

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

GURÚ DE INMUEBLES S.A.S



Universidad
del Cauca

FABER RICARDO ZEMANATE VELASCO

PRACTICA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2015

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GURÚ DE INMUEBLES S.A.S

FABER RICARDO ZEMANATE VELASCO

PRÁCTICA PROFESIONAL

Mg. HENRY RAMIREZ PARUMA

ASESOR ACADÉMICO

Mg. DIEGO FERNANDO ORDOÑEZ CORREA

ASESOR EMPRESARIAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

POPAYAN

2015

Dedicatoria

Este importante logro, lo dedico a aquellos que estuvieron y están siempre ahí, justo a mi lado, guiando mi camino, acompañado mis pasos y brindándome todo su incondicional apoyo cada vez que necesito de él, aquellos que constituyen mi más grande incentivo por seguir avanzando en la senda del éxito, aquellos, los mismos que desde siempre fueron el motivo por el cual hoy alcanzo esta anhelada meta, aquellos por quienes hoy, soy la persona que me alegra ser y por quienes seguiré siempre adelante con la firme convicción de ser feliz haciéndolos felices. A ellos, mis seres más queridos y mi más grande orgullo, hoy este triunfo.

Para mi Amada familia, mi razón de ser y mi adorada novia, mi Ángel de la guarda.

Agradecimientos

A Dios por darme el privilegio de vivir y permitirme conseguir todo aquello que deseo.

A mi familia por el apoyo, la disposición y el cariño que día a día entregan con esmero, siendo motivo y factor fundamental en la consecución de cada logro en mi vida.

A mi novia, por estar siempre a mi lado, estrechando su mano para ofrecer incondicionalmente su invaluable apoyo, siendo fundamental en mi camino al éxito y la más agradable compañía en situaciones difíciles, momentos felices e instantes inolvidables.

A los Funcionarios de la Empresa Gurú de Inmuebles S.A.S, por permitirme llevar a cabo en tan Agradable organización y rodeado de ese formidable grupo de excelentes cualidades tanto personales como profesionales, el trabajo que hoy me permite obtener este logro. A todos y cada uno de ellos gracias por brindarme su inmenso apoyo y por enseñarme todo cuanto aprendí.

A mi Asesor académico por guiarme y asesorarme en la elaboración de este proyecto con criterio y conocimientos fundamentales para el éxito de mi práctica.

A ese inolvidable, excepcional y querido grupo al cual tuve el placer de conocer, con quienes tengo el privilegio de contar, y con quienes espero poder tener la fortuna de seguir contando, muchas gracias por el apoyo, la compañía y los eternos momentos que hicieron de mi experiencia universitaria algo único e inolvidable. A ese maravilloso grupo de compañeros, ¡mis amigos!, muchas gracias.

Tabla de contenido

Introducción

Contextualización del trabajo.....	10
Problematización.....	10
Justificación	11
Objetivos	12
Objetivo general.....	12
Objetivos específicos	12
Contextualización teórica.....	13
Marco teórico	13
Fundamento teórico para proceder metodológicamente en el diseño de la estructura sistémica de la empresa	13
Marco contextual.....	19
Objeto social	19
Marco conceptual.....	20
Definiciones básicas	20
Contextualización metodológica	23
Procedimiento metodológico	23
Primera fase	23
Segunda fase.....	24

Tercera fase.....	24
Cuarta fase	24
Desarrollo del trabajo de práctica empresarial.....	25
Desarrollo.....	25
Primera fase	25
Segunda fase.....	26
Tercera fase.....	26
Cuarta fase	27
Conclusiones.....	28
Recomendaciones.....	29
Referencias bibliográficas.....	30
Anexos	32

Lista de Figuras

Figura 1. Elementos del diseño.....	14
Figura 2. Radiografía de la estructura empresarial enfocada en procesos.....	17
Figura 3. Elementos constitutivos.	18
Figura 4. Elementos del flujograma de procedimientos adaptados para el presente trabajo de grado.....	22

Introducción

Las empresas en la búsqueda por conseguir la optimización de sus operaciones, han diseñado su estructura enfocada en la gestión por procesos, apuntando hacia la eficiencia absoluta y la satisfacción del cliente por medio de la gestión de la calidad total, optimizando los procesos a lo largo del tiempo de forma radical por medio de la reingeniería de procesos.

Las organizaciones actualmente buscan estandarizar sus procesos por ciertos motivos que generan gran importancia, la estandarización facilita el proceso de comunicación acerca de cómo funciona el negocio, habilita traspasos en las delimitaciones de los procesos y permite obtener indicadores comparativos de desempeño.

La estandarización de los procesos se basa en el principio de La división del trabajo, lo que se refiere al número de diversas tareas en las que se distribuye el trabajo que se requiere para la producción de un bien o la prestación de un servicio, lo cual ha de ser llevado a cabo por distintos colaboradores especializados en cada una de ellas.

Actualmente, las empresas se enfocan cada vez más en mejorar la producción a través de la eficiencia, motivo por el cual, para conseguir llevar a cabo una determinada actividad con eficiencia, se hace imprescindible, lograr la especialización de las actividades.

Existe una característica destacable respecto a la división del trabajo, factor importante dentro de la gestión por procesos, donde se puede obtener un aumento en la producción de la sociedad en general, debido a la relación entre las capacidades que posee el trabajador y los recursos disponibles, los cuales, en la mayoría de los casos suelen ser escasos.

Lo anterior hace referencia a la diferencia de capacidades, dado que cada persona tiene características propias, las cuales lo facultan para desempeñarse mejor en algunas actividades que en otras. La división del trabajo permite que las personas se encarguen de llevar a cabo aquellas labores para las cuales poseen habilidades y conocimientos, aquellas en las que pueden aplicar sus mejores capacidades, con lo que a su vez no pierden tiempo y esfuerzo realizando también otras actividades en las que otras personas podrán desempeñarse, o podrían realizar mejor.

Por tal motivo, basado en el sistema de diseños organizacionales, se llevó a cabo este trabajo, con el fin de estructurar la empresa como un sistema, enfocado en la gestión por procesos, esto con el objetivo de alcanzar la eficiencia absoluta y la satisfacción total del cliente. Todo lo anterior sobre el enfoque de la mejora continua como base metodológica para el diseño.

En el primer y segundo capítulo se aborda todo lo relacionado con la contextualización del trabajo y la contextualización teórica

El tercer capítulo comprende la contextualización metodológica, diseño, estructura, y procedimiento a seguir para la ejecución del trabajo.

El cuarto y quinto capítulo comprende el desarrollo del trabajo aquí estipulado y las respectivas conclusiones y sugerencias dadas a lugar.

Contextualización del trabajo

Problematización

La empresa gurú de inmuebles presentaba dificultades en el manejo de información y las funciones específicas que se debían desempeñar en cada uno de los cargos que constituye la organización dado que no contaba con un documento de información organizado y estandarizado para la descripción de sus procesos y procedimientos que le permitiera; tanto a los colaboradores saber con certeza las actividades que realmente les compete llevar a cabo, como a la organización hacer uso eficiente de sus recursos y generar mejoras continuas que les permitan brindar un servicio de óptima calidad, lo cual sirve a su vez como requisito para la certificación voluntaria en las normas internacionales de calidad.

