
	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 1 de 6

OBJETIVO	Garantizar la estructuración, suministro y almacenamiento de todos los activos de la copropiedad mediante la toma de decisiones que aseguren el cumplimiento de todas sus obligaciones en pro del mejoramiento de la copropiedad.
ALCANCE	Desde la identificación de la necesidad de cambio o suministro hasta su solventación.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Proveedor, Coordinador Administrativo, Representante Legal, Constructora, Consejo de Administración, Asamblea de Propietarios.


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Todos los procesos 2. Administrador delegado 3. Copropiedad 4. Subproceso Presupuesto 5. Coordinador administrativo	1. Información y archivo 2. Plan de trabajo 3. Diagnóstico de la copropiedad. 4. Reporte de no conformidades y requerimientos 5. Presupuesto Aprobado 6. Plan Anual de Adquisiciones	P	1. Planeación de actividades para la preparación de la información para la entrega 2. Planeación del cronograma de reuniones para la entrega de la copropiedad. 3. Planeación de actividades a ejecutar durante el periodo e identificación del órgano administrativo con la competencia para aprobar estas. 4. Identificación de las necesidades de la copropiedad. 5. Definición de los requerimientos y especificaciones de compra con base a las necesidades encontradas. 6. Tramitación de la autorización de la compra 7. Programación de las copias de seguridad y estrategias de cumplimiento de archivo.	1. Plan de trabajo 2. Cronograma 3. Programación de reuniones 4. Informe de necesidades y novedades. 5. Requisición de compra de un producto o servicio 6. Política de copia de seguridad para la información de las copropiedades	1. Administrador delegado 2. Administrador entrante 3. Representante legal 4. Coordinador administrativo 5. Constructora 6. Representante legal 7. Consejo de administración 8. Asamblea de propietarios

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Administrador entrante 2. Diferentes procesos de la copropiedad 3. Coordinador administrativo 4. Administrador delegado 5. Constructora 6. Representante legal 7. Consejo de administración 8. Asamblea de propietarios 9. Proveedor Externo	1. Lista de chequeo de la entrega 2. Documentos para entrega 3. Lista de chequeo verificada 4. Documentos para el trámite 5. Diagnóstico de la copropiedad 6. Cotizaciones 7. Informes 8. Presupuesto 9. Estados financieros 10. Orden del día de la reunión 11. Presentación de la reunión 12. Informe de administración 13. Orden del día. 14. Grabación de la reunión 15. Autorización de compra 16. Cotización del proveedor seleccionado. 17. Producto y/o servicio comprado. 18. Correspondencia o documentos relacionados con la copropiedad 19. Archivos identificados y foliados 20. Archivos electrónicos y digitales	H	1. Recopilación de la información para la entrega de la copropiedad 2. Elaboración del acta de entrega con base en la lista de chequeo 3. Trámites de emisión o actualización de la representación legal, Rut y información de cuentas bancarias 4. Estructuración de la copropiedad si Cohabitando SAS es el administrador entrante. 5. Recopila la información para la toma de decisiones 6. Prepara convocatoria, información y logística para la ejecución de reuniones de toma de decisiones 7. Ejecución de la reunión 8. Elaboración del acta de la reunión 9. Solicitud de cotizaciones y análisis de las mismas 10. Aprobación de compra y selección del proveedor 11. Recepción y verificación del producto comprado o servicio prestado 12. Clasificación y foliación de los documentos recibidos 13. Digitalización y archivo correspondiente en el dropbox 14. Copia de seguridad digital según la periodicidad definida por la dirección	1. Documentos para entrega 2. Lista de chequeo verificada 3. Acta de entrega 4. Orden del día de la reunión 5. Convocatoria de la reunión 6. Grabación de la reunión 7. Acta de la reunión borrador 8. Comparativo de cotizaciones de proveedores 9. Contrato con el proveedor 10. Producto y/o servicio prestado. 11. Archivos identificados y foliados físicos, electrónicos y digitales. 12. Archivos electrónicos y digitales. 13. Copia de seguridad en disco duro externo 14. Inventario documental	1. Administrador entrante 2. Representante legal 3. Copropiedad 4. Constructora 5. Consejo de administración 6. Coordinador administrativa 7. Representante legal 8. Comité de verificación 9. Presidente 10. Secretario 11. Proveedor Externo 12. Asamblea de propietarios

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 3 de 6

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Administrador delegado 2. Copropiedad 3. Coordinación administrativa	1. Acta de entrega sin suscribir 2. Acta de entrega suscrita 3. Acta de la reunión borrador 4. Soportes de la ejecución del plan de trabajo. 5. Resultado de indicadores 6. Producto y/o servicio prestado. 7. Tabla de retención y registros de las fechas de ingreso del documento	V	1. Ejecución, verificación y suscripción de la entrega de la información de la copropiedad por medio de actas. 2. Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento. 3. Actividades de verificación del acta de la reunión y suscripción 4. Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo 5. Seguimiento del producto y/o servicio 6. Verificación del tiempo de permanencia del archivo en la tabla de retención documental 7. Validación y firma del acta de eliminación	1. Acta de entrega suscrita 2. Informe de seguimiento general 3. Acta aprobada 4. Resultado de indicadores 5. Informe de seguimiento específico 6. Orden de eliminación del documento 7. Acta de eliminación firmada	1. Administrador entrante 2. Copropiedad 3. Constructora 4. Representante legal 5. Consejo de administración 6. Administrador delegado 7. Archivo copropiedad 8. Coordinación administrativa
Administrador delegado Coordinación administrativa	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Representante legal Consejo de administración


 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 1 de 6

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<p>P.PH-GA.EEA.01 Procedimiento de entrega de administración.</p> <p>I.PH-GA.EEA.01. Instructivo solicitud trámites legales de representación legal y personería jurídica.</p> <p>I.PH-GA.EEA.02. Instructivo trámites de Registro Único Tributario.</p> <p>P.PH-GA.PEC.01. Procedimiento para la toma de decisiones en la copropiedad bajo administración definitiva.</p> <p>G.PH-GA.PEC.01. Guía para la celebración de las reuniones de asambleas de propietarios y consejo de administración.</p> <p>P.PH-GA.GCO.01 Procedimiento de compra bienes y/o servicios superiores a 1 SMMLV</p> <p>P.PH-GA.GCO.02 Procedimiento de compra bienes y/o servicios inferiores o iguales a 1 SMMLV</p> <p>G.PH-GA.GCO.01 Guía para la selección, seguimiento, evaluación y control de los proveedores</p> <p>P.PH-GA.DOC.01. Procedimiento para la recepción, clasificación, archivo y disposición final de los documentos de la copropiedad.</p> <p>G.PH-GA.DOC.01. Guía para la clasificación, archivo y copia de seguridad de los documentos de la copropiedad.</p>	<p>F.PH-GA.EEA.01. Caracterización de la copropiedad.</p> <p>F.PH-GA.EEA.02. Matriz estructura servicio de vigilancia.</p> <p>F.PH-GA.EEA.03. Matriz estructura servicios comunes.</p> <p>F.PH-GA.EEA.04. Lista de verificación entrega de copropiedad - Adm Definitiva.</p> <p>F.PH-GA.EEA.05. Lista de verificación entrega de copropiedad - Adm Provisional.</p> <p>F.PH-GA.EEA.06. Carta de aceptación de cargo de administrador.</p> <p>F.PH-GA.EEA.07. Certificado de objeto social.</p> <p>F.PH-GA.EEA.08. Lista de verificación entrega de copropiedad Constructora.</p> <p>F.PH-GA.EEA.09. Carta de solicitud inscripción</p> <p>F.PH-GA.PEC.01. Poder de representación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.02. Acta de consejo de administración.</p> <p>F.PH-GA.PEC.03. Poder de representación especial.</p> <p>F.PH-GA.PEC.04. Reporte de No conformidades y requerimientos de la comunidad.</p> <p>F.PH-GA.PEC.05. Acta de publicación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.06. Acta de comisión de verificación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.07. Plan de trabajo</p> <p>F.PH-GA.GCO.01. Matriz de Contratos</p> <p>F.PH-GA.GCO.02. Lista de Proveedores</p> <p>F.PH-GA.GCO.03. Cuadro comparativo de cotizaciones bienes y servicios</p> <p>F.PH-GA.GCO.04. Análisis de Criterios técnicos para el servicio de vigilancia</p> <p>F.PH-GA.GCO.05. Control de Entrega de elementos</p> <p>F.PH-GA.DOC.01. Hoja de control.</p> <p>F.PH-GA.DOC.02. Inventario de documentos - copia de seguridad.</p> <p>F.PH-GA.DOC.03. Tabla de retención documental</p> <p>F.PH-GA.DOC.04. Acta de eliminación</p>	<p>Ley 675 de 2001</p> <p>NTS 02 - Certificación de administración de inmuebles de uso residencial en propiedad horizontal</p> <p>Sentencia 318 de 2002 de la corte constitucional.</p> <p>Código de Comercio</p> <p>Código sustantivo del Trabajo</p> <p>Código general del proceso - Ley 1564 de 2012</p> <p>Portafolio de Servicios</p> <p>Cotizaciones</p> <p>Leyes Aduaneras</p>

