

	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código: GC-PRO-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO MERCADEO</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Vigencia: 15/07/2026</b>

<b>PROCEDIMIENTO DE MERCADEO</b>							
<p><b>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO:</b>            Crear, organizar y ejecutar el plan de mercadeo de <b>CARRAZOS</b>.</p>	<p><b>ALCANCE:</b>            Este procedimiento aplica para las actividades de mercadeo para las marcas y servicios de vehículos vinculadas con Carrazos.</p>						
<p><b>RESPONSABLE:</b>            Coordinadora de Mercadeo</p>	<p><b>PARTICIPANTES:</b>            Gerente General, Coordinador de mercadeo, Gerentes comerciales, Gerente Posventa, Directores Posventa, Community Manager, Agente Call center, Gerente Contable.</p>						
<p><b>RIESGOS Y CONTROLES</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">RIESGO</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">CONTROL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejecutar actividades sin aprobación de las marcas</td> <td>Planeación y envió diseños, artes, actividades, textos y demás información a las marcas para previa aprobación.</td> </tr> <tr> <td>No llevar a cabo las actividades del plan de mercadeo por falta de recursos económicos</td> <td>Presentar con 15 días de antelación, el presupuesto adicional para ejecutar las actividades.</td> </tr> </tbody> </table>	RIESGO	CONTROL	Ejecutar actividades sin aprobación de las marcas	Planeación y envió diseños, artes, actividades, textos y demás información a las marcas para previa aprobación.	No llevar a cabo las actividades del plan de mercadeo por falta de recursos económicos	Presentar con 15 días de antelación, el presupuesto adicional para ejecutar las actividades.	<p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>EFFECTIVIDAD DE ACTIVIDADES REALIZADAS:</b> Objetivo/resultado obtenido</li> <li><b>Total de ventas, leads y cotizaciones</b></li> </ul>
RIESGO	CONTROL						
Ejecutar actividades sin aprobación de las marcas	Planeación y envió diseños, artes, actividades, textos y demás información a las marcas para previa aprobación.						
No llevar a cabo las actividades del plan de mercadeo por falta de recursos económicos	Presentar con 15 días de antelación, el presupuesto adicional para ejecutar las actividades.						
<p><b>REQUISITOS:</b> (Norma, Ley, Organización)            Manual de marca Mazda            Manual de marca KIA            Manual concesionarios VOLKSWAGEN            Manual de marca SUBARU            Guía de imagen de marca HINO</p>	<p><b>RECURSOS:</b> (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Humano:</b> personal competente</li> <li><b>Infraestructura:</b> Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet, papelería, licencias y equipos de comunicación</li> <li><b>Económico:</b> Presupuesto mercadeo.</li> </ul>						
<p><b>ANEXOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Actividades GC-FOR-31</li> <li>Plan de Mercadeo</li> <li>Formatos externos de planeación y solicitud apoyos mercadeo</li> <li>Reporte de actividades</li> <li>Formato Provisiones de ingreso GF-FOR-01</li> <li>Plantilla actividades de las marcas (externo)</li> <li>Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24</li> <li>Informe Validez de Actividades de Seguimiento GC-FOR-05</li> <li>Formato solicitud de elaboración de factura de venta para las marcas GF-FOR-02</li> </ul>							


	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código: GC-PRO-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO MERCADEO</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Vigencia: 15/07/2026</b>

### DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Solicitud de inventarios	Se realiza solicitud de inventario de vehículos a los Gerentes comerciales y Accesorios y repuestos a Directores Posventa para la posterior planeación de actividades de mercadeo y diseño de piezas publicitarias.	Coordinador mercadeo Gerentes comerciales Directores posventa	Inventario por marca
2	Solicitud campañas mensuales	El coordinador de mercadeo solicita a los Directores Posventa la información para diseño de campañas del mes y/o trimestral si aplica.	Coordinador mercadeo Directores posventa	Plan de Mercadeo
3	Planeación y Elaboración de Diseños	<p>Se planifican las actividades de mercadeo de acuerdo con los recursos presupuestados por las marcas, la información obtenida por área comercial y posventa, y la disponibilidad de inventario de cada área.</p> <p>Posteriormente el diseñador gráfico o quien haga sus veces elabora los diseños publicitarios</p> <p>Se diligencia el formato de las marcas y se describen las actividades de mercadeo en donde se especifican:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué</li> <li>• Cómo,</li> <li>• Cuándo,</li> <li>• Dónde,</li> <li>• Por qué</li> <li>• Objetivos</li> </ul> <p>Coordinadora de mercadeo envía la planeación mensual de las actividades de mercadeo por medio de correo electrónico a las marcas para su aprobación.</p> <p>Las marcas estipulan un tiempo de respuesta de 8 días hábiles y no se cuenta con los días viernes y sabdo</p>	Coordinador mercadeo Diseñador Gráfico Community Manager	<p>Formato Solicitud provisiones de Ingreso GF-FOR-01</p> <p>Plantilla de control actividades de las marcas y formatos solicitud de apoyos (externo)</p> <p>Formatos externos de planeación y solicitud apoyos mercadeo</p>