La estructuración del manual de procesos y funciones permitirá establecer y señalar las funciones a cumplir en los diferentes cargos a fin de dirigir y facilitar el logro de los objetivos organizacionales enfocados hacia la productividad y la rentabilidad de forma organizada y con la calidad que lo requiere.

Justificación

Teniendo en cuenta que el manual de procesos y procedimientos es una herramienta de suma y vital importancia que permite la estandarización de las actividades llevadas a cabo al interior de la organización, se hace necesario el desarrollo del mismo al interior de la empresa gurú de inmuebles, dado que hasta el momento no se habían llevado a cabo acciones al respecto.

Por consiguiente, con el objeto de obtener mejores desempeños por medio de efectividad y eficacia , además de las variables a tener en cuenta para alcanzar los objetivos planteados y analizar si existe una forma indicada y precisa para alcanzar las metas y gestionar acciones en pro de la consecución de alternativas que den solución a los problemas que impiden el correcto funcionamiento de las organizaciones, el levantamiento del manual de procesos y funciones proporciona una estrategia clave para instaurar orden, claridad y autocontrol en las organizaciones, generando a su vez calidad en el funcionamiento de la misma.

Motivo por el cual se hacía sumamente importante para la organización obtener su implementación por medio del presente trabajo, dado el requerimiento de suplir la necesidad existente dentro de la misma, lo cual, a su vez, surgió como oportunidad para aplicar en mi calidad de pasante, los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera profesional, generando un mutuo beneficio, donde ambas partes resultamos beneficiadas con la aplicación de este, el aspecto académico en el ámbito profesional.

Objetivos

Objetivo general

- Elaborar el manual de procesos y procedimientos de la empresa Gurú de Inmuebles S.A.S

Objetivos específicos

- Diseñar la estructura organizacional enfocada en procesos
- Realizar un inventario de los procedimientos requeridos
- Documentar el manual de procesos y procedimientos

Contextualización teórica

Marco teórico

Fundamento teórico para proceder metodológicamente en el diseño de la estructura sistémica de la empresa

La organización como sistema supone la comprensión de la misma, al entenderla desde el punto de vista integrado como un todo, distinto del tradicional que parte de la comprensión de sus componentes constitutivos, descomponiendo todo en partes más pequeñas para comprender mejor su funcionamiento. El diseño del sistema administrativo como método de administración consiste en lograr una comprensión más completa de los elementos individuales de un sistema. Una vez analizado el problema en partes manejables, se deben reunir los fragmentos antes desagregados para integrarlos como un todo (Gilli ,2007).

Componentes del diseño organizativo:

Objetivo del diseño.

El diseño de organizaciones procura la adaptación del medio interno al externo, definiendo los canales de interrelación, y las funciones necesarias para la transformación de insumos en las salidas del sistema, el diseño permite a las organizaciones generar estructuras y procesos nuevos, en función de las exigencias del contexto y las estrategias (Gilli, 2007).

Elementos del diseño.

El éxito de un diseño, radica en la comprensión de sus elementos, como partes integrantes de un todo, los cuales se influyen mutuamente (Gilli, 2007).

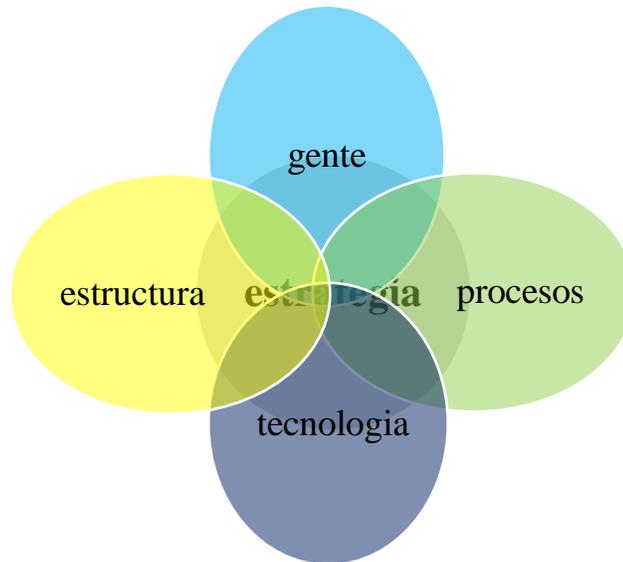


Figura 1 Elementos del diseño. Fuente: Gilli, Juan José (2007)

Donde:

La estrategia: es la guía para el diseño organizacional, conociendo previamente el mercado y el producto con el cual la empresa lograra los objetivos, con el fin de establecer el diseño que le permita maniobrar hacia el futuro (Gilli, 2007).

La estructura: es la disposición de las partes adecuada en función de los objetivos, la cual comprende su agrupamiento y el análisis de sus relaciones. La estructura formal está determinada por el conjunto de posiciones oficiales que integran el sistema, esta se ve reflejada en el organigrama (Gilli, 2007).

La estructura real es la suma de la estructura formal y la informal, con informal se hace referencia a las relaciones no oficiales que complementan, y en ocasiones reemplazan las establecidas (Gilli, 2007).

Brown (1960) (como se citó en Gilli, 2007) define cuatro tipos de estructuras organizacionales:

Estructura:

Formal: es aquella que aparece en el organigrama y manual de funciones

Presunta: Aquella que los miembros de la organización perciben como real

Existente: Aquella que efectivamente se encuentra, luego del análisis sistémico

Requerida: Aquella que los individuos necesitan.

La coexistencia de estas estructuras produce disfunciones que favorecen la ineficiencia y el surgimiento de conflictos, por tal motivo, la solución es el diseño de la estructura requerida, a partir del análisis de la existente (Gilli, 2007).

Procesos: Hammer y Champy (1994, 37) (como se citó en Gilli, 2007) definen el concepto de proceso como “un conjunto de actividades que recibe uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente, la tarea del diseño de organización, consiste, además de contemplar la división de trabajo, y la asignación de las funciones, en ocuparse del estudio y respectivo análisis de las causas y las condiciones por las cuales se transforman las entradas en resultados. El diseño de los procesos está relacionado con la visión de la organización en un plano horizontal, la estructura establece el marco donde se van a desarrollar los procesos, el reto consiste en encontrar la estructura que soporte los procesos clave de la organización.

Gente: Peter Drucker (2000) (como se cita en Gilli, 2007) indica que la distribución de cargos es probablemente el elemento más importante de la administración de personas. Ubicar a las personas en posiciones en las cuales, sus cualidades sean productivas, es la forma de asegurar la optimización de los recursos humanos.

El diseño del sistema debe procurar un equilibrio entre el aporte, la retribución y la capacidad de cada individuo.

Tecnología:

La tecnología entendida como el sistema técnico (herramientas) que permitirá transformar la materia prima en producto terminado, tiene un papel fundamental en la definición de la forma que adopta una organización (Gilli, 2007)

Diseño de la estructura.

Drucker (2003) (como se citó en Gilli, 2007) afirma que Para llevar a cabo una apropiada estructuración organizacional, toda organización debe diseñar su estructura de acuerdo con las actividades fundamentales para que se pueda concretar la misión y las estrategias de la empresa, es decir, la estructura se subordina a la estrategia. Agrega el autor en mención, que la estructura de la organización requiere reflexión, análisis y un enfoque sistemático; pues la estructura tiene que partir de los elementos que la conforman, que se derivan de sus actividades fundamentales para obtener los resultados deseados; hay que analizar las actividades fundamentales según su aporte para poder agruparlas y por ultimo analizar las decisiones y las relaciones.