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 1 de 6


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo - Carpetas - Impresora Financieros: <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH - Extractos bancarios y soportes de transacciones. Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> -Internet -Bases de datos - CRM Hubspot 	<p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Reuniones de Consejo de Administración</p> <p>Asamblea de Propietarios</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Revisión por la gerencia.</p>

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Eficacia del proceso	Eficacia	$\Sigma (\text{Eficacia de los indicadores del proceso} * \text{la ponderación asignada}) / \text{Total de la ponderación de los indicadores reportados}) * 100$	Semestral	90%
F.SE.01. Matriz de Indicadores del Proceso Gestión Administrativa				

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 1 de 6


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Administrador delegado	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	1/9/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.EEA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 1 de 5

OBJETIVO	Garantizar la estructuración básica adecuada de los servicios que presta la copropiedad y cumplimiento de las obligaciones después del cambio del administrador.
ALCANCE	Desde la notificación del área directiva de la copropiedad de cambio de administrador y entrega de la administración hasta la estructuración inicial de la copropiedad.
RESPONSABLE	Administrador delegado
INVOLUCRADOS	Copropiedad, administrador delegado entrante, administrador delegado saliente, coordinador administrativo, representante legal

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Información y archivo	P	Planeación de actividades para la preparación de la información para la entrega	Plan de trabajo	Administrador delegado
Administrador delegado	Plan de trabajo	P	Planeación del cronograma de reuniones para la entrega de la copropiedad.	Cronograma	Administrador entrante Representante legal
Coordinador administrativo	Lista de chequeo de la entrega	H	Recopilación de la información para la entrega de la copropiedad	Documentos para entrega Lista de chequeo verificada	Administrador entrante Representante legal
Administrador delegado	Documentos para entrega Lista de chequeo verificada	H	Elaboración del acta de entrega con base en la lista de chequeo	Acta de entrega	Administrador entrante Representante legal


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.EEA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador entrante	Documentos para el trámite	H	Trámites de emisión o actualización de la representación legal, Rut y información de cuentas bancarias	Documentos relacionados actualizados	Copropiedad
Diferentes procesos de la copropiedad	Diagnóstico de la copropiedad	H	Estructuración de la copropiedad si Cohabitando SAS es el administrador entrante.	Matrices de estructuración y establecimiento de políticas	Constructora Consejo de administración Coordinador administrativa Representante legal
Administrador delegado	Acta de entrega sin suscribir	V	Ejecución, verificación y suscripción de la entrega de la información de la copropiedad por medio de actas	Acta de entrega suscrita	Administrador entrante Copropiedad
Copropiedad	Acta de entrega suscrita	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.EEA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 3 de 5


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<p>P.PH-GA.EEA.01 Procedimiento de entrega de administración.</p> <p>I.PH-GA.EEA.01. Instructivo solicitud trámites legales de representación legal y personería jurídica.</p> <p>I.PH-GA.EEA.02. Instructivo trámites de Registro Único Tributario.</p>	<p>F.PH-GA.EEA.01. Caracterización de la copropiedad.</p> <p>F.PH-GA.EEA.02. Matriz estructura servicio de vigilancia.</p> <p>F.PH-GA.EEA.03. Matriz estructura servicios comunes.</p> <p>F.PH-GA.EEA.04. Lista de verificación entrega de copropiedad - Adm Definitiva.</p> <p>F.PH-GA.EEA.05. Lista de verificación entrega de copropiedad - Adm Provisional.</p> <p>F.PH-GA.EEA.06. Carta de aceptación de cargo de administrador.</p> <p>F.PH-GA.EEA.07. Certificado de objeto social.</p> <p>F.PH-GA.EEA.08. Lista de verificación entrega de copropiedad Constructora.</p> <p>F.PH-GA.EEA.09. Carta de solicitud inscripción</p>	<p>Ley 675 de 2001</p> <p>NTS 02 - Certificación de administración de inmuebles de uso residencial en propiedad horizontal</p>

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.EEA.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 4 de 5


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Financieros: -Presupuesto de la PH Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software -Bases de datos	Control de Inventario Seguimiento a indicadores Seguimiento de proveedores Comités de Obra Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Seguimiento de entrega	Calidad	$\left(\frac{\text{\#items cumplidos de la check list entrega}}{\text{\#total de ítems de check list entrega}} \right) * 100$	Cada vez que haya entrega de administración	90%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.EEA.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Versión: 01
			Fecha de Aprob. 1/9/2023
			Página 5 de 5


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	1/9/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.PEC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COPROPIEDAD		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 1 de 4

OBJETIVO	Garantizar la toma de decisiones por los entes con la autoridad para ello, asegurando el cumplimiento de lo dispuesto en pro del mejoramiento de la copropiedad.
ALCANCE	Desde la identificación de la necesidad por solventar hasta la definición de plan de trabajo autorizado por el órgano de administración competente.
RESPONSABLE	Administrador delegado
INVOLUCRADOS	Coordinador administrativo, representante legal, Asamblea de propietarios, consejo de administración, Comité de verificación, Presidente, Secretario

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Copropiedad Administrador delegado	Diagnostico de la copropiedad. Reporte de no conformidades y requerimientos	P	Planeación de actividades a ejecutar durante el periodo e identificación del organo administrativo con la competencia para aprobar estas.	Plan de trabajo Programación de reuniones	Administrador delegado Coordinador administrativo
Todos los procesos	Cotizaciones Informes Presupuesto Estados financieros	H	Recopila la información para la toma de decisiones	Orden del día de la reunión	Administrador delegado
Administrador delegado	Orden del día de la reunión	H	Prepara convocatoria, información y logística para la ejecución de reuniones de toma de decisiones	Convocatoria de la reunión	Asamblea de propietarios Consejo de administración
Administrador delegado	Presetación de la reunión Informe de administración Orden del día	H	Ejecución de la reunión	Grabación de la reunión	Asamblea de propietarios Consejo de administración

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.PEC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 2 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Asamblea de propietarios Consejo de administración	Grabación de la reunión	H	Elaboración del acta de la reunión	Acta de la reunión borrador	Comité de verificación Presidente Secretario
Comité de verificación Presidente Secretario	Acta de la reunión borrador	V	Actividades de verificación del acta de la reunión y suscripción	Acta aprobada	Administrador delegado Archivo copropiedad
Administrador delegado	Soportes de la ejecución del plan de trabajo	V	Seguimiento a la ejecución del plan de trabajo	Resultado de indicadores	Coordinación administrativa
Coordinación administrativa	Resultado de indicadores	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	Representante legal Consejo de administración
Coordinación administrativa	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Representante legal Consejo de administración

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.PEC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 3 de 4

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<p>P.PH-GA.PEC.01. Procedimiento para la toma de decisiones en la copropiedad bajo administración definitiva.</p> <p>G.PH-GA.PEC.01. Guía para la celebración de las reuniones de asambleas de propietarios y consejo de administración.</p>	<p>F.PH-GA.PEC.01. Poder de representación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.02. Acta de consejo de administración.</p> <p>F.PH-GA.PEC.03. Poder de representación especial.</p> <p>F.PH-GA.PEC.04. Reporte de No conformidades y requerimientos de la comunidad.</p> <p>F.PH-GA.PEC.05. Acta de publicación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.06. Acta de comisión de verificación.</p> <p>F.PH-GA.PEC.07. Plan de trabajo</p>	<p>Ley 675 de 2001</p> <p>NTS 02 - Certificación de administración de inmuebles de uso residencial en propiedad horizontal</p> <p>Sentencia 318 de 2002 de la corte constitucional.</p>


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
<p>Talento Humano.</p> <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH <p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Internet -Hardware -Software -Bases de datos 	<p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Revisión por la gerencia.</p>

