

<div><div>FAMOCDEPANEL</div><div>Through Ideas</div></div>		<div>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</div> <div>F-GG-03 Rev. 1 / Septiembre 2018</div>		
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	25/10/2025
RESPONSABLE DEL PROCESO	GERENTE COMERCIAL		TIPO DE PROCESO:	MISIONAL

<div>OBJETIVO</div> <div>Establecer las actividades para el proceso de venta de productos o servicios por parte de asesores, ejecutores y gerentes comerciales de la organización.</div>	<div>ALCANCE</div> <div>El proceso tiene alcance desde la estrategia comercial y la prospección del cliente, hasta la entrega del proyecto y el registro de ventas</div>
--	--

<div>RECURSOS</div> <div>Software SISPRO AutoCAD Financieros Humanos</div>	<div>REQUISITOS A CUMPLIR</div> <div>ISO 9001: 2015 : 4 - 5.1.2 - 6 -7.2 - 9.1.2 - 10</div> <div>ISO 14001: 2015</div> <div>Decreto 1072 de 2015</div>	<div>PARTES INTERESADAS</div> <div>Clientes, Asesores comerciales , Diseño, Instalaciones, Almacén, Calidad, Producción, Sistemas, Compras, Gestión Humana, Mercadeo</div>
--	--	--

<div>ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CALIDAD</div>	<div>FUENTE DEL RIESGO</div> <div>Limitada base de datos de profesionales</div>	<div>OPORTUNIDAD</div> <div>Implementación del SIG para obtener puntaje adicional en contratación</div>
	<div>Falta de actualización al área comercial en los cambios de línea y muebles especiales de diferentes proyectos</div>	<div>Capacitación permanente en líneas de producto</div>
	<div>Tiempos prolongados de respuesta a cotizaciones</div>	<div>Retroalimentación de proyectos mobiliario especial</div>
	<div>Falta de respuesta a encuestas de satisfacción</div>	<div>Migración de E8 a línea</div>
	<div>Tiempos de entrega de productos por encima del estándar SISPRO</div>	<div>Mejora de la percepción del cliente la calidad de la empresa</div>
	<div>Tiempos de respuesta del estado de avance del los proyectos en producción.</div>	<div>Alertas en tiempos producción para agilizar las respuesta al cliente</div>
	<div>Reprocesos y duplicidad en el envío de información contractual, facturación y despachos</div>	<div>Definir activadas claras y sencillas para la gestión contractual y facturación</div>
	<div>Sucursales por fuera de módulo muebles especiales</div>	<div>Implementación de desarrollos tecnológicos en sucursales</div>

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

EMISOR	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS / CONTROLES	SALIDAS	RECEPTOR
Comercial	Análisis de mercado	ESTRATEGÍAS COMERCIALES	Agenda semanal	Gerente Comercial
Comercial	Visita técnica	PROSPECCIÓN DEL CLIENTE	F-GC-01 Solicitud de prospección de cliente F-GC-02 Hoja de Cliente	Monitor sispro
Comercial -	Correo - Físico	COTIZACIÓN COMERCIAL -SOLICITUD DE PLANOS	F-GC-12 Registro solicitud de planos.	Jefe de Dibujo
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD MOBILIARIO	MÓDULO SISPRO	Diseño - Producción - Calidad
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD PRODUCTOS ESPECIALES	F-GD-01 solicitud diseño y cotización productos especiales - Módulo SISPRO	Diseño - Muebles Especiales
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD OBRA CIVIL	F-GC-03 Cotización obra civil	DS Construcciones
Comercial - Cliente	Necesidades del cliente	SOLICITUD PRESUPUESTO ESPACIOS FUNCIONALES	F-GC-04 Análisis Financiero Espacios Funcionales	Analista Financiera
Comercial	Cotizaciones (mobiliario, productos especiales, obra civil, espacios funcionales)	COTIZACIÓN FINAL	F-GC-10 Cotización comercial	Cliente
Comercial - Cliente	Correo - Físico	GESTIÓN CONTRACTUAL (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-07 Formato solicitud contratación Correo: gestioncontractualfamoc@gmail.com	Jurídica Gestión Contractual
Comercial	Correo	RADICACIÓN	Lista de documentos para radicar	Monitor SISPRO Gestión Contractual
Comercial	Visita a obra	INICIO DE OBRA (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-04 Acta de inicio	Servicio Postventa
Comercial - Cliente	Correo	ERRADICACIÓN	F-GA-01 Legalización erradicación OP	Monitor SISPRO
Comercial - Cliente	Correo - Físico	SOLICITUD INSUMOS NO FACTURADOS	Correo	Instalaciones
Comercial - Ejecutor - Instalador	Visita técnica	ENTREGA DEL PROYECTO	F-GC-05 Acta de Entrega Proyecto F-GC-06 Acta de Entrega Llaves mobiliario	Gestión Contractual Famoc Facturación
Comercial - Ejecutor - Instalador - Cliente	Correo - Físico - Visita técnica	SERVICIO POSVENTA Y / O INSTALACIONES	F-GC-07 Solicitud de mantenimiento.	Instalaciones
Comercial - Ejecutor - Instalador - Cliente	Correo - Físico - Visita técnica	PQRS	MÓDULO PQRS	Instalaciones - Calidad
Mercadeo	Correo - Físico	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	F-GSP-05 Encuesta servicio	Cliente
Comercial	Correo - Físico	INDICADORES DE GESTIÓN	F-GC-08 Registro de ventas F-GC-09 FORECAST y/o PIPELINE	Gerente Comercial
Comercial	Requisitos de migración	MIGRACIÓN DE PRODUCTO ESPECIAL A LÍNEA	Correo: disenofamoc.net; grupodiseno@famoc.net	Jefe de Diseño
Comercial	Visita a obra	ENTREGA FINAL DE PROYECTO (Servicios de espacios funcionales)	F-GA-06 Acta de entrega	Servicio Posventa

EFICIENCIA DEL PROCESO / EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
NOMBRE	META	FORMULA	TIPO DE INDICADOR	RESPONSABLE	FRECUENCIA
Satisfacción del cliente	Alcanzar el 100% de encuestas con calificación Buena	(No. Clientes con calificación Buena /No. Total Clientes encuestados)*100	EFICACIA	JEFE MERCADEO	SEMESTRAL
Presupuesto de ventas	Ejecutar el 100% del presupuesto de ventas	(Presupuesto de ventas / Registro de ventas)*100	EFFECTIVIDAD	GERENTE COMERCIAL	SEMESTRAL
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Nombre	ANDREA FRANCO	Nombre	DAVID WOLF	Nombre	COMITÉ DE GERENCIA
Cargo	GERENTE COMERCIAL	Cargo	JEFE DE CALIDAD	Cargo	