La visión del proceso:

Rummler y Brache (1995) (como se cita en Gilli, 2007) a partir de la visión sistémica, definen a la organización de la siguiente manera; “Es un sistema que transforma determinados insumos en productos y servicios que se entregan al entorno. Provee valor para los accionistas. Existe retroalimentación sobre los procesos internos y los del mercado. La competencia también provee sus productos al mercado.

La dinámica de las estructuras y los procesos:

Tras comprender la coordinación entre las funciones y la articulación del trabajo, el flujo de la información y las decisiones entre ellas, el sistema organizacional puede ser analizado desde el punto de vista estructural por un lado, y de los procesos por el otro. En conclusión, una radiografía que nos permita ver la estructura sistémica de la organización, es aquella que nos muestra los elementos que la conforman, Mostrando los huesos (estructura-organigrama), los músculos (procesos y procedimientos), y las células (el personal), un sistema que nos muestra la forma en la que está estructurada la empresa, los procesos que se llevan a cabo en ella; proyección de cómo funciona, y las personas encargadas de llevar a cabo esos procesos, aquellas que le dan vida a la organización. Tal como lo podemos observar en la Figura 2 (Gilli, 2007).

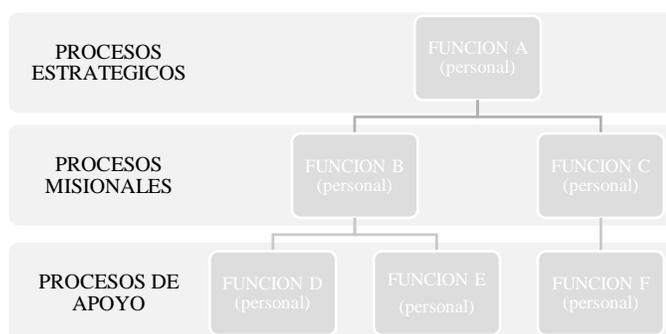


Figura 2 Radiografía de la estructura empresarial enfocada en procesos. Fuente: Gilli, Juan José (2007)

Radiografía de los tres niveles:

Nivel funcional: Huesos

Nivel de procesos: Músculos

Nivel del puesto: Células

Diseño de sistemas administrativos:

Los sistemas administrativos están estrechamente relacionados con los procesos, dado que pueden ser descifrados como programas para prescribir tareas. Según Landert (1976) (como se citó en Gilli, 2007) son una red de procedimientos relacionados de acuerdo con un esquema integrador en función de ciertos fines.

Podrían definirse como: el conjunto integrador de los procedimientos necesarios para concretar en actividades los objetivos de una empresa y además generar información para el control de los resultados alcanzados (Gilli, 2007).

Por consiguiente, se muestran los elementos constitutivos de los sistemas administrativos:

Elementos constitutivos:

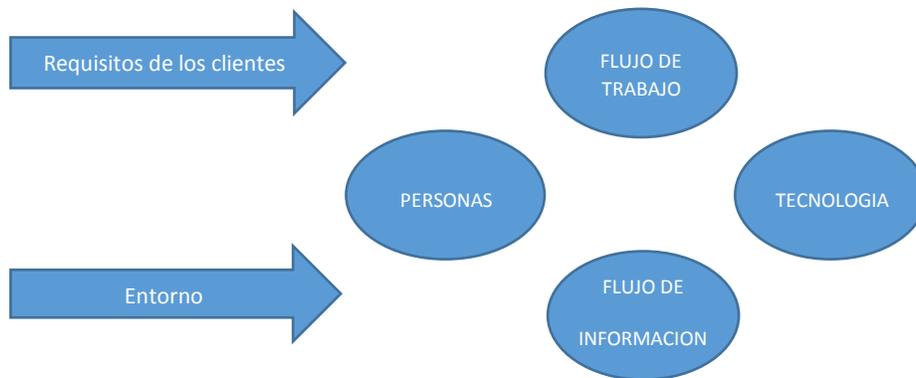


Figura 3 Elementos constitutivos. Fuente: Gilli, Juan José (2007)

Requisitos para el diseño:

Ahora, como requisitos para el respectivo diseño; el diseño de un sistema administrativo tiene que satisfacer una serie de requisitos como son: la efectividad, la eficiencia, la calidad y la creación de valor (Gilli, 2007).

Marco contextual

GURU DE INMUEBLES SAS, Empresa de Servicios, surge de la iniciativa por crear empresa e incursionar en el creciente mercado inmobiliario colombiano. Organización que fue legalmente constituida el 28 de octubre del 2014 en la ciudad de Popayán, dando inicio a sus operaciones en el mes de febrero del año 2015, operaciones que sigue ejerciendo con normalidad hasta el día de hoy.

Objeto social

La empresa tiene como objeto social la realización de actividades inmobiliarias, al igual que operaciones y actos de comercio relacionados con las mismas.

Misión:

GURÚ DE INMUEBLES S.A.S, es una empresa de asesoría integral inmobiliaria que opera con excelencia y sentido social en el mercado; ofreciendo el más confiable apoyo en la concreción de negocios del sector inmobiliario con una inigualable calidad, producto de nuestra vanguardia tecnológica y excepcional talento humano, generando bienestar y prosperidad para nuestros clientes; actuando siempre sobre la ética como cimiento y bajo el respeto hacia el ser humano como filosofía de trabajo.

Visión:

GURÚ DE INMUEBLES S.A.S, será en el 2018, la empresa prestadora de servicios inmobiliarios líder en la ciudad de Popayán, y contara a su vez, con cobertura y centros de operación a nivel nacional, consolidándose así, como una de las más grandes empresas inmobiliarias colombianas reconocida por la calidad de su servicios, al ser la que más conoce y difunde acerca de la relación entre el hombre y la propiedad inmueble.

Domicilio y sede:

La empresa GURU DE INMUEBLES SAS, cuenta con una sede principal ubicada en la carrera 9 # 67 N – 44 Barrio Alto Cauca y una sucursal ubicada en la calle 27N # 6 B – 18, Barrio Palacé.

Marco conceptual

La Administración en su teoría y los conceptos enfocados hacia la correcta estructuración de las organizaciones, constituye y brinda por medio de sus intérpretes y autores las hipótesis y los parámetros que constituyen, direccionan y dan forma esta compleja labor, acción por medio de la cual brinda herramientas para dar a conocer a quienes las interpretan y las requieren la facultad para poder ejercer su aplicación en el ámbito empresarial con el fin de generar el óptimo desempeño de las organizaciones y la forma idónea para llevar a cabo dicho fin.

La estructura organizacional basada en procesos le permite a la organización por medio de la adecuada asignación de recursos y actividades ser más eficiente y obtener por ende mejores resultados.

Con el fin de generar una mejor comprensión acerca del concepto del trabajo a realizar, en el marco conceptual se describen algunos conceptos claves para el desarrollo de mismo.

Definiciones básicas***Proceso:***

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las

fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica (universidad Nacional de Colombia, 2014)

Mapa de Procesos:

Herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos.