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Revisión de tareas de personal a cargo del administrador	Eficacia	$(\# \text{Objetivos cumplidos por el trabajo a cargo} / \# \text{Total de objetivos establecidos para el trabajador a cargo}) * 100$	Trimestral	70%
Recorridos en las instalaciones de las copropiedades	Cumplimiento	$[(\# \text{Recorrido realizados}) / (\# \text{recorridos programados})] * 100$	Trimestral	80%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: C.PH-GA.PEC.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO ESTRUCTURACIÓN Y EMPALME DE LA ADMINISTRACIÓN	Versión: 01
		Fecha de Aprob. 24/8/2023
		Página 4 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	24/8/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.GCO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS PH		Fecha de Aprob. 18/8/2023
			Página 1 de 5

OBJETIVO	Garantizar el suministro y almacenamiento de materiales, bienes y/o servicios requeridos para el buen funcionamiento de la copropiedad, mediante la gestión de proveedores calificados que cumplan con los estándares de calidad y se optimice los recursos de la misma.
ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades de la copropiedad hasta el almacenamiento respectivo de los productos y/o servicios adquiridos.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Proveedor, Coordinador Administrativo, Representante Legal, Constructora, Consejo de Administración, Asamblea de Propietarios.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Subproceso Presupuesto	Presupuesto Aprobado	P	Identificación de las necesidades de la copropiedad.	Informe de necesidades y novedades.	Administrador delegado
Administrador delgado	Informe de necesidades y novedades.	P	Definición de los requerimientos y especificaciones de compra con base a las necesidades encontradas.	Requisición de compra de un producto o servicio	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Administrador delgado	Plan Anual de Adquisiciones	P	Definición de los requerimientos y especificaciones de compra con base a las necesidades encontradas.	Requisición de compra de un producto o servicio	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.GCO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS		Fecha de Aprob. 18/8/2023
			Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios	Requisición de compra de un producto o servicio	P	Tramitación de la autorización de la compra	Autorización de compra	Administrador delegado
Administrador delegado	Autorización de compra	H	Solicitud de cotizaciones y análisis de las mismas	Comparativo de cotizaciones de proveedores	1. Constructora 2. Representante legal 2. Consejo de administración 3. Asamblea de propietarios
1. Constructora 2. Representante legal 2. Consejo de administración 3. Asamblea de propietarios	Cotización del proveedor seleccionado.	H	Aprobación de compra y selección del proveedor	Contrato con el proveedor	Proveedor Externo
Proveedor Externo	Producto y/o servicio comprado	H	Recepción y verificación del producto comprado o servicio prestado	Producto y/o servicio prestado.	Copropiedad

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.GCO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS PH		Fecha de Aprob. 18/8/2023
			Página 3 de 5


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Copropiedad	Producto y/o servicio prestado.	V	Seguimiento del producto y/o servicio	Informe de seguimiento específico	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Copropiedad	Producto y/o servicio prestado.	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GA.GCO.01 Procedimiento de compra bienes y/o servicios superiores a 1 SMMLV P.PH-GA.GCO.02 Procedimiento de compra bienes y/o servicios inferiores o iguales a 1 SMMLV G.PH-GA.GCO.01 Guía para la selección, seguimiento, evaluación y control de los proveedores.	F.PH-GA.GCO.01. Matriz de Contratos F.PH-GA.GCO.02. Lista de Proveedores F.PH-GA.GCO.03. Cuadro comparativo de cotizaciones bienes y servicios F.PH-GA.GCO.04. Análisis de Criterios técnicos para el servicio de vigilancia F.PH-GA.GCO.05. Control de Entrega de elementos	Código de Comercio Código sustantivo del Trabajo Código general del proceso - Ley 1564 de 2012 Portafolio de Servicios Cotizaciones Leyes Aduaneras

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.GCO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS		Fecha de Aprob. 18/8/2023
			Página 4 de 5


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Financieros: -Presupuesto de la PH Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software -Bases de datos	Control de Inventario Seguimiento a indicadores Seguimiento de proveedores Comités de Obra Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Recorridos en las instalaciones de las copropiedades.	Cumplimiento	$[(\# \text{Recorrido realizados})/(\# \text{recorridos programados})]*100$	Trimestral	80%
Seguimiento de Contratos	Gestión	$(\# \text{contratos vigentes} / \# \text{contratos registrados}) * 100$	Semestral	80%
Desempeño de proveedores	Eficiencia	$(\# \text{proveedores Evaluación} > 80\% / \# \text{total proveedores}) * 100$	Trimestral	50%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: C.PH-GA.GCO.01
	SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS	Fecha de Aprob. 18/8/2023 Página 5 de 5


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	18/8/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.DOC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 1 de 4

OBJETIVO	Garantizar la recepción, archivo y deposición final de manera correcta de los documentos de la copropiedad administrada.
ALCANCE	Desde la recepción de cualquier tipo de documento de interés para la copropiedad hasta la deposición final.
RESPONSABLE	Administrador delegado
INVOLUCRADOS	Coordinador administrativo, Representante legal, Asamblea de propietarios, consejo de administración.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Gerente general Coordinador administrativo	Resultado de indicadores de gestión documental	P	Programación de las copias de seguridad y estrategias de cumplimiento de archivo.	Política de copia de seguridad para la información de las copropiedades	Administrador delegado
Diferentes procesos	Correspondencia o documentos relacionados con la copropiedad	H	Clasificación y foliación de los documentos recibidos	Archivos identificados y foliados físicos, electrónicos y digitales.	Administrador delegado
Administrador delegado	Archivos identificados y foliados	H	Digitalización y archivo correspondiente en el dropbox	Archivos electrónicos y digitales.	Representante legal Coordinación administrativa
Administrador delegado	Archivos electrónicos y digitales.	H	Copia de seguridad digital según la periodicidad definida por la dirección	Copia de seguridad en disco duro externo Inventario documental	Representante legal Consejo de administración Coordinación administrativa

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.DOC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 2 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador delegado Coordinación administrativa	Tabla de retención y registros de las fechas de ingreso del documento	V	Verificación del tiempo de permanencia del archivo en la tabla de retención documental	Orden de eliminación del documento	Consejo de administración Asamblea de propietarios
Administrador delegado Coordinación administrativa	Tabla de retención, registros de las fechas de ingreso del documento y documento específico	V	Validación y firma del acta de eliminación	Acta de eliminación firmada	Consejo de administración Asamblea de propietarios
Administrador delegado Coordinación administrativa	Resultado de indicadores	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	Representante legal Consejo de administración
Administrador delegado Coordinación administrativa	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Representante legal Consejo de administración

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Código: C.PH-GA.DOC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		Fecha de Aprob. 24/8/2023
			Página 3 de 4

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GA.DOC.01. Procedimiento para la recepción, clasificación, archivo y disposición final de los documentos de la copropiedad. G.PH-GA.DOC.01. Guía para la clasificación, archivo y copia de seguridad de los documentos de la copropiedad.	F.PH-GA.DOC.01. Hoja de control. F.PH-GA.DOC.02. Inventario de documentos - copia de seguridad. F.PH-GA.DOC.03. Tabla de retención documental F.PH-GA.DOC.04. Acta de eliminación	Ley 675 de 2001 NTS 02 - Certificación de administración de inmuebles de uso residencial en propiedad horizontal


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software	Control de Inventario documental Seguimiento a indicadores Consejo de administración Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Archivo	Eficacia	$\frac{[(\# \text{Carpetas escaneadas, foliadas y archivadas resultado del trabajo del semestre})/(\# \text{carpetas producidas en el semestre})] * 100}{}$	Semestral	65%
Copia de seguridad	Cumplimiento	$\frac{[(\# \text{Copias de seguridad digital realizadas})/(\# \text{Copias de seguridad digital programadas})] * 100}{}$	Anual	80%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Código: C.PH-GA.DOC.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Fecha de Aprob. 24/8/2023
		Página 4 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	24/8/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 1 de 7

OBJETIVO	Planificar, recaudar, ejecutar y controlar las transacciones de los activos financieros de la copropiedad para la sufragación todas las necesidades de la copropiedad.
ALCANCE	Desde la planeación de los ingresos para sufragar las necesidades de la copropiedad hasta la ejecución y registro contable de las transacciones ejecutadas.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Contador@, Área de tesorería de Cohabitando SAS, entidades bancarias, DIAN, Empresa Gestora de Cobro, Propietari@, Proveedor, Coordinador Administrativo.


