

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Versión: 03
		Vigencia: 14/07/2027

PROCEDIMIENTO DE MERCADEO							
OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO: Crear, organizar y ejecutar el plan de mercadeo de CARRAZOS .	ALCANCE: Este procedimiento aplica para las actividades de mercadeo para las marcas y servicios de vehículos vinculadas con Carrazos.						
RESPONSABLE: Coordinadora de Mercadeo	PARTICIPANTES: SubGerente General, Coordinadora de mercadeo, Gerentes de Marca, Directores Posventa, Community Manager, Agente Call center, Gerente Administrativa y financiera.						
RIESGOS Y CONTROLES <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">RIESGO</th> <th style="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.	INDICADORES: <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.						
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	RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) <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. 						
ANEXOS <ul style="list-style-type: none"> Informe de Actividades GC-FOR-31 Plan de Mercadeo Formatos externos de planeación y solicitud apoyos mercadeo 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: 04
		Vigencia: 14/07/2027

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1	Planeación de Mercadeo	Se realiza reunión entre gerente de Marca , director posventa y coordinadora de Mercadeo y CRM para efectuar la planeación del mes siguiente en cada una de las marcas	Coordinador mercadeo y CRM Gerentes de Marca Directores posventa	Actas de Reunión
2	Envío campañas mensuales	Los directores de Posventa deben enviar a mercadeo cada mes las campañas que el importador les envía por correo para la respectiva publicación en redes sociales	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</p>	Coordinador mercadeo 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>

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Versión: 04
		Vigencia: 14/07/2027

		<p>cuenta con los días viernes y sábado</p> <p>La marca envía un correo con la aprobación y/o ajustes de la planeación y se continua con el procedimiento.</p>		
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>	<p>Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31</p>
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 Administrativa y Financiera</p>	<p>Formato Solicitud provisiones de Ingreso GF-FOR-01</p>
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</p>	<p>Coordinador Mercadeo</p>	<p>Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31</p>

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Versión: 04
		Vigencia: 14/07/2027

		actividades por medio del Plan de Mercadeo - Informe Campañas GSC-FOR-06		
7	Facturación	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.	Coordinador Mercadeo Área Contable	Solicitud de elaboración de factura de venta para las marcas GF-FOR-02
8	Medición de Leads	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. Community Manager realiza la asignación de leads a los asesores comerciales según marca correspondiente. Los datos del lead son ingresados al formato Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24, el cual esta compartido en drive con la coordinadora de Mercadeo y CRM.	Community Manager Gerente de Marca	Control Leads Redes Sociales GC-FOR-24 Informe de Actividades GC-FOR-31
9	Informe Mensual	Mensualmente se realiza Informe general de mercadeo, en el cual se describe los resultados de las actividades realizadas y alcances por cada marca. El informe es socializado al SubGerente General para sus respectivas decisiones de mejora.	Coordinador Mercadeo Community Manager SubGerente General	Informe de Actividades GC-FOR-31

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

	GESTIÓN COMERCIAL	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Versión: 04
		Vigencia: 14/07/2027

		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,
4	14/07/2025	Se genera actualización documental , Cambia el rol de Gerentes comerciales por Gerentes de Marca y Gerente general por Sub Gerente

ELABORÓ:	Community manager
REVISÓ:	Coordinadora mercadeo
APROBÓ:	Subgerente general