Clasificación de procesos.

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección (universidad Nacional de Colombia, 2014).

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. (Universidad Nacional de Colombia, 2014).

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora (universidad Nacional de Colombia, 2014).

Manual de procesos y procedimientos:

El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades

que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios (universidad Nacional de Colombia, 2014).

Flujograma del procedimiento:

El flujograma es un método para describir gráficamente un proceso o procedimiento, mediante la utilización de símbolos y líneas con el objeto de hacer lo más comprensible y controlable. Estos son los símbolos mínimos que se requieren para diagramar adecuadamente un proceso o procedimiento. (Universidad Nacional de Colombia, 2014).

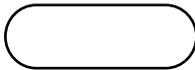
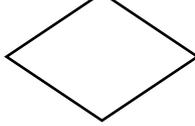
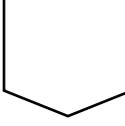
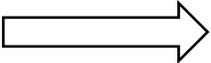
	Indica el inicio y el final del procedimiento
	Indica la descripción de la actividad a llevar a cabo dentro del procedimiento
	Representa los archivos y/o documentos requeridos para llevar a cabo cierta actividad
	Indica la toma de una decisión que determina la actividad a seguir dentro del procedimiento
	Indica la remisión a otro procedimiento
	Representación de continuación de página, lo cual indica que le procedimiento continua en la página siguiente
	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento

Figura 4. Elementos del flujograma de procedimientos adaptados para el presente trabajo de grado. Fuente: elaboración propia

Contextualización metodológica

Basado en el diseño de sistemas organizacionales. Gilli (2007) y guiado por el diseño de sistemas administrativos, se procedió de tal manera, que se logró establecer una adecuada estructura para la empresa, dirigiéndola hacia la gestión por procesos y sobre el enfoque de mejora continua como base metodológica para el diseño, teniendo en cuenta sus lineamientos y conceptos. Por consiguiente, se llevó a cabo un procedimiento estratégico con base en las directrices establecidas por el método en mención, donde el respectivo procedimiento condujo a la consecución de los objetivos específicos, y en sí, del objetivo general de este proyecto. Metodología donde se analizó en primera instancia, como se encontraba constituida la empresa, posteriormente, se estudió su estructura y la forma en la cual funcionaba, finalizando con la aplicación de la teoría seleccionada para su respectiva estructuración (enfocada en procesos), acorde a este; el método ideal que genera la optimización y estandarización en función de garantizar la eficiencia empresarial, dado lo anterior, se obtuvo como resultado la elaboración del manual de procesos y procedimientos.

Procedimiento metodológico

Primera fase

Se Realizó un inventario de procesos y procedimientos existente

En esta fase damos a conocer el estado en aquel entonces (antes de llevar a cabo la práctica) de la organización en cuanto a su funcionamiento y respecto a la forma de hacer las cosas.

Segunda fase

Identificación, clasificación y estructuración de los procesos en el mapa de procesos (estructura enfocada en procesos).

Aquí se estructuraron los procesos identificados en la organización, cuyo objetivo fue diseñar la estructura idónea para garantizar el óptimo funcionamiento y la eficiencia de la empresa, todo esto sobre la base metodológica escogida y bajo los lineamientos que la misma establece.

Tercera fase

Identificación y establecimiento de los procedimientos requeridos para cada proceso

Como tercera fase, se identificaron los procedimientos requeridos y necesarios para cada proceso, estableciéndolos de forma adecuada para su respectiva asignación, registro y documentación en el manual de procesos y procedimientos.

Cuarta fase

Elaboración del manual de procesos y procedimientos

Finalmente se llevó a cabo la elaboración del manual de procesos y procedimientos documentando la información adquirida y respectiva con las asignaciones y secuencias pertinentes.

Desarrollo del trabajo de práctica empresarial

En primera instancia, se muestran de nuevo los objetivos estratégicos y su relación con la secuencia metodológica para sustentar al fin, la consecución del objetivo general de este trabajo de grado.

Objetivos específicos:

1. Diseñar la estructura organizacional enfocada en procesos
2. Realizar un inventario de los procedimientos requeridos
3. Documentar el manual de procesos y procedimientos

Donde:

Los objetivos 1 y 2 se alcanzaron en la segunda y tercera fase metodológica

El tercer y último objetivo se logró en la cuarta fase metodológica

Desarrollo

A continuación la secuencia de fases metodológicas:

Primera fase

Gurú de Inmuebles SAS, puesta en marcha en el mes de febrero del 2015, contaba, al momento del inicio del presente trabajo de grado, con una estructura presunta, y un mecanismo de funcionamiento informal, sin una estructura clara ni formalmente establecida.

Su mecanismo de trabajo, basado en un protocolo comercial, proporcionaba un lineamiento con información documentada, acerca de cómo llevar a cabo el proceso comercial a modo de procedimiento con un orden estratégico y funcionarios a cargo de cada función.

Por consiguiente, Se muestra; como inventario de procesos y procedimientos existente, la estructura presunta con la cual se determinó el mecanismo de funcionamiento, con el que a su vez, se dio inicio a la actividad empresarial de la organización, al igual que el protocolo como proceso de prestación del servicio y lineamiento para el procedimiento que le permitía llevar a cabo dicha función inicialmente. Por tal motivo, dada la carencia de una estructura clara y formal, no contaba inicialmente con procesos formalmente establecidos, por esta razón, se muestra en el Anexo A, el protocolo comercial. Mostrando claramente su funcionamiento y la forma de hacer las cosas y en el Anexo B, la estructura en mención.

De igual modo, se muestra en el Anexo C la estructura sugerida para la empresa, como resultado del análisis estructural y la puesta en práctica de la teoría y metodología seleccionada (Estructura funcional requerida).

Segunda fase

Se llevó a cabo la identificación, clasificación y estructuración de los procesos, definiendo la estructura enfocada en procesos.

Identificación y estructuración presentada en el Anexo D; Manual de Procesos y Procedimientos Gurú de Inmuebles S.A.S.

Tercera fase

Se identificaron los procedimientos requeridos y necesarios para cada proceso, llevando a cabo de forma adecuada su asignación, registro y documentación.

Identificación y estructuración presentada en el Anexo D; Manual de Procesos y Procedimientos Gurú de Inmuebles S.A.S.

Cuarta fase

Se llevó a cabo la elaboración del manual de procesos y procedimientos de la Empresa Gurú de Inmuebles S.A.S documentando la información estructurada previamente con los respectivos requerimientos y lineamientos sugeridos y exigidos Para tal fin.

Manual de procesos y procedimientos presentado en el Anexo D; Manual de Procesos y Procedimientos Gurú de Inmuebles S.A.S.

Conclusiones

Culminada La ejecución de la práctica profesional, cabe destacar y resaltar la importancia de aplicar el conocimiento adquirido a lo largo del proceso académico en el ámbito empresarial, pues este genera más conocimiento y experiencia dentro del mismo, al igual que un impacto positivo en la sociedad Debido a la relación gana - gana que se establece entre el Pasante Universitario y la Empresa , donde se benefician ambas partes con el desarrollo y la aplicación del conocimiento previamente acordado.