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Constructora 2. Recorrido 3. Subproceso de gestión de compras PH 4. Subproceso presupuesto PH 5. Proceso de planeación estratégica 6. Contador@	1. Fotografías 2. Relación de equipos 3. Planeación de compras e inversión anual 4. Acta de entrega de caja menor 5. Proyección de cuotas de administración 6. Cronograma 7 Recibos de Administración	P	1. Planificación de los gastos según la información recibida 2. Proyección de pagos mensualmente por transferencia. 3. Manejo del fondo exclusivo de acuerdo a lo indicado en el instructivo 4. Planeación del medio de la recepción del recaudo 5. Programación de las actividades para cumplir con los políticas establecidas en Cohabitando SAS para la contabilidad de las copropiedades. 6. Programación de actividades para el cierre contable anual. 7. Identificación de los propietarios de las unidades privadas morosos.	1. Caracterización de la copropiedad 2. Cronograma de pagos para la copropiedad 3. Fondo de Caja menor 4. Entidad financiera de recaudo seleccionada 5. Plan de trabajo 6. Listado de Cartera	1. Administrador delegado 2. Contador@

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 2 de 7

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Proveedor 2. Copropiedad 3. Administrador delegado 4. Constructora 5. Asamblea de propietarios 6. Contador@ 7. Entidad Financiera	1. Cotizaciones según la caracterización 2. Reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad 3. Presupuesto de la copropiedad revisado 4. Presupuesto Aprobado 5. Proyección de cuotas de administración 6. Soportes de pago. 7. Extractos bancarios y movimientos del mes 8. Facturas 9. Cuentas de cobro 10. Rut del proveedor 11. Certificación bancaria	H	1. Proyección de los rubros de gastos que cubren todos los aspectos que requieren intervención en la copropiedad para 12 meses 2. Proyección de los ingresos por medio de las cuotas de administración 3. Presentación y solicitud de aprobación del presupuesto a ejecutar 4. Ejecución del presupuesto 5. Envío de los recibos y cuentas de cobro por el servicio de administración y demás conceptos a los propietarios de las unidades privadas. 6. Identificación y archivo de los soportes de pago de los diferentes conceptos que recibe la copropiedad 7. Revisión del saldo disponible para el pago de productos y/o servicios 8. Pago de productos y/o servicios según la política de caja menor de la copropiedad 9. Solicitudes de Comprobante de Egresos 10. Solicitudes de Pago al proceso Gestión Financiera 11. Envío del soporte de pago a la entidad interesada 12. Registro de los libros contables ante la DIAN	1. Proyección de gastos 2. Proyección de ingresos 3. Aprobación del presupuesto 4. Rubros y monto de gastos autorizados a ejecutar 5. Recibos y cuentas de cobro 6. Relación de Carpeta de Contabilidad 7. Facturas seleccionadas para ejecutar el pago	1. Administrador delegado 2. Constructora 3. Asamblea de propietarios


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 3 de 7

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
5. Asamblea de propietarios 6. Contador@ 7. Entidad Financiera	12. Recibos de impuestos declarados por la copropiedad 13. Documentos soportes financieros 14. Documentos legales de la copropiedad y poder para realizar la actividad. 15. Carpeta mensual debidamente registrada	H	13. Recepción de la carpeta con toda la información relacionada en el mes y los libros contables. 14. Implementación de la política de Cartera para los morosos de 1 a 2 meses 15. Ejecución de proceso prejuridico y juridico según sea el caso	8. Soporte de Equivalente del pago realizado 9. Correo solicitando al contador el documento 10. Relación de Pagos y documentos requeridos. 11. Correo solicitudes. 12. Documentos soportes financieros clasificados 13. Carpeta mensual para el registro 14. Libros contables registrados 15. Carpeta mensual	4. Subproceso Gestión de Compras PH 5. Subproceso de contabilidad PH 6. Contador@ 7. Proceso de Gestión Financiera 8. Proveedor
1. Contador@ 2. Administrador delegado 3. Entidad financiera 4. Empresa gestora de Cobro 5. Propietarios morosos	1. Ejecución presupuestal 2. Estados financieros 3. Relación de Caja menor 4. Información financiera 5. Extractos bancarios	V	1. Revisión de la ejecución de los rubros para evitar déficit presupuestal 2. Realizar arqueos de caja 3. Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento. 4. Seguimiento a la declaración y debido pago de los impuestos que declara la copropiedad.	1. Informe de gastos 2. Acta de arqueos de caja 3. Informe de seguimiento general 4..Soporte de pago obligaciones 5. Informe financiero 6. Informe de Cartera a los propietarios	1. Constructora 2. Asamblea de propietarios 3. Consejo de Administración 4. Subproceso de Contabilidad PH 5. Copropiedad

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 4 de 7


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Contador@ 2. Administrador delegado 3. Entidad financiera 4. Empresa gestora de Cobro 5. Propietarios morosos	6. Declaración y recibo de obligaciones tributarias 7. Estados financieros y ejecución presupuestal 8. Informe de Recuperación de Cartera 9. Soportes de pago de las cuotas pendientes	V	5. Verificación de los estados financieros y de la ejecución del presupuesto se realice correctamente mensualmente. 6. Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento. 7. Seguimiento de ejecución de Política de Cartera	4..Soporte de pago obligaciones 5. Informe financiero 6. Informe de Cartera a los propietarios	3. Consejo de Administración 4. Subproceso de Contabilidad PH 5. Copropiedad
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GF.CAR.01 Procedimiento de Gestión de Cartera I.PH-GF.CTB.01 Instructivo para archivar carpeta de contabilidad.	F.PH-GF.CAR.01 Seguimiento Ejecución Política de Cartera. F.PH-GF.CAR.02. Notificación de Cartera No.1 F.PH-GF.CAR.03. Notificación de Cartera No.2 F.PH-GF.CTB.01 Relación de Carpeta de Contabilidad	Art. 51. Ley 675 de 2001 Radicado No.0594 de 2021 del CTCP (consejo técnico de la contaduría pública) Código Comercio de 1971 (Titulo IV Capitulo I) Decreto 2707 de 2008 (Todos) Decreto 805 de 2013 (Todos)


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 5 de 7

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<p>P.PH-GF.CTB.01. Procedimiento de Registro y Cierre contable mensual.</p> <p>P.PH-GF.CTB.02. Procedimiento de Registro de Libros Contables.</p> <p>G.PH-GF.PRE.01. Guía de Elaboración del presupuesto y proyección de cuotas.</p> <p>P.PH-GF.PRE.01. Procedimiento de Elaboración y Aprobación del Presupuesto.</p> <p>I.PH-GF.TES.01 Instructivo solicitud de pago a proveedores por transferencia.</p> <p>I.PH-GF.TES.02. Instructivo manejo de caja menor.</p> <p>I.PH-GF.TES.03. Instructivo para el recaudo del valor de la administración.</p>	<p>F.PH-GF.CTB.02. Relación de Afectación a los Centros de costos</p> <p>F.PH-GF.CTB.03. Poder de Registro de Libros Contables.</p> <p>F.PH-GF.CTB.04. Solicitud Registros Contables.</p> <p>F.PH-GF.TES.01 Relación de Caja menor</p> <p>F.PH-GF.TES.02. Acta de Entrega de Caja menor</p> <p>F.PH-GF.TES.03. Acta de Arqueo Caja menor</p> <p>F.PH-GF.TES.04. Cuentas por pagar por medio de Transferencia Electrónica.</p>	<p>Artículo 30 de la ley 675 del 2001. Incumplimiento en el pago de expensas.</p> <p>Sentencia SU -509 de 2001</p> <p>Sentencia T-228 de 1994</p> <p>Sentencia T-630 de 1997</p> <p>Artículo 38 de la ley 675 de 2001</p> <p>Artículo 51, numeral 4 de la ley 675 de 2001</p> <p>Concepto 252 del 22 de junio de 2021</p> <p>Concepto 350 del 6 de junio de 2018</p> <p>Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)</p> <p>Estatuto tributario nacional de Colombia</p> <p>Resoluciones expedidas por la contaduría general de la nación</p> <p>Decretos y resoluciones de la DIAN</p>

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
<p>Talento Humano.</p> <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cóputo - Carpetas - Impresora <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH - Extractos bancarios y soportes de transacciones. <p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Internet -Bases de datos - CRM Hubspot 	<p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Reuniones de Consejo de Administración</p> <p>Asamblea de Propietarios</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Revisión por la gerencia.</p>


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 6 de 7

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Eficacia del proceso	Eficacia	$\Sigma (\text{Eficacia de los indicadores del proceso} * \text{la ponderación asignada}) / \text{Total de la ponderación de los indicadores reportados} * 100$	Semestral	90%
F.SE.01. Matriz de Indicadores del Proceso Gestión Contable y Financiera				

