



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES

CÓDIGO: 400-30.3-01
REVISIÓN: 01
FECHA: 06/10/2017

PROPÓSITO: Prestar los servicios de comercialización y administración de inmuebles, logrando el crecimiento de la participación en el mercado inmobiliario del sector publico y privado y la satisfacción de los clientes.

RESPONSABLE: Director de Comercialización de inmuebles

AUTORIDAD: Gerencia

Table with 4 columns: FUENTE, ENTRADAS, ACTUAR, PLANEAR, VERIFICAR, HACER, SALIDAS, PARTE INTERESADA. It details the process flow from source to interested party, including various steps like planing, execution, and verification.

11. Hacer seguimiento de la recepción y entrega de inmuebles, control de inventarios, control de liquidación de contratos.

11. Atender quejas y reclamos de los clientes y tramitar a través de QMA y evaluar satisfacción de los clientes

12. Solicitar la facturación, pago y liquidación del contrato. Presentar informes de la ejecución del proyecto a los propietarios o copropietarios sobre las actividades desarrolladas.

INFORMACION DOCUMENTADA

1. Procedimiento de Asesoría y Corretaje
2. Procedimiento de Mantenimiento de los Inmuebles Administrados a Propietarios Públicos y Privados

INDICADORES DE GESTIÓN

1. Porcentaje de Numero de Clientes
2. Porcentaje de Ingresos por Ventas
3. Porcentaje de Ingresos por Arrendamiento
4. Porcentaje de Clientes Satisfechos (Propietarios y Arrendatarios)
5. Porcentaje de Clientes Satisfechos en la entrega de Trabajos de Mejora de Inmuebles

REQUISITOS

CLIENTE	Cumplimiento de Pagos, conservación del inmueble, atención de solicitudes, calidad de los arreglos y mejoras del inmueble, cumplimiento de lineamientos en la administración del inmueble
LEGALES Y REGLAMENTARIOS	Ver Normograma
ISO 9001: 2015	4.4, 6.1, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
ORGANIZACIÓN	Cumplimiento de metas comerciales. Asegurar la satisfacción de los clientes y el reconocimiento de la entidad. Cuidar la imagen corporativa en las publicaciones

ELABORO

REVISO

APROBO

FECHA DE APROBACIÓN

NOMBRE: JAVIER JAIMES	NOMBRE: FELIPE VASQUEZ	NOMBRE: EDILBERTO SALAZAR	06/10/2017
CARGO: COORDINADOR PRISMA CONSULTORIA	CARGO: DIRECTOR COMERCIAL	CARGO: SUBGERENTE	
FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	FECHA: 06/10/2017	