Vale agregar, que la estructuración de la empresa basada en los sistemas organizacionales y el enfoque en los procesos, genera un óptimo desempeño empresarial por medio de la búsqueda de la eficiencia y la optimización de los procesos que conforman el sistema en mención, buscando la obtención y la implementación de la calidad total dentro de la organización por medio de la mejora continua.

También cabe mencionar, que La falta de una estructura claramente definida y apropiada en una empresa, genera confusión, equivocaciones, pérdida de tiempo e ineficiencia en la ejecución de sus actividades, generando retrasos en la evolución de la organización y el cumplimiento de sus objetivos.

Finalmente, la puesta en práctica de la pasantía, fue fundamental para la empresa donde se llevó a cabo gracias a la implementación del manual de procesos y procedimientos, por medio del cual, se estructuro adecuadamente la empresa y se estableció el orden que requería para llevar a cabo correctamente sus actividades comerciales y funcionar de forma apropiada, con el objeto de ser eficiente en sus procesos y así cumplir su objetivo de poder satisfacer integralmente las necesidades de sus clientes.

Recomendaciones

Es importante establecer indicadores de Gestión para los procesos establecidos, en tanto se cuente con el soporte para diseñarlos, al igual que el macro proceso de evaluación y seguimiento para verificación y control de estos.

Es de suma y vital importancia llevar a cabo un seguimiento constante a la implementación del manual de procesos y procedimientos para garantizar el mejoramiento continuo de cada uno de sus elementos constitutivos.

También es importante socializar el manual de procesos y procedimientos toda vez que se dé el requerimiento, ante un nuevo funcionario, un nuevo grupo de colaboradores o ante el cambio de ciertos elementos producto de la mejora continúa.

No menos importante, es contar con una significativa cantidad de manuales estratégicamente ubicados y almacenados tanto en formato físico como digital, para facilitar su accesibilidad, y consulta, haciéndolo de forma práctica toda vez que se dé el requerimiento.

Es de significativa importancia, recomendar a los directivos de la empresa avalar la puesta en marcha del sistema organizacional enfocado en procesos brindando el apoyo y los recursos necesarios para el cumplimiento y la aplicación del manual de procesos y procedimientos, afrontado con fundamentos teóricos y verídicos, toda adversidad y barrera presentada ante la implementación y durante la ejecución del mismo, destacando la importancia de este para el correcto funcionamiento de la empresa.

Referencias bibliográficas

Diseño de la estructura organizacional de la empresa 7L CIA Ltda. Con enfoque en procesos. (Febrero de 2007). Obtenido de Proyecto previo a la obtención del título de ingeniero en administración de procesos:

http://www.academia.edu/2385241/Dise%C3%B1o_de_la_estructura_organizacional_de_la_empresa_7L_CIA_Ltda._Con_enfoque_en_procesos

Gilli, J. J. (2007). Diseño Organizacionales estructuras y proceso. Buenos Aires: Granica.

Prezi. (2015). Obtenido de Manejo de las normas tecnicas Normas Apa 6°ED: <https://prezi.com/sn0z0uefxep6/presentacion-de-trabajos-de-grado-segun-normas-apa-biblioteca-de-la-corporacion-universitaria-lasallista/>

Universidad Nacional de Colombia. (2014). Obtenido de Dirección Nacional de Innovación Académica:

www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/.../instructivo.doc

Anexos

Anexo A

La Empresa Gurú de Inmuebles SAS, entro en funcionamiento, ejecutando sus funciones comerciales, prestando su servicio por medio de un protocolo definido por la Subgerencia Comercial, y estructurado y establecido luego por la Subgerencia comercial, en el cual se planearon los lineamientos requeridos para llevar a cabo su proceso comercial.

	SUBGERENCIA COMERCIAL	CODIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DEL ENTORNO	VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

PROTOCOLO COMERCIAL

CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	APARTADO DE MODIFICACIÓN	DESCRIPCION DE LA MODIFICACIÓN
001	24 de Marzo de 2015		
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre :Ingrid J. Satizabal R.		Nombre:	Nombre:
Cargo: Sub G. Administrativa.		Cargo:	Cargo:

INTRODUCCIÓN.

Siendo la base fundamental del desarrollo de actividades de **GURÚ DE INMUEBLES S.A.S**, el área comercial enfoca sus labores en acciones de Prospección, Captación, valoración y publicación de las propiedades que contratan nuestros servicios como corredores de bienes inmobiliarios.

El presente protocolo pretende definir, establecer pasos y condiciones a cumplir para llevar a cabo las labores que asigne la Subgerencia Comercial.

PROTOCOLO COMERCIAL

A continuación se enlista una serie de requerimientos que se deberán tener en cuenta para el cumplimiento del protocolo comercial:

1. **PROSPECCIÓN:** la prospección será llevada a cabo por el Asesor Inmobiliario conforme a las capacitaciones dictadas por el Área comercial. Se encargará de ejecutar las técnicas impartidas para detectar los posibles inmuebles para manejo (Compra/ venta/ Arrendamiento) por parte de **Gurú de Inmuebles S.A.S.** Llevará el registro de los inmuebles que estén en la posibilidad de Vender, Comprar o Arrendar y donde se pueda obtener la información del contacto con el propietario (Prospecto) ; esta información se podrá levantar en recorridos de las zonas, a través de avisos, información verbal, prensa, internet y demás que puedan apoyar la obtención de datos que se utilizarán posteriormente por el asesor para realizar acercamiento con el propietario para concertar un cita para ofrecer el portafolio de servicios de **Gurú de Inmuebles S.A.S.** y la calidad y ventajas de nuestros servicios. Será vinculada a la base de datos creada por el Área Comercial en el sistema de Información interna (Google Drive) a través de los formatos de fichas Excel para reportar los prospectos y reportar los potenciales clientes compradores.
2. **PRIMERA VISITA:** En la primera visita el Asesor Inmobiliario tendrá la posibilidad de conocer las necesidades de su cliente, su requerimientos y /o condiciones especiales que en el ejercicio de escuchar y conocer a su cliente tendrá la oportunidad de contextualizar el negocio a pactarse. El Asesor Inmobiliario presentará al cliente el Portafolio de Servicios ofrecido por parte de **Gurú de Inmuebles S.A.S.** además de ofrecerle su servicio y su acompañamiento como Gurú a través del Dossier Corporativo. La primera visita será la oportunidad de establecer la relación sólida Gurú-cliente, además la que permitirá levantar la información del Inmueble que se registrará en el formato **"FICHA DE PRIMERA VISITA"** y se realizara la toma técnica de fotografías, las que se usarán para la valoración de la vivienda. Estas fotos serán tomadas por el Asesor Gurú y serán reportadas a la Subgerencia Comercial.
3. **VALORACIÓN:** Será adelantada por la subgerencia Comercial apoyándose en la información registrada en la **"FICHA DE PRIMERA VISITA"** y el archivo fotográfico técnico suministrado por el Asesor Gurú. La evaluación será registrada en las ficha **"ASESORAMIENTO DEL VALOR DE LA PROPIEDAD"**, la cual será remitida al Asesor respectivo vía E-mail para que sea presentada de forma gratuita al cliente y se defina el valor con el cual se presentará al mercado la propiedad.