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Fecha de Aprob. 28/7/2023
			Página 7 de 7


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Administrador delegado	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	28/7/2023	Creación del documento

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CAR.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CARTERA PH		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 1 de 4

OBJETIVO	Garantizar la recuperación de los ingresos de recibos vencidos encargados de sufragar las expensas comunes de la copropiedad, mediante la política de gestión de cartera y demás acciones jurídicas demandas para ello.
ALCANCE	Desde la identificación del cuenta de la unidad privada que se encuentra en mora hasta la recuperación de cartera.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Empresa Gestora de Cobro, Propietari@, Contador@


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Contador	Recibos de Administración	P	Identificación de los propietarios de las unidades privadas morosos.	Listado de Cartera	Administrador delegado
Administrador delgado	Recibos de Administración con Mora hasta 3 meses	H	Implementación de la política de Cartera para los morosos de 1 a 2 meses	Notificación de cartera por el medio adecuado haciendo uso de las herramientas dispuestas para ello.	Propietarios morosos
Administrador delgado	Recibos de Administración con Mora mayor a 3 meses	H	Ejecución de proceso prejuridico y juridico según sea el caso	Recibos de administración y Estado de cuenta del inmueble	Empresa gestora de cobro
Empresa gestora de Cobro	Informe de Recuperación de Cartera	V	Seguimiento de ejecución de Política de Cartera	Informe de Cartera a los propietarios	Copropiedad

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CAR.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CARTERA		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 2 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Propietarios morosos	Soportes de pago de las cuotas pendientes	V	Seguimiento de ejecución de Política de Cartera	Informe de Cartera a los propietarios	Copropiedad
Administrador delegado	Informe de Cartera a los propietarios	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GF.CAR.01 Procedimiento de Gestión de Cartera	F.PH-GF.CAR.01 Seguimiento Ejecución Política de Cartera. F.PH-GF.CAR.02. Notificación de Cartera No.1 F.PH-GF.CAR.03. Notificación de Cartera No.2	Artículo 30 de la ley 675 del 2001. Incumplimiento en el pago de expensas. Sentencia SU -509 de 2001 Sentencia T-228 de 1994 Sentencia T-630 de 1997

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Financieros: - Presupuesto de la PH Tecnológicos: - Internet - Bases de datos - CRM Hubspot	Seguimiento a indicadores Reuniones de Consejo de Administración Asamblea de Propietarios Auditoría Interna Revisión por la gerencia.


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: C.PH-GF.CAR.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CARTERA	Fecha de Aprob. 15/7/2023 Página 3 de 4

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Aplicación de Política	Eficacia	$\left(\frac{\text{\#inmuebles morosos que se aplicó la política de cartera en el mes}}{\text{\#inmuebles morosos en el mes}} \right) * 100$	Mensual	75%
Cartera respecto al ingreso mensual	Gestión	$(\text{Cartera mensual/ingreso mensual presupuestado}) * 100$	Mensual	10%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: C.PH-GF.CAR.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CARTERA	Versión: 01
		Fecha de Aprob. 15/7/2023
		Página 4 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	15/7/2023	Creación del documento


 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CTB.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CONTABILIDAD PH		Fecha de Aprob. 21/7/2023
			Página 1 de 5

OBJETIVO	Gestionar y ejecutar eficientemente la preparación de la información contable y financiera para el registro y la declaración de obligaciones tributarias de cada una de las copropiedades administradas por Cohabitando SAS.
ALCANCE	Aplica para todas las transacciones realizadas por la copropiedad administrada, para cumplir con las obligaciones contraídas.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Contador@, Área de tesorería de Cohabitando SAS, entidades bancarias, DIAN.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de planeación estratégica	Cronograma	P	Programación de las actividades para cumplir con los políticas establecidas en Cohabitando SAS para la contabilidad de las copropiedades	Plan de trabajo	Administrador delegado
Proceso de planeación estratégica	Cronograma	P	Programación de actividades para el cierre contable anual.	Plan de trabajo	Administrador delegado
Proveedores	Documentos soportes financieros	H	Clasificación de los documentos contables en ingresos, egresos, cuentas por pagar y gastos de caja menor relacionadas con la causación mensual	Documentos soportes financieros clasificados	Administrador delegado
Administrador delegado	Documentos soportes financieros clasificados	H	Archivación de las facturas, soportes y demás documentos contables, debidamente, así mismo los libros contables.	Carpeta mensual para el registro	Contador@


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CTB.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CONTABILIDAD PH		Fecha de Aprob. 21/7/2023
			Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador delegado	Documentos legales de la copropiedad y poder para realizar la actividad.	H	Registro de los libros contables ante la DIAN	Libros contables registrados	Contador@
Contador@	Carpeta mensual debidamente registrada	H	Recepción de la carpeta con toda la información relacionada en el mes y los libros contables	Carpeta mensual	Administrador delegado
Contador@	Declaración y recibo de obligaciones tributarias	V	Seguimiento a la declaración y debido pago de los impuestos que declara la copropiedad.	Soporte de pago obligaciones	Administrador delegado
Contador@	Estados financieros y ejecución presupuestal	V	Verificación de los estados financieros y de la ejecución del presupuesto se realice correctamente mensualmente.	Informe financiero	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Entidad financiera Contador@	Información financiera Extractos bancarios	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CTB.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CONTABILIDAD PH		Fecha de Aprob. 21/7/2023
			Página 3 de 5

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
I.PH-GF.CTB.01 Instructivo para archivar carpeta de contabilidad. P.PH-GF.CTB.01. Procedimiento de Registro y Cierre contable mensual. P.PH-GF.CTB.02. Procedimiento de Registro de Libros Contables.	F.PH-GF.CTB.01 Relación de Carpeta de Contabilidad F.PH-GF.CTB.02. Relación de Afectación a los Centros de costos F.PH-GF.CTB.03. Poder de Registro de Libros Contables. F.PH-GF.CTB.04. Solicitud Registros Contables.	Art. 51. Ley 675 de 2001 Radicado No.0594 de 2021 del CTCP (consejo técnico de la contaduría pública) Código Comercio de 1971 (Titulo IV Capitulo I) Decreto 2707 de 2008 (Todos) Decreto 805 de 2013 (Todos)

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo - Carpetas - Impresora Financieros: <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH - Extractos bancarios y soportes de transacciones. 	Seguimiento a indicadores Reuniones de Consejo de Administración Asamblea de Propietarios Auditoría Interna Revisión por la gerencia.


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CTB.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CONTABILIDAD PH		Fecha de Aprob. 21/7/2023
			Página 4 de 5

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Archivo de Contabilidad	Cumplimiento	(#carpetas de contabilidad físicas foliadas completas /3)*100	Trimestral	60%
Revisión contable	Cumplimiento	(#reuniones de revisión de información con el contador /3)*100	Trimestral	60%
Libros contables actualizados	Cumplimiento	(# paquetes mensuales de libros contables archivados / 6)*100	Semestral	75%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.CTB.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE CONTABILIDAD PH		Fecha de Aprob. 21/7/2023
			Página 5 de 5


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	21/7/2023	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.PRE.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE PRESUPUESTO PH		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 1 de 4


OBJETIVO	Planificar y controlar los recursos financieros que ingresan a la copropiedad bajo la administración provisional o definitiva de Cohabitando SAS
ALCANCE	Inicia con la planificación, mediante el diagnostico de la copropiedad, del presupuesto hasta el inicio del recaudo de las cuotas de administración y liquidación de la misma.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Contador@, Proveedor, Coordinador Administrativo.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Constructora Recorrido	Fotografías Relación de equipos	P	Planificación de los gastos según la información recibida	Caracterización de la copropiedad	Administrador delegado
Proveedor	Cotizaciones según la caracterización	H	Proyección de los rubros de gastos que cubren todos los aspectos que requieren intervención en la copropiedad para 12 meses	Proyección de gastos	Administrador delegado
Copropiedad	Reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad	H	Proyección de los ingresos por medio de las cuotas de administración	Proyección de ingresos	Administrador delegado
Administrador delegado	Presupuesto de la copropiedad revisado	H	Presentación y solicitud de aprobación del presupuesto a ejecutar	Aprobación del presupuesto	1. Constructora 2. Asamblea de propietarios

