

PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO POSVENTA	TIPO DE PROCESO:	MISIONAL
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE DE SERVICIO POSVENTA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	24 de Junio de 2022

OBJETIVO	ALCANCE
Garantizar la recepción, trámite y respuesta de servicios posventa que permiten una atención al cliente oportuna y eficaz.	El proceso tiene alcance para la prestación del servicio de espacios funcionales desde el inicio de arrendamiento hasta la terminación del contrato

RECURSOS	REQUISITOS A CUMPLIR	PARTES INTERESADAS
Financieros Técnicos Humanos	ISO 9001: 2015 ISO 14001: 2015 Decreto 1072 de 2015	Proveedores, Compras, Gestión Comercial, Contabilidad, Instalaciones, Despachos, Clientes, Propietarios.

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CALIDAD	FUENTE DEL RIESGO	OPORTUNIDAD
	Tiempos de respuesta en proyectos ubicados en áreas de difícil acceso	Documentación de procedimientos el servicio de gestión posventa
	Trazabilidad en el cumplimiento de los servicios posventa	Implementación de sistema de inventarios para espacios funcionales
	Prolongados tiempos de entrega de información documentada de proyectos (planos, memorias técnicas, manuales) por parte de contratistas	Procedimientos de reincorporación de los productos posventa a la producción Procedimientos de contratación y soportes documentales de contratistas

ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES AMBIENTALES	FUENTE DEL RIESGO	OPORTUNIDAD
	Uso Ineficiente de la energía eléctrica en el desarrollo de las actividades de la organización.	Disminución de consumos y capacitación en Ahorro y uso eficiente de la energía.
	Desperdicio de materias primas	Optimización de materias primas
	Manejo inadecuado de los residuos sólidos en la generación y disposición final (reciclables, no reciclables, orgánicos y peligrosos)	Aprovechamiento de residuos sólidos

EMISOR	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS / CONTROLES	SALIDAS	RECEPTOR
Cliente - Asesor comercial	Contrato de arrendamiento	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	F-GSP-01 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL F-GSP-02 CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO ANUAL MOBILIARIO PROYECCIÓN DE COSTOS OBRA CIVIL - F-GSP-03 ORDEN DE TRABAJO	Proveedor Jefe ede Instalaciones Gerente Servicio Posventa Contratistas y Proveedores
Cliente - Contratista	solicitud de mantenimiento correctivo por medio de la aplicación web, vía telefónica o al correo atencionalcliente@famoc.net	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	MOBILIARIO-CORREO INSTALACIONES OBRA CIVIL - F-GSP-03 ORDEN DE TRABAJO	Jefe ede Instalaciones Contratistas y Proveedores
Auxiliar de instalaciones	F-GSP-04 ACTA DE ENTREGA SERVICIO POSVENTA	SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS	CORREO ELECTRÓNICO	Contratistas y Proveedores Jefe ede Instalaciones
Contratistas y Proveedores	F-GC-05 ACTA DE ENTREGA PROYECTO			
Analista de servicio	Contrato de arrendamiento	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO AL CLIENTE	F-GSP-05 ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE	Cliente

EFICIENCIA DEL PROCESO / EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

NOMBRE	META	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo	(mantenimientos preventivos ejecutados /mantenimientos preventivos programados) * 100	Cumplir el 100% de cronograma mensual	Cumplimiento	Analista de servicio	Mensual
Cumplimiento mantenimiento correctivo	(mantenimientos correctivos ejecutados /mantenimientos correctivos solicitados) * 100	Cumplir el 100% de mantenimientos correctivos solicitados	Cumplimiento	Analista de servicio	Mensual
Cobertura Mantenimientos	(mantenimientos pendientes mes anterior/ mantenimientos solicitados mes anterior) * 100	100% de cobertura de mantenimientos	Eficiencia	Analista de servicio	Mensual
Tiempo de respuesta	Promedio mensual (fecha de respuesta - Fecha de ingreso solicitud)	Mantener el tiempo de atención y respuesta a mantenimientos correctivos inferior a 72 horas	Eficiencia	Analista de servicio	Mensual
Presupuesto	Se estima un rango de cumplimiento entre 90 y 105 %	Presupuesto vs Ejecución	Efectividad	Analista de servicio	Mensual

ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Nombre	DAVID WOLF	Nombre	JORGE SERRANO	Nombre	COMITÉ DE GERENCIA
Cargo	JEFE DE CALIDAD	Cargo	GERENTE SERVICIO POSVENTA	Cargo	