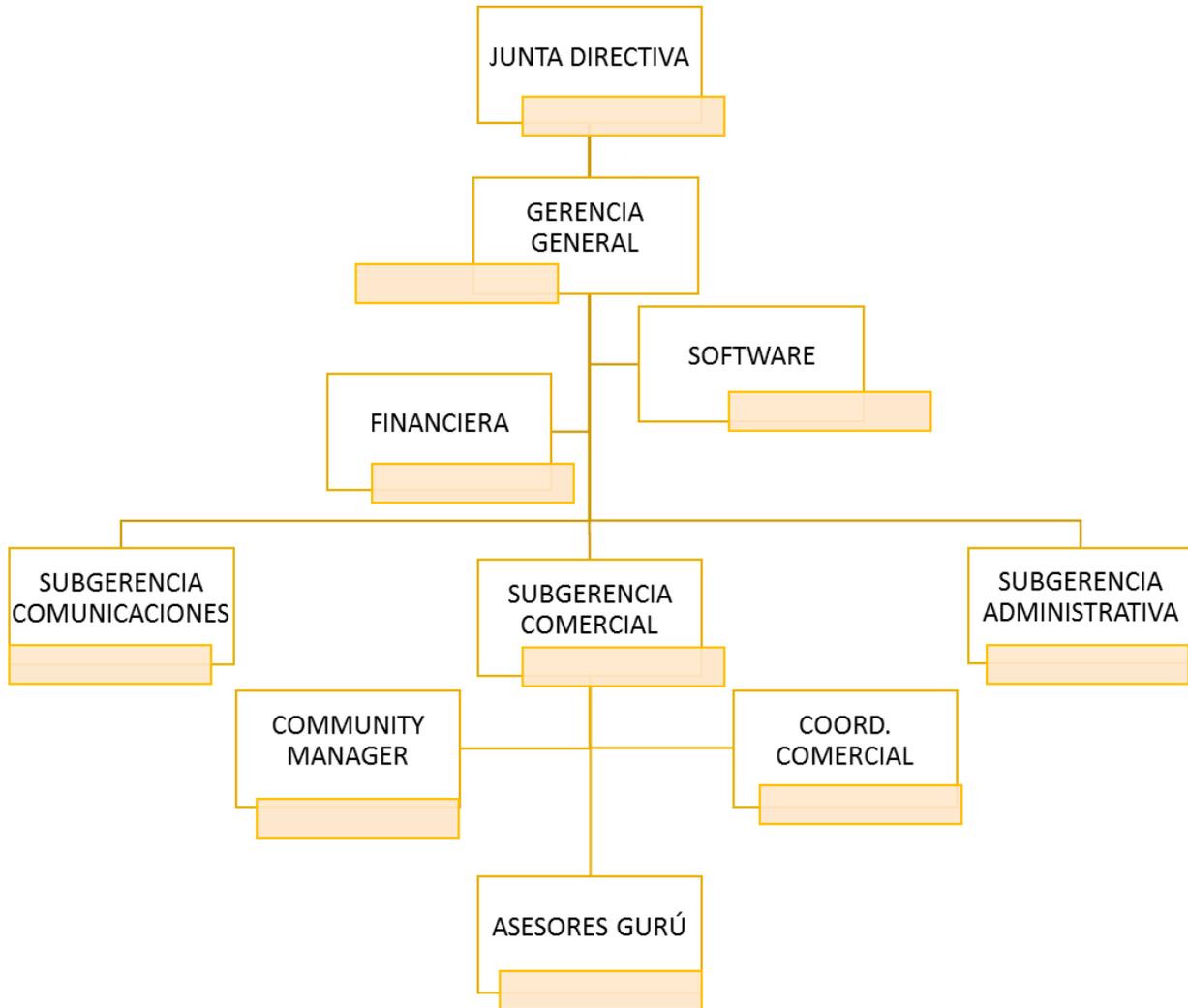
4. **SEGUNDA VISITA-CITA CAPTACIÓN:** En esta segunda visita el Asesor Gurú presentara al Propietario del inmueble la valoración emitida por la subgerencia comercial. **Gurú de Inmuebles S.A.S.** aproxima y sugiere a través de la valoración el precio real del inmueble en el mercado, pero el valor a negociar será el definido por el propietario. Además esta será la oportunidad para reforzar la información de mercadeo del inmueble suministrada en el Dossier y posteriormente, en caso de llegar el acuerdo de captación entre el propietario y el Asesor Gurú, se procederá en este momento a la firma del contrato de corretaje pactado con la información adjunta para la legalización del mismo (Lista de Chequeo de **“HOJA DE VIDA DEL INMUEBLE”**).
En esta segunda visita es además el momento para el registro fotográfico del inmueble despersonalizado que se editará posteriormente para registrar el inmueble en los portales Web. Se ubicaran en la propiedad los carteles según la necesidad de comercialización Venta/arriendo suministrados por **Gurú de Inmuebles S.A.S.**

5. **COLOCACIÓN:** consiste en presentar a los clientes potenciales la oferta que **Gurú de Inmuebles S.A.S.** tiene entre sus captaciones/catalogo. El Asesor Gurú que realice las visitas a dichos inmuebles con clientes potenciales deberá tener el soporte con el diligenciamiento de la ficha de **“CONTROL DE VISITA PARA COMPRA/ARRENDAMIENTO”**, además de encaminar a una meta cumplida como la de concretar el negocio por intermediación **Gurú de Inmuebles S.A.S.**

6. **MANTENIMIENTO:** La actividad de mantenimiento será la que permita a **Gurú de Inmuebles S.A.S** ante nuestros clientes, demostrar la pertenencia y la calidad en la gestión de nuestro equipo de trabajo. Sera responsabilidad del Asesor Integral Gurú planear la estrategia de comunicación permanente con el contratante para informar el estado del negocio de sus propiedad. El Asesor se valdrá de medio escrito físico, correo electrónico, telefónico o citas de encuentro para informar todas las actividades de promoción adelantadas.