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.TES.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 2 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Constructora 2. Asamblea de propietarios	Presupuesto Aprobado	H	Ejecución del presupuesto	Rubros y monto de gastos autorizados a ejecutar	Subproceso Gestión de Compras PH
Contador@	Ejecución presupuestal Estados financieros	V	Revisión de la ejecución de los rubros para evitar déficit presupuestal	Informe de gastos	1. Constructora 2. Asamblea de propietarios 3. Consejo de Administración Subproceso de Contabilidad
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
G.PH-GF.PRE.01. Guía de Elaboración del presupuesto y proyección de cuotas. P.PH-GF.PRE.01. Procedimiento de Elaboración y Aprobación del Presupuesto.		Artículo 38 de la ley 675 de 2001 Artículo 51, numeral 4 de la ley 675 de 2001 Concepto 252 del 22 de junio de 2021 Concepto 350 del 6 de junio de 2018

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.TES.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 3 de 4


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo - Carpetas - Impresora Financieros: -Presupuesto de la PH anteriores - Extractos bancarios y soportes de transacciones. Tecnológicos: -Internet -Bases de datos	Seguimiento a indicadores Reuniones de Consejo de Administración Asamblea de Propietarios Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Ejecución presupuestal	Seguimiento	$(\text{Valor presupuesto ejecutado de gastos acumulado} / \text{valor presupuesto de gastos anual}) * 100$	Semestral	>50%
Ejecución de Mantenimientos	Seguimiento	$(\text{Valor presupuesto ejecutado acumulado del grupo de gastos de Maquinaria y equipos} / \text{valor presupuesto de gastos anual de maquinaria y equipo}) * 100$	Semestral	>50%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: C.PH-GF.TES.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH	Versión: 01
		Fecha de Aprob. 15/7/2023
		Página 4 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	15/7/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.TES.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH		Fecha de Aprob. 28/07/2023
			Página 1 de 5

OBJETIVO	Gestionar y administrar eficientemente los ingresos y solicitar la ejecución de los pagos por las obligaciones contraídas basadas en el presupuesto de la copropiedad administrada de manera oportuna y transparente.
ALCANCE	Desde el envío de los recibos de administración, ingresos de la copropiedad, hasta la solicitud de pagos de las obligaciones de la copropiedad.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Contador@, Área de tesorería de Cohabitando SAS, proveedor, entidades bancarias, DIAN.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Subproceso de gestión de compras PH	Planeación de compras e inversión anual	P	Proyección de pagos mensualmente por transferencia.	Cronograma de pagos para la copropiedad	Contador@ Administrador delegado
Subproceso presupuesto PH	Acta de entrega de caja menor	P	Manejo del fondo exclusivo de acuerdo a lo indicado en el instructivo	Fondo de Caja menor	Administrador delegado
Subproceso presupuesto PH	Proyección de cuotas de administración	P	Planeación del medio de la recepción del recaudo	Entidad financiera de recaudo seleccionada	Administrador delegado
Contador@	Proyección de cuotas de administración	H	Envío de los recibos y cuentas de cobro por el servicio de administración y demás conceptos a los propietarios de las unidades privadas.	Recibos y cuentas de cobro	1. Constructora 2. Propietarios


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.TES.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH		Fecha de Aprob. 28/07/2023
			Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Propietarios, residentes o locatarios de la copropiedad	Soportes de pago	H	Identificación y archivo de los soportes de pago de los diferentes conceptos que recibe la copropiedad	Relación de Carpeta de Contabilidad	Subproceso de contabilidad PH
Entidad financiera	Extractos bancarios y movimientos del mes	H	Revisión del saldo disponible para el pago de productos y/o servicios	Facturas seleccionadas para ejecutar el pago	Administrador delegado
Proveedor	Facturas Cuentas de cobro	H	Pago de productos y/o servicios según la política de caja menor de la copropiedad	Soporte de Equivalente del pago realizado	Subproceso de contabilidad PH
Administrador delegado	Facturas Cuentas de cobro Rut del proveedor Certificación bancaria	H	Solicitudes de Comprobante de Egresos	Correo solicitando al contador el documento	Contador@
Subproceso contabilidad PH Contador@	Recibos de impuestos declarados por la copropiedad	H	Solicitudes de Pago al proceso Gestión Financiera	Relación de Pagos y documentos requeridos. Correo solicitando el pago de lo relacionado	Proceso de Gestión Financiera
Proceso de Gestión Financiera	Soporte de pago	H	Envío del soporte de pago a la entidad interesada	Correo con el soporte de pago al interesado.	Proveedor Subproceso de Contabilidad

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: C.PH-GF.TES.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH		Fecha de Aprob. 28/07/2023
			Página 3 de 5


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador delegado	Relación de Caja menor	V	Realizar arqueo de caja	Acta de arqueo de caja	1. Coordinación administrativa 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Entidad financiera Contador@	Información financiera Extractos bancarios	V	Medición del desempeño del proceso mediante los indicadores establecidos para su seguimiento.	Informe de seguimiento general	1. Constructora 2. Representante legal 3. Consejo de administración 4. Asamblea de propietarios
Administrador delegado	Informe de seguimiento general	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
I.PH-GF.TES.01 Instructivo solicitud de pago a proveedores por transferencia. I.PH-GF.TES.02. Instructivo manejo de caja menor. I.PH-GF.TES.03. Instructivo para el recaudo del valor de la administración.	F.PH-GF.TES.01 Relación de Caja menor F.PH-GF.TES.02. Acta de Entrega de Caja menor F.PH-GF.TES.03. Acta de Arqueo Caja menor F.PH-GF.TES.04. Cuentas por pagar por medio de Transferencia Electrónica.	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) Estatuto tributario nacional de Colombia Resoluciones expedidas por la contaduría general de la nación Decretos y resoluciones de la DIAN

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios s.a.s</small>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: C.PH-GF.TES.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH	Fecha de Aprob. 28/7/2023
		Página 4 de 5


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo - Carpetas - Impresora Financieros: <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH - Extractos bancarios y soportes de transacciones. Tecnológicos: <ul style="list-style-type: none"> -Internet -Bases de datos 	<p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Reuniones de Consejo de Administración</p> <p>Asamblea de Propietarios</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Revisión por la gerencia.</p>

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Ejecución de pagos	Eficacia	$(\# \text{Facturas incluidas en la solicitud de pago realizado dentro de la fecha establecida} / \# \text{facturas totales pagadas en el mes}) * 100$	Mensual	80%
Política de Reembolso de Caja	Cumplimiento	$(\# \text{reembolso del fondo de caja} / 6) * 100$	Semestral	80%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: C.PH-GF.TES.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO DE TESORERÍA PH	Fecha de Aprob. 28/07/2023
		Página 5 de 5


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	28/07/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	Fecha de Aprob. 11/8/2023
		Página 1 de 6

OBJETIVO	Garantizar el aprovechamiento adecuado, preservación del buen estado de las áreas comunes y sus componentes, acceso a la información y pronta respuesta ante las PQRS presentadas por los copropietarios y residentes de la copropiedad.
ALCANCE	Desde la identificación de la necesidad de mantenimiento, información o política de uso hasta la solventación de las mismas de la copropiedad, propietarios y residentes.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Proveedor, Coordinador Administrativo, Representante Legal, Constructora, Consejo de Administración, Asamblea de Propietarios.


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Copropiedad 2. Constructora 3. Asamblea de propietarios 4. Residentes 5. Locatarios	1. Recorridos 2. Fichas técnicas de equipos 3. Cronograma de entrega 4. Censo de residentes, locatarios y mascotas. 5. Caracterización.	P	1. Caracterización de la copropiedad. 2. Elaboración de un cronograma de los mantenimientos preventivos a ejecutar. . 3. Planeación de elaboración de documentos que regulan las actividades según el cronograma de habilitación. 4. Planeación de las estrategias de difusión de información según los medios más receptivos según las particularidades de la comunidad de la copropiedad administrada.	1. Identificación de los equipos y áreas que requieren de mantenimiento preventivo. 2. Cronograma de la matriz de mantenimientos 3. Cronograma de habilitación. 4. Bases de datos 5. Plan de trabajo.	1. Administrador delegado 2. Coordinación administrativa 3. Representante legal. 4. Consejo de administración 5. Asamblea de propietarios. 6. Constructora.