	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código: GC-PRO-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO MERCADEO</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Vigencia: 15/07/2026</b>

		La marca envía un correo con la aprobación y/o ajustes de la planeación y se continua con el procedimiento.		
4	Realización de actividades de mercadeo	<p>Una vez aprobada las actividades se realiza su ejecución. Las actividades de mercadeo pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de contenido (imagen y video)</li> <li>• Cuñas radiales</li> <li>• Pauta digital y publicaciones en redes sociales (se programan campañas mensuales)</li> <li>• Playas de ventas</li> <li>• Publicidad impresa</li> <li>• Acetificaciones de vitrina</li> <li>• Gestión y análisis de redes Sociales</li> <li>• Posicionamiento de marca</li> </ul> <p>Para el caso de Posventa, las piezas publicitarias se comunican al área de Call center, asesores de servicio y directores posventa para su conocimiento y divulgación a los clientes.</p>	<p>Coordinador mercadeo</p> <p>Community Manager</p>	Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31
5	Solicitud de provisiones	<p>Coordinadora de mercadeo realiza solicitud de provisiones de mercadeo según las actividades ejecutadas, en el formato SOLICITUD DE PROVISIONES DE INGRESOS GF-FOR-01.</p> <p>La solicitud se remite al área contable para la contabilización de la provisión</p>	<p>Coordinador de mercadeo</p> <p>Gerente Contable</p>	Formato Solicitud provisiones de Ingreso GF-FOR-01
6	Reporte de actividades	<p>La gestión de las actividades de mercadeo se reporta mensualmente en los formatos empleados por cada una de las marcas, los cuales se envía por medio de correo electrónico y/o plataforma de la marca según aplique.</p> <p>Coordinación de mercadeo reporta mensualmente al área comercial y posventa la efectividad de las actividades por medio del Plan de Mercadeo - Informe Campañas GSC-</p>	<p>Coordinador Mercadeo</p>	Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31

	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código: GC-PRO-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO MERCADEO</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Vigencia: 15/07/2026</b>

		FOR-06		
7	Facturación	<p>Posteriormente la marca envía orden de facturación vía correo electrónico, la Coordinadora de mercadeo remite la solicitud por medio del formato: solicitud de elaboración de factura de venta para las marcas GF-FOR-02 ,el cual se envía al área contable para la facturación correspondiente.</p>	<p>Coordinador Mercadeo</p> <p>Área Contable</p>	Solicitud de elaboración de factura de venta para las marcas GF-FOR-02
8	Medición de Leads	<p>La Community Manager hace seguimiento de las redes sociales de Carrazos. Cuando exista interacción de personas interesadas en la compra de vehículos se les solicita información de contacto: Nombre, correo electrónico y número de teléfono.</p> <p>Community Manager realiza la asignación de leads a los asesores comerciales según marca correspondiente.</p> <p>Los datos del lead son ingresados al formato Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24, el cual esta compartido en drive con Lider CRM, quien realiza llamada de seguimiento una vez el cliente se registra en SPIGA.</p> <p>Se realiza asignación de LEADS según: respuestas, citas a taller taller, y consultas.</p> <p>Esta información se envía a los Gerentes Comerciales para su seguimiento con asesores comerciales.</p>	<p>Community Manager</p> <p>Gerente Comercial</p>	<p>Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24</p> <p>Informe de Actividades GC-FOR-31</p>
9	Informe Mensual	<p>Mensualmente se realiza Informe general de mercadeo, en el cual se describe los resultados de las actividades realizadas y alcances por cada marca.</p> <p>El informe es socializado al Gerente General para sus respectivas decisiones de mejora.</p>	<p>Coordinador Mercadeo</p> <p>Community Manager</p> <p>Gerente General</p>	Informe de Actividades GC-FOR-31

	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código: GC-PRO-04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO MERCADEO</b>	<b>Versión: 03</b>
		<b>Vigencia: 15/07/2026</b>

**CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE CAMBIO</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO</b>
1	10/02/2022	ELABORACIÓN DE DOCUMENTO
2	28/06/2023	Se agrega descripción actividades posventa Se elimina manual de identidades de las marcas, HERO JAC Y SUSUKI
3	15/07/2024	Se modifica Recursos, se elimina el informe Actividades GSC-FOR-06 ya que corresponde al procedimiento de CRM, se modifica la actividad 4, se elimina el cargo de líder de motos de la actividad 8 y se amplía la vigencia,

<b>ELABORÓ:</b>	<b>COMMUNITY MANAGER</b>
<b>REVISÓ:</b>	<b>COORDINADORA MERCADEO</b>
<b>APROBÓ:</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>