

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Versión: 03
		Vigencia: 15/01/2027

PROCEDIMIENTO DE MERCADEO							
<p>OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Crear, organizar y ejecutar el plan de mercadeo de CARRAZOS.</p>	<p>ALCANCE: Este procedimiento aplica para las actividades de mercadeo para las marcas y servicios de vehículos vinculadas con Carrazos.</p>						
<p>RESPONSABLE: Coordinadora de Mercadeo</p>	<p>PARTICIPANTES: Gerente General, Coordinador de mercadeo, Gerentes comerciales, Gerente Posventa, Directores Posventa, Community Manager, Agente Call center, Gerente Contable.</p>						
<p>RIESGOS Y CONTROLES</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>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> EFFECTIVIDAD DE ACTIVIDADES REALIZADAS: Objetivo/resultado obtenido Total de ventas, leads y cotizaciones
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>REQUISITOS: (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>RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico)</p> <ul style="list-style-type: none"> Humano: personal competente Infraestructura: Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet, papelería, licencias y equipos de comunicación Económico: Presupuesto mercadeo. 						
<p>ANEXOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Actividades GC-FOR-31 Plan de Mercadeo Formatos externos de planeación y solicitud apoyos mercadeo Reporte de actividades Formato Provisiones de ingreso GF-FOR-01 Plantilla actividades de las marcas (externo) Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24 Informe Validez de Actividades de Seguimiento GC-FOR-05 Formato solicitud de elaboración de factura de venta para las marcas GF-FOR-02 							

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

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"> • Qué • Cómo, • Cuándo, • Dónde, • Por qué • Objetivos <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>

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

		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"> • Creación de contenido (imagen y video) • Cuñas radiales • Pauta digital y publicaciones en redes sociales (se programan campañas mensuales) • Playas de ventas • Publicidad impresa • Acetificaciones de vitrina • Gestión y análisis de redes Sociales • Posicionamiento de marca <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

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

		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

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

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
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	15/01/2025	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,

ELABORÓ:	COMMUNITY MANAGER
REVISÓ:	COORDINADORA MERCADEO
APROBÓ:	GERENTE GENERAL