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 2 de 6

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Copropiedad. 2. Proveedor. 3. Administrador delegado. 4. Asamblea de propietarios 5. Residentes 6. Locatarios 7. Coordinador administrativo. 8. Representante legal. 10. Peticionari@	1. Cronograma de la matriz de mantenimientos. 2. Orden de compra 3. Contrato. 4. Recorridos 5. Matriz de inventarios 6. Condiciones de uso. 7. Propuesta de política de uso y seguimiento 8. Censo de residentes, locatarios y mascotas. 9. PQRS 10. Información solicitada 11. Encuesta de satisfacción	H	1. Programación del mantenimiento del equipo o área común de la copropiedad. 2. Ejecución de los mantenimientos de los equipos y áreas comunes de la copropiedad. 3. Realiza la caracterización e inventario del área a habilitar. 4. Propone una política de uso para la zona habilitada para el aprovechamiento de los residentes. 5. Aprobación y socialización de la política de uso del zona habilitada. 6. Actualización de información de los propietarios y residentes. 7. Recepción de PQRS y prepara respuesta o escala al funcionario con la competencia para dar respuesta. 8. Envío de la respuesta a los peticionarios 9. Cierre de la PQRS y archivo de los soportes de respuesta.	1. Contratación del proveedor. 2. Informe del mantenimiento realizado. 3. Matriz de inventarios 4. Condiciones de uso 5. Propuesta de política de uso y seguimiento 6. Formatos de préstamo, seguimiento de uso, consentimiento informado, concesión o manual de uso aprobados 7. Bases de datos actualizada. 8. Registro de recepción de la PQRS. 9. Correo o documento y encuesta de satisfacción. 10. Soportes de respuesta	1. Copropiedad. 2. Proveedor. 3. Administrador delegado. 4. Asamblea de propietarios 5. Residentes 6. Locatarios 7. Coordinador administrativo. 8. Representante legal. 10. Peticionari@ 12. Consejo de administración. 13. Archivo de la copropiedad.


	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 3 de 6

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
1. Proveedor. 2. Administrador delegado. 3. Copropiedad.	1. Informe del mantenimiento realizado. 2. Matriz de mantenimientos 3. Registros de los formatos aprobados 4. Registros del formato de salida de reciclaje. 5. Matriz de seguimiento de PQRS 6. Resultados de las encuestas de satisfacción.	V	1. Seguimiento a la ejecución de los mantenimientos y relaciona en la bitácora. 2. Seguimiento a la ejecución mediante indicadores. 3. Inventarios y seguimiento de uso de las zonas comunes no esenciales 4. Seguimiento a la cultura de la actividad de reciclaje de la comunidad de la copropiedad	1. Bitácora de mantenimientos 2. Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores. 3. Datos de frecuencia de uso 4. Inventario actualizado. 5. Actas de baja de bienes 6. Ingreso adicional 7. Certificado	1. Administrador delegado 2. Coordinación administrativa 3. Representante legal. 4. Consejo de administración 5. Asamblea de propietarios. 6. Constructora. 7. Residentes. 8. Locatarios
Administrador delegado	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad


	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 4 de 6

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
<p>P.PH-GO.MTO.01. Procedimientos para la planeación de los mantenimientos de la copropiedad.</p> <p>P.PH-GO.GAC.01. Procedimiento para el diseño y aprobación de la política de uso de las zonas comunes.</p> <p>P.PH-GO.UGC.01. Procedimiento de tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.</p> <p>P.PH-GO.UGC.02. Procedimiento de bienvenida a nuevos propietarios y recolección de información.</p> <p>G.PH-GO.UGC.01. Guía para la evaluación de satisfacción de la atención al usuario y servicio prestado.</p>	<p>F.PH-GO.MTO.01. Matriz de mantenimientos.</p> <p>F.PH-GO.GAC.01. Matriz de zonas comunes.</p> <p>F.PH-GO.GAC.02. Matriz de inventarios.</p> <p>F.PH-GO.GAC.03. Acta de baja de bienes de la copropiedad.</p> <p>F.PH-GO.UGC.01. Carta de bienvenida.</p> <p>F.PH-GO.UGC.02. Censo de locatarios.</p> <p>F.PH-GO.UGC.03. Censo de residentes.</p> <p>F.PH-GO.UGC.04. Censo de mascotas.</p> <p>F.PH-GO.UGC.05. Matriz de seguimiento de PQRS.</p> <p>F.PH-GO.UGC.06. Acta de reunión de PQRS.</p>	<p>Manuales de mantenimiento de equipos</p> <p>Fichas técnicas de los equipos</p> <p>Reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad. Ley 675 de 2001.</p> <p>Manuales de convivencia.</p> <p>Ley 1581 de 2012 - protección de datos personales.</p> <p>Decreto 1377 de 2013 - Reglamenta la ley de protección de datos.</p> <p>Sentencia C-951 del 2011. Tratamiento petición presentada de forma verbal.</p> <p>Ley 1437 de 2011 - Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo</p>

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
<p>Talento Humano.</p> <p>Físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos de Cómputo - Carpetas - Impresora <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presupuesto de la PH - Extractos bancarios y soportes de transacciones. <p>Tecnológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Internet -Bases de datos - CRM Hubspot 	<p>Seguimiento a indicadores</p> <p>Reuniones de Consejo de Administración</p> <p>Asamblea de Propietarios</p> <p>Auditoría Interna</p> <p>Revisión por la gerencia.</p>


	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA	Fecha de Aprob. 11/8/2023
		Página 5 de 6

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Eficacia del proceso	Eficacia	$\Sigma (\text{Eficacia de los indicadores del proceso} * \text{la ponderación asignada}) / \text{Total de la ponderación de los indicadores reportados} * 100$	Semestral	90%
F.SE.01. Matriz de Indicadores del Proceso Gestión Operativa				

 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN OPERATIVA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 6 de 6


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Administrador delegado	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	11/8/2023	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.GAC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE ÁREAS COMUNES		Fecha de Aprob. 4/8/2023
			Página 1 de 4


OBJETIVO	Garantizar el aprovechamiento adecuado y preservación del buen estado de las áreas comunes por parte de los copropietarios y residentes de la copropiedad.
ALCANCE	Desde la autorización de la habilitación del área común hasta la socialización de la política de uso.
RESPONSABLE	Administrador delegado
INVOLUCRADOS	Representante legal, Coordinador administrativo, Constructora, Concejo de administración, Propietarios y residentes.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Constructora	Cronograma de entrega	P	Planeación de elaboración de documentos que regulan las actividades según el cronograma de habilitación	Cronograma de habilitación	1. Administrador delegado 2. Consejo de administración
Copropiedad	Recorridos	H	Realiza la caracterización e inventario del área a habilitar	Matriz de inventarios Condiciones de uso	Administrador delegado
Administrador delegado	Matriz de inventarios Condiciones de uso	H	Propone una política de uso para la zona habilitada para el aprovechamiento de los residentes	Propuesta de política de uso y seguimiento	1. Coordinación administrativa 2. Consejo de administración
Administrador delegado	Propuesta de política de uso y seguimiento	H	Aprobación y socialización de la política de uso del zona habilitada	Formatos de préstamo, seguimiento de uso, consentimiento informado, concesión o manual de uso aprobados	Propietarios y residentes

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.GAC.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE ÁREAS COMUNES		Versión: 01
			Fecha de Aprob. 4/8/2023
			Página 2 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Copropiedad	Registros de los formatos aprobados	V	Inventarios y seguimiento de uso de las zonas comunes no esenciales	1. Datos de frecuencia de uso 2. Inventario actualizado. 3. Actas de baja de bienes	Propietarios y residentes
Copropiedad	Registros del formato de salida de reciclaje	V	Seguimiento a la cultura de la actividad de reciclaje de la comunidad de la copropiedad	1. Ingreso adicional 2. Certificado	Propietarios y residentes
Administrador delegado	Resultado de los indicadores	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GO.GAC.01. Procedimiento para el diseño y aprobación de la política de uso de las zonas comunes.	F.PH-GO.GAC.01. Matriz de zonas comunes. F.PH-GO.GAC.02. Matriz de inventarios. F.PH-GO.GAC.03. Acta de baja de bienes de la copropiedad.	Reglamento de propiedad horizontal de la copropiedad. Ley 675 de 2001. Manuales de convivencia.

