopia de constancia de pago con el objeto y la firma del Cliente,
* Fotocopias de CI (personas naturales)- 3 ejemplares,
* Fotocopias de NIT (personas jurídicas)- 3 ejemplares,
* Orden de Compra debidamente autorizada (personas jurídicas),
* Poder Notarial (persona jurídica),
* Fotocopia de CI de los apoderados de la empresa (persona jurídica),
* Hoja de Procedimiento firmada por el cliente.

Todos los documentos deben encontrarse completos y entregarse de manera **inmediata** al Asistente de Ventas para que se autorice la reserva durante la jornada.

* 1. **Seguimiento a Autorización de Reserva**

El Ejecutivo de Ventas debe hacer el seguimiento a la Autorización de Reserva durante la jornada. La Solicitud de Reserva tiene una vigencia hasta horas 7:30 p.m. de la misma jornada de emisión. Pasado este tiempo, si la reserva no es autorizada, todos los documentos de ventas son eliminados y el vehículo pasa a estado “Disponible”.

* 1. **Seguimiento al Cliente para completar pagos**

El Ejecutivo de Ventas debe realizar seguimiento al Cliente para que este realice los depósitos necesarios para completar el Pago Total del vehículo, y recordarle que los mismos deben ser realizados por la persona a la que se facturará el vehículo.

Todo comprobante de pago, posterior a la cuota inicial, recibido del Cliente, debe entregarse con el objeto y la firma del Cliente inmediatamente al Asistente de Ventas o personal designado para su verificación e ingreso en el día.

* 1. **Entrega del Comprobante del depósito**

El Asistente de Ventas debe generar dos copias del comprobante de depósito original (un ejemplar debe incluirse en el file del cliente, y el segundo se quedará en custodia de Administración de Ventas/Contador Regional).

El Asistente de Ventas debe entregar de manera inmediata el file completo al departamento de Administración de Ventas (Cartera) o al Contador Regional (otras Regionales) para la verificación del pago y generación de Orden de Banco OB u Orden de Cobranza OC.

* 1. **Verificación de Documentación completa y Depósito**

El Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional (en caso de tratarse de otras sucursales) debe revisar que el File del Cliente se encuentre completo y los documentos debidamente firmados. En caso de que exista documentación faltante o falte alguna firma, debe rechazar dicha solicitud, siendo deber del Ejecutivo de Ventas rectificar la documentación a la prontitud posible.

El Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe verificar que el depósito haya sido realizado por la persona que será la propietaria del vehículo y que la copia del Comprobante de pago, cuente con el objeto y la firma del Cliente.

Asimismo, el Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe verificar que el depósito se haya realizado de manera correcta en las cuentas de Toyosa S.A. mediante la generación de un extracto bancario.

En caso de ser cheque, el Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe confirmar con el área de Finanzas que cuente con fondos necesarios, caso en el que emitirá un Recibo de Recepción de Cheque y entregarse al Cliente.

* 1. **Registro de depósito**

El Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe generar las Órdenes de Cobranza (OC) si el pago es con cheque, y Órdenes de Banco (OB) en caso que se haya realizado un depósito o transferencia bancaria. Posteriormente debe entregar las OB u OC más el extracto de cuenta al Responsable de Autorizar la Reserva para que se realice la reserva durante el día. Una vez con la OB u OC, el Asistente de Administración de Ventas debe etiquetar el file del Cliente con el nombre completo del Cliente y el correlativo correspondiente para registro y archivo.

Posteriormente, el Responsable de Autorizar Reservas (siendo este el *Jefe de Administración de Ventas en La Paz, el Responsable de Cartera en Santa Cruz y Cochabamba, el Gerente Regional de Ventas en Oruro y el Contador en Potosí*) debe recibir la OC o la OB, el extracto bancario y paralelamente la Solicitud de Reserva vía Correo electrónico. La recepción de estos documentos significa que el File del Cliente está debidamente llenado y que el depósito realizado por el Cliente es correcto.

* 1. **Autorización de reserva**

El Responsable de Autorizar Reservas debe buscar en la alerta de la Solicitud de Reserva del vehículo correspondiente recibido del Sistema. Posteriormente, debe ingresar al Sistema, y realizar la autorización de la reserva correspondiente. Asimismo, debe registrar el número del File correspondiente, dato que será provisto por el Asistente de Administración de Ventas o personal designado.

El Sistema envía una alerta de Confirmación de Autorización tanto al Responsable de Autorización de Reservas, como al solicitante de la reserva (Ejecutivo de Ventas) y al Gerente/Jefe de Ventas.

Una vez autorizada la reserva, el Responsable de Autorizar Reservas debe devolver el OB u OC y extracto bancario al Asistente de Administración de Ventas para ser archivados al File del cliente correspondiente.

Una vez que se cuente con las OB y OC, el Cajero o el Contador (en caso de tratarse de otras sucursales) debe emitir de manera **inmediata** los comprobantes CB y CI correspondientes.

1. **Depósitos Posteriores a la cuota inicial**

El Ejecutivo de Ventas debe recibir del Cliente el Comprobante de la Transacción (depósito Bancario, transferencia o cheque en cuentas de Toyosa S.A.) y verificar que el depósito haya sido realizado por la persona a la que se vaya a facturar el vehículo.

Posteriormente, el Ejecutivo de Ventas debe solicitar al Cliente que en una fotocopia del comprobante de transacción, detalle manualmente el objeto (compra de vehículo) y firme el mismo, para luego entregar de manera inmediata el depósito al Asistente de Ventas.

**Nota.-** *Los Ejecutivos de Ventas no deben manipular las carpetas archivadas*

* 1. **Entrega del Comprobante del depósito**

El Asistente de Ventas o el Personal designado debe generar dos copias del comprobante de depósito original (un ejemplar debe incluirse en el file del cliente, y el segundo se quedará en custodia de Administración de Ventas/Contador Regional).

Posteriormente, el Asistente Ventas o el Personal designado debe entregar de manera inmediata el comprobante de depósito y fotocopia del mismo al departamento de Administración de Ventas (Cartera) o al Contador Regional (otras Regionales) para la generación de Orden de Banco OB u Orden de Cobranza OC.

* 1. **Verificación del depósito, OB y OC**

El Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe verificar que el depósito haya sido realizado por la persona que será la propietaria del vehículo y que la copia del Comprobante de pago cuente con el objeto y la firma del Cliente. Posteriormente, debe verificar que el depósito se haya realizado de manera correcta en las cuentas de Toyosa S.A. mediante la generación de un extracto bancario.

En caso que todo se encuentre correcto, el Asistente de Ventas debe generar durante el día las Órdenes de Cobranza (OC) y Órdenes de Banco (OB) en el Sistema. La forma detallada de realizar la “*Generación de OB y OC*” se describe por separado.

Posteriormente, el Asistente de Administración de Ventas o el Contador Regional debe entregar un ejemplar de la OC u OB a Caja Central y archivar un segundo ejemplar de la OC u OB en el File correspondiente.

El Cajero o el Contador (en caso de tratarse de otras sucursales) debe emitir en el día el CI o CB según corresponda.

1. **Aprobación**

| **CUADRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN** | | **Fecha** | **Firma** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobado por:** | Erick Saavedra  Gerente General |  |  |
| **Revisado por:** | Mauricio Zegarra  Gerente Comercial Occidente |  |  |
|  | Federico Quiroga  Gerente Comercial Oriente |  |  |
|  | Marcelo Terán  Gerente Nacional de O&M y Sistemas |  |  |
| **Elaborado por:** | Organización y Métodos |  |  |