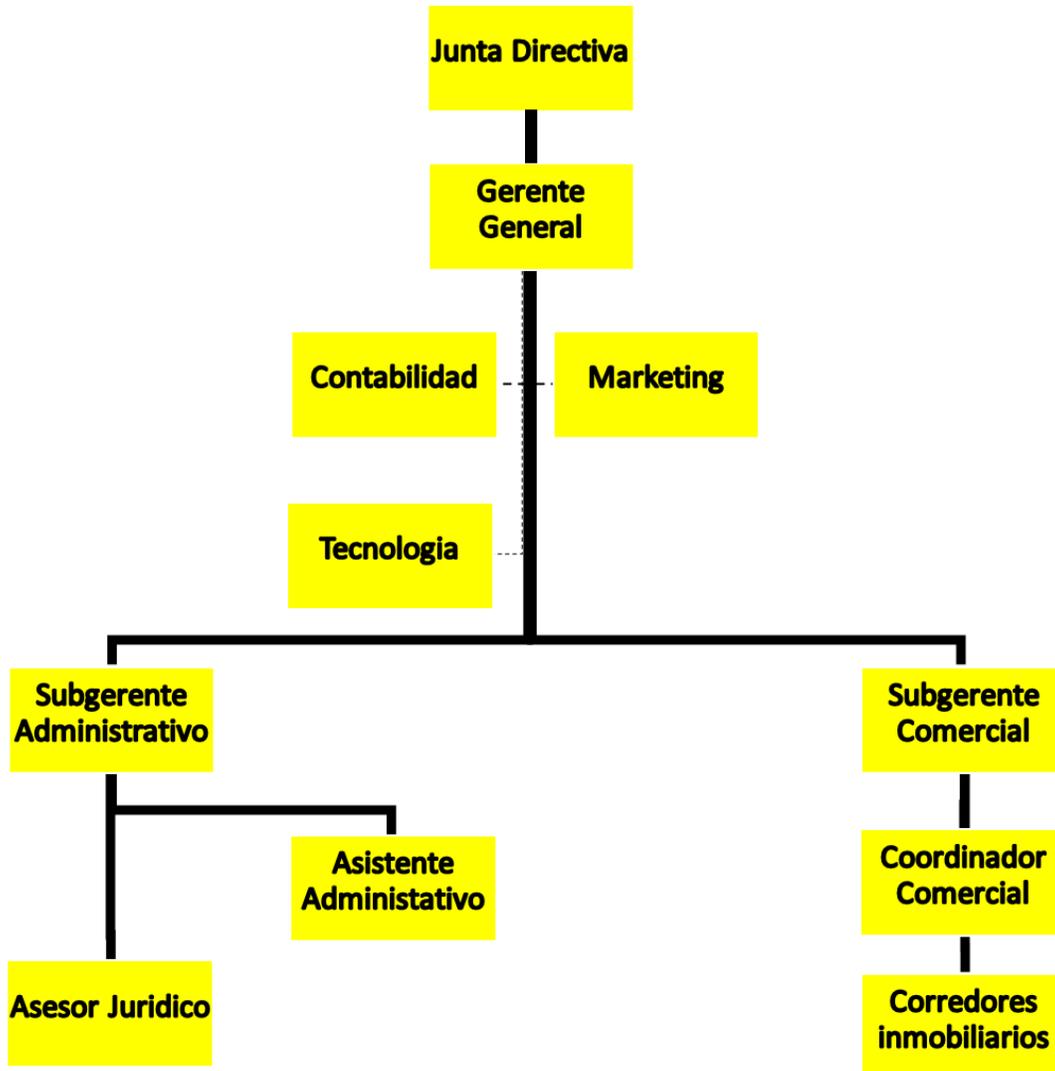
Anexo B

Estructura empresarial Gurú de Inmuebles SAS



Anexo C

Estructura actual (Estructura funcional requerida) Gurú de Inmuebles S.A.S



Anexo D

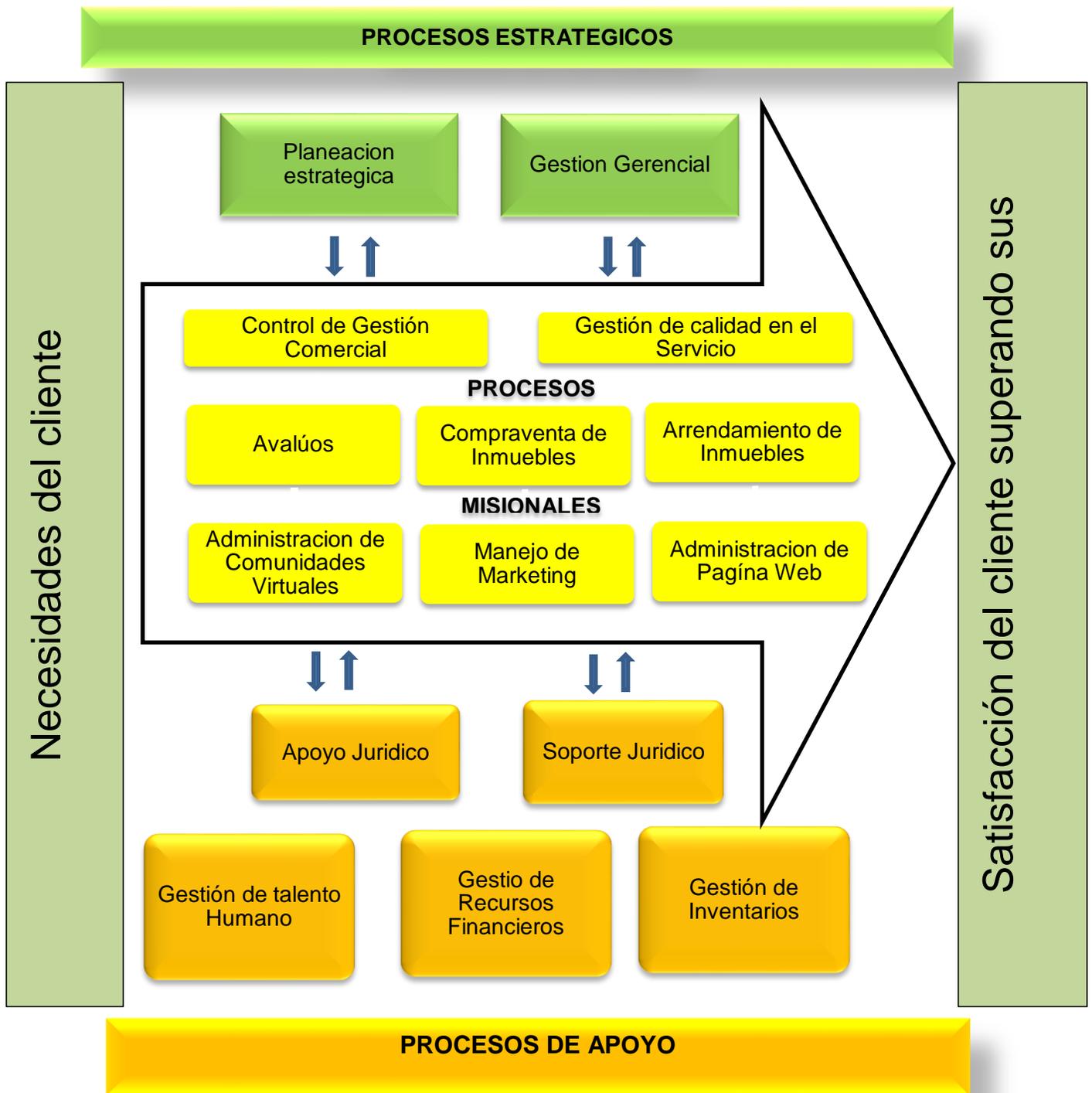
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
GURU DE INMUEBLES S.A.S**

GESTIÓN POR PROCESOS

Metodología empresarial que consiste en mejorar el desempeño corporativo por medio de la búsqueda de la eficiencia y la optimización de los procesos que conforman el sistema organizacional a través de la gestión de los mismos, diseñándolos, organizándolos, documentándolos, modificándolos y mejorándolos continuamente. Todo esto con el objetivo de alcanzar la eficiencia absoluta y la satisfacción total del cliente.

MAPA DE PROCESOS

GURU DE INMUEBLES S.A.S



Comité Administrativo:

Grupo de gestión administrativa conformado por los funcionarios a cargo del direccionamiento de la empresa el control y por tanto, su correcto funcionamiento.