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.GAC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE ÁREAS COMUNES		Fecha de Aprob. 4/8/2023
			Página 3 de 4


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cóputo Financieros: -Presupuesto de la PH Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software -Bases de datos	Control de Inventario Seguimiento a indicadores Comités de Convivencia Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Rotación de bienes de la copropiedad	Eficacia	$\left(\frac{\text{\#unidades del inventario cambiadas por defectuosas} + \text{\#unidades del inventario dadas de baja sin reposición}}{\text{\#unidades del inventario total de la copropiedad}} \right) * 100$	Semestral	10%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.GAC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO GESTIÓN DE ÁREAS COMUNES		Fecha de Aprob. 4/8/2023
			Página 4 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suárez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	4/8/2023	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.MTO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO MANTENIMIENTO	Fecha de Aprob. 4/8/2023
		Página 1 de 4


OBJETIVO	Garantizar que los equipos, máquinas y áreas comunes de la copropiedad administrada se mantengan en condiciones que permitan cumplir con los requerimientos y necesidades de la misma.
ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades de mantenimiento y reparación de los equipos y áreas de la copropiedad hasta el emisión del informe por parte del proveedor del mantenimiento ejecutado.
RESPONSABLE	Administrador delegado de cada copropiedad.
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Proveedor, Coordinador Administrativo, Representante Legal, Constructora, Consejo de Administración, Asamblea de Propietarios.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Copropiedad	Recorridos Fichas técnicas de equipos	P	Caracterización de la copropiedad	Identificación de los equipos y áreas que requieren de mantenimiento preventivo	1. Administrador delegado 2. Coordinación administrativa 3. Representante legal. 4. Consejo de administración 5. Asamblea de propietarios. 6. Constructora.
Administrador delegado	Caracterización	P	Elaboración de un cronograma de los mantenimientos preventivos a ejecutar	Cronograma de la matriz de mantenimientos	2. Coordinación administrativa 3. Representante legal. 4. Consejo de administración 5. Asamblea de propietarios. 6. Constructora.
Copropiedad	Cronograma de la matriz de mantenimientos	H	Programación del mantenimiento del equipo o área común de la copropiedad	Contratación del proveedor	Proveedor

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.MTO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO MANTENIMIENTO	Fecha de Aprob. 4/8/2023
		Página 1 de 4


PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Proveedor	Orden de compra Contrato	H	Ejecución de los mantenimientos de los equipos y áreas comunes de la copropiedad.	Informe del mantenimiento realizado	Administrador delegado Copropiedad
Proveedor	Informe del mantenimiento realizado	V	Seguimiento a la ejecución de los mantenimientos y relaciona en la bitácora.	Bitácora de mantenimientos	1. Administrador delegado 2. Coordinación administrativa 3. Representante legal. 4. Consejo de administración 5. Asamblea de propietarios. 6. Constructora.
Administrador delegado	Matriz de mantenimientos	V	Seguimiento a la ejecución mediante indicadores	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	Coordinador administrativo
Administrador delegado	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GO.MTO.01. Procedimientos para la planeación de los mantenimientos de la copropiedad.	F.PH-GO.MTO.01. Matriz de mantenimientos.	Manuales de mantenimiento de equipos Fichas técnicas de los equipos

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.MTO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO MANTENIMIENTO	Fecha de Aprob. 4/8/2023
		Página 1 de 4


RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Financieros: -Presupuesto de la PH Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software	Control de Inventario Seguimiento a indicadores Seguimiento de proveedores Comités de Obra Auditoría Interna Revisión por la gerencia.

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	FRECUENCIA	META
Índice de mantenimiento preventivo	Eficacia	$(\# \text{Mantenimientos preventivos programados} / \# \text{Mantenimientos preventivos ejecutados}) * 100$	Trimestral	70%
Índice bitácora de mantenimientos	Cumplimiento	$(\# \text{informe o certificados de la ejecución de mantenimientos realizados preventivos y correctivos} / \# \text{mantenimientos preventivos y correctivos ejecutados}) * 100$	Trimestral	70%
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.MTO.01
		Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO MANTENIMIENTO	Fecha de Aprob. 4/8/2023
		Página 1 de 4


APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suarez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	4/8/2023	Creación del documento


	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.UGC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL USUARIO Y GESTIÓN DE CONVIVENCIA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 1 de 5

OBJETIVO	Garantizar la actualización de la información de los propietarios y residentes, así mismo, la pronta respuesta ante las PQRS presentadas.
ALCANCE	Inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los medios habilitados para ello, hasta brindar respuesta al peticionario@
RESPONSABLE	Administrador delegado
INVOLUCRADOS	Administrador delegado, Coordinador Administrativo, Representante Legal, Consejo de administración, Peticionario@, personal de vigilancia, Asamblea de propietarios, Residentes y Locatarios

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Asamblea de propietarios Residentes Locatarios	Censo de residentes, locatarios y mascotas.	P	Planeación de las estrategias de difusión de información según los medios más receptivos según las particularidades de la comunidad de la copropiedad administrada	Bases de datos Plan de trabajo.	Administrador delegado.
Asamblea de propietarios Residentes Locatarios	Censo de residentes, locatarios y mascotas.	H	Actualización de información de los propietarios y residentes.	Bases de datos actualizada	Administrador delegado.
Asamblea de propietarios Residentes Locatarios	PQRS	H	Recepción de PQRS y prepara respuesta o escala al funcionario con la competencia para dar respuesta.	Registro de recepción de la PQRS	Administrador delegado. Coordinador administrativo. Representante legal.

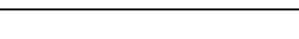
 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.UGC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL USUARIO Y GESTIÓN DE CONVIVENCIA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 2 de 5

PROVEEDOR	ENTRADAS	PHVA	ACTIVIDADES DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
Administrador delegado. Coordinador administrativo. Representante legal.	Información solicitada	H	Envío de la respuesta a los peticionarios	Correo o documento y encuesta de satisfacción.	Peticionari@
Peticionari@	Encuesta de satisfacción	H	Cierre de la PQRS y archivo de los soportes de respuesta.	Soportes de respuesta	Archivo de la copropiedad
Administrador delegado	Matriz de seguimiento de PQRS Resultados de las encuestas de satisfacción.	V	Seguimiento a la ejecución mediante indicadores	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	Coordinador administrativo
Administrador delegado	Reporte trimestral de cumplimiento de indicadores	A	Mejoramiento continuo del proceso mediante acciones correctivas y de mejora	Acciones correctivas y de mejora	Copropiedad


 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.UGC.01
			Versión: 01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL USUARIO Y GESTIÓN DE CONVIVENCIA		Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 3 de 5

DOCUMENTACIÓN	REGISTROS	DOCUMENTACIÓN DE APOYO
P.PH-GO.UGC.01. Procedimiento de tratamiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. P.PH-GO.UGC.02. Procedimiento de bienvenida a nuevos propietarios y recolección de información. G.PH-GO.UGC.01. Guía para la evaluación de satisfacción de la atención al usuario y servicio prestado.	F.PH-GO.UGC.01. Carta de bienvenida. F.PH-GO.UGC.02. Censo de locatarios. F.PH-GO.UGC.03. Censo de residentes. F.PH-GO.UGC.04. Censo de mascotas. F.PH-GO.UGC.05. Matriz de seguimiento de PQRS. F.PH-GO.UGC.06. Acta de reunión de PQRS.	Ley 1581 de 2012 - protección de datos personales. Decreto 1377 de 2013 - Reglamenta la ley de protección de datos. Sentencia C-951 del 2011. Tratamiento petición presentada de forma verbal. Ley 1437 de 2011 - Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Talento Humano. Físicos: - Equipos de Cómputo Financieros: -Presupuesto de la PH Tecnológicos: -Internet -Hardware -Software -Bases de datos	Seguimiento a indicadores Comités de Convivencia Auditoria Interna Revisión por la gerencia.

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA	Código: C.PH-GO.UGC.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL USUARIO Y GESTIÓN DE CONVIVENCIA	Versión: 01
		Fecha de Aprob. 11/8/2023
		Página 4 de 5

MEDICIÓN				
INDICADOR	TIPO	FORMULA	FRECUENCIA	META
Satisfacción de usuario	Calidad	$\left[\text{suma de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción por atención de PQRS del trimestre} / (\# \text{preguntas de la encuesta} * \# \text{encuestas realizadas en el trimestre por atención de PQRS}) \right] * 12$ $+ \left[\text{suma de las puntuaciones de las encuestas de satisfacción por servicio de administración del trimestre} / (\# \text{preguntas de la encuesta} * \# \text{encuestas realizadas en el trimestre por servicio de administración}) \right] * 8$	Trimestral	70%
Recepción de derechos de petición	Efectividad	#derechos de petición recibidos en la copropiedad	Trimestral	3
Información de indicadores detallada en la hoja de vida de los mismos.				

	PROCESO GESTIÓN OPERATIVA		Código: C.PH-GO.UGC.01
	CARACTERIZACIÓN SUBPROCESO SERVICIO AL USUARIO Y GESTIÓN DE CONVIVENCIA		Versión: 01
			Fecha de Aprob. 11/8/2023
			Página 5 de 5

APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Practicante Ingeniería industrial	Maria Isabel Suárez Ibarra Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante legal

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS REALIZADOS
1	11/8/2023	Creación del documento