CARRAZOS Boyacá	**GESTIÓN COMERCIAL**	Código: GC-PRO-04
	PROCEDIMIENTO MERCADEO	Version: 04
		Vigencia: 25/08/2027

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:

Director General, Coordinadora de mercadeo, Gerentes de Marca, Directores Posventa, Especialista en mercadeo y medios Pagos , Agente Call center, Gerente Administrativa y financiera.

RIESGOS Y CONTROLES

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:

- **EFECTIVIDAD DE ACTIVIDADES REALIZADAS:** Objetivo/resultado obtenido
- **Total de ventas, leads y cotizaciones**

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)

- **Humano**: personal competente
- **Infraestructura:** Instalaciones, equipos de cómputo, teléfonos, internet, papelería, licencias y equipos de comunicación
- **Económico:** Presupuesto mercadeo.

ANEXOS

- 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

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	Envió 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	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. Posteriormente el diseñador gráfico o quien haga sus veces elabora los diseños publicitarios Se diligencia el formato de las marcas y se describen las actividades de mercadeo en donde se especifican: • Qué • Cómo, • Cuándo, • Dónde, • Por qué • Objetivos Coordinadora de mercadeo envía la planeación mensual de las actividades de mercadeo por medio de correo electrónico a las marcas para su aprobación. Las marcas estipulan un tiempo de respuesta de 8 dias hábiles y no se	Coordinador mercadeo Especialista en mercadeo y medios Pago	Formato Solicitud provisiones de Ingreso GF-FOR-01 Plantilla de control actividades de las marcas y formatos solicitud de apoyos (externo)

		cuenta con los días viernes y sábado 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	Una vez aprobada las actividades se realiza su ejecución. Las actividades de mercadeo pueden ser: • 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 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.	Coordinador mercadeo Especialista en mercadeo y medios Pago	Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31
5	Solicitud de provisiones	Coordinadora de mercadeo realiza solicitud de provisiones de mercadeo según las actividades ejecutadas, en el formato SOLICITUD DE PROVISIONES DE INGRESOS GF-FOR-01. La solicitud se remite al área contable para la contabilización de la provisión	Coordinador de mercadeo Gerente Administrativa y Financiera	Formato Solicitud provisiones de Ingreso GF-FOR-01
6	Reporte de actividades	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. Coordinación de mercadeo reporta mensualmente al área comercial y posventa la efectividad de las	Coordinador Mercadeo	Plan de Mercadeo Informe de Actividades GC-FOR-31

		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 Especialista en mercadeo y medios Pagohace 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. Especialista en mercadeo y medios Pagos 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.	Especialista en mercadeo y medios Pagos 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 Director General para sus respectivas decisiones de mejora.	Coordinador Mercadeo Especialista en mercadeo y medios Pagos Director 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 JAC Y SUSUKI
3	15/01/2025	Se modifica Recursos, se elimina el iinforme 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	25/08/2025	Se genera actualización documental , Cambia el rol de Gerentes comerciales por Gerentes de Marca y Gerente general por Director Gerente y se cambia el logo de la organización

ELABORÓ:	**Especialista en mercadeo y medios Pagos**
REVISÓ:	**Coordinadora mercadeo**
APROBÓ:	**Director general**