El grupo se encuentra conformado por:

- Gerente General
- Subgerente Comercial
- Subgerente Administrativo
- Coordinador Comercial
- Asesora Jurídica
- Asistente Administrativo (Pasante Universitario)

Grupo de procesos:

Grupo conformado por funcionarios administrativos de la empresa que conformaron, en trabajo conjunto, el sistema organizacional, identificando y estructurando los procesos que lo conforman

El grupo se encuentra conformado por:

- Subgerente Administrativo
- Superintendente Administrativo (Asesor Externo)
- Asistente Administrativo (Pasante Universitario)

Asesor gurú:

Nombre del cargo del Corredor comercial inmobiliario que forma parte de la empresa, el cual destaca su posición y función dentro de la empresa, constituyéndose con la persona encargada de asesorar a los clientes al ser quien más sabe acerca de esta actividad comercial y quien mejor difunde la filosofía de la empresa.

Contrato Gurú:

Documento de acuerdo de voluntades escrito por medio del cual las partes se comprometen a cumplir y respetar las condiciones en las establecidas. Este Contrato es utilizado para establecer legalmente la relación contractual entre los funcionarios y la empresa.

Factura Gurú:

Documento mercantil denominada de esta manera, dada su apropiación por parte de la empresa donde se refleja la transacción comercial llevada a cabo por la organización.

Dossier:

Documento utilizado por los Asesores Gurú para ofrecer oficialmente sus servicios por medio de la Oferta empresarial, destacando su perfil y socializando la información corporativa de la empresa.

Brochure:

Portafolio Empresarial utilizado por los Funcionarios de la empresa para las relaciones publicas, donde por medio del mismo se muestra la estructura empresarial, información corporativa y los servicios ofrecidas por la Empresa.

Cliente Gurú:

Aquel que cede o consigna su inmueble o proyecto a la empresa para promover su respectiva venta o administración.

Cliente Externo:

Aquel que compra o toma en arrendamiento un inmueble o proyecto de los que oferta o Administra la empresa.

CONTENIDO DE LA ESTRUCTURA Y SU CODIFICACION

MACROPROCESOS:

MACRO PROCESOS	ESTRATEGICOS (E)	MISIONALES (M)	DE APOYO (A)
(MP)	MACROPROCESOS ESTRATEGICOS (MPE)	MACROPROCESOS MISIONALES (MPM)	MACROPROCESOS DE APOYO (MPA)

MACROPROCESOS				
ESTRATEGICOS	MISIONALES		DE APOYO	
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN COMERCIAL	GESTIÓN DE MARKETING	GESTIÓN DE RECURSOS	GESTIÓN JURIDICA
(GE)	(GC)	(GM)	(GR)	(GJ)

PROCESOS:

LOS ESTRATEGICOS	DE GESTIÓN ESTRATEGICA	PLANEACION ESTRATEGICA (PE) GESTIÓN GERENCIAL (GE)
LOS MISIONALES	DE GESTIÓN COMERCIAL	AVALUOS (A) COMPRAVENTA DE INMUEBLES (CVI) ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES (AI) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO (GCS) CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL
	DE GESTIÓN DE MARKETING	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES (ACV) ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB (APW) MANEJO DE MARKETING (MM)
LOS DE APOYO	DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS	GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS (GRF) GESTIÓN DE INVENTARIO (GI) GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (GTH)
	DE GESTIÓN JURIDICA	ASESORAMIENTO JURIDICO EN LOS SERVICIOS (AJS) SOPORTE JURIDICO CORPORATIVO (SJC)

PROCEDIMIENTOS:

PROCEDIMIENTOS Y SUS RESPECTIVOS PROCESOS		
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	ANÁLISIS DEL ENTORNO	MPE-GE/PE-PD1
	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	MPE-GE/PE-PD2
	ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN ADECUADAS	MPE-GE/PE-PD3
GESTIÓN GERENCIAL	OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	MPE-GE/GG-PD1
	ASIGNACIÓN DE RECURSOS	MPE-GE/GG-PD2
AVALÚOS	EVALUACIÓN COMERCIAL Y VALORACIÓN DEL INMUEBLE	MPM-GC/A-PD1
COMPRAVENTA DE INMUEBLES	PROSPECCIÓN DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA	MPM-GC/VI-PD1
	CAPTACIÓN DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	MPM-GC/VI-PD2
	CIERRE DE VENTA	MPM-GC/VI-PD3
ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	PROSPECCIÓN DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO	MPM-GC/AI-PD1
	CAPTACIÓN DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	MPM-GC/AI-PD2
	CIERRE DE ARRENDAMIENTO	MPM-GC/AI-PD3
	ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRENDAMIENTO	MPM-GC/AI-PD4
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)	MPM-GC/GCS-PD1
	SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GURÚ (OFERTANTE)	MPM-GC/GCS-PD2
	GESTIÓN DE ACERCAMIENTO Y CONCRECIÓN DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS PARTES	MPM-GC/GCS-PD3
	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	MPM-GC/GCS-PD4
CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL	MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES	MPM-GC/CGC-PD1
	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE ASESORES GURÚ	MPM-GC/CGC-PD2
ADMINISTRACIÓN DE COMUNIDADES VIRTUALES	MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE APOYO	MPM-GM/ACV-PD1
	ATENCIÓN A LOS CLIENTES VIRTUALES	MPM-GM/ACV-PD2
ADMINISTRACIÓN DE LA PÁGINA WEB	PUBLICACIÓN DE LOS INMUEBLES CAPTADOS	MPM-GM/APW-PD1
	MANEJO DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL	MPM-GM/APW-PD2
	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE VÍA WEB	MPM-GM/APW-PD3
MANEJO DE MARKETING	PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING	MPM-GM/MM-PD1
	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	MPM-GM/MM-PD2
	APOYO PUBLICITARIO	MPM-GM/MM-PD3
GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	MANEJO DE CAJA MENOR	MPM-GR/GRF-PD1
	GESTIÓN DE PAGO PARA ASESORES GURÚ	MPM-GR/GRF-PD2
	GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FINANCIEROS	MPM-GR/GRF-PD3
GESTIÓN DE INVENTARIO	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ACTIVOS; INMUEBLES, MUEBLES, IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	MPA-GR/GI-PD1
	COMPRA, REPARACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DE DOTACIÓN	MPA-GR/GI-PD2
	ENTREGA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	MPA-GR/GI-PD3
	DEVOLUCIÓN DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	MPA-GR/GI-PD4
	PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	MPA-GR/GI-PD5
	BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	MPA-GR/GI-PD6
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL	MPA-GR/GTH-PD1
	CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	MPA-GR/GTH-PD2
	CAPACITACIÓN CONTINUA	MPA-GR/GTH-PD3
	LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES	MPA-GR/GTH-PD4
ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	MPA-GJS/AJS-PD1
SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	MPA-GJ/SJC-PD1

CODIGOS:

Los códigos aquí estructurados se definieron abreviando los procesos y numerando los procedimientos, generando un código alfanumérico que los identifica.

Los procedimientos, cuentan con un código estándar definido como **Pd**, seguido de una secuencia numeral - **#**, que indica el número de cierto procedimiento dentro de un determinado proceso.

Ejemplo:

Código: PM-GC/CVI-Pd1

- **MPM:** Macro Proceso Misional
- **GC:** Gestión Comercial
- **CVI:** Compraventa de inmuebles
- **Pd-1:** Procedimiento Numero 1 **SIGNIFICADO: (PM)** Macro Proceso Misional –

(GC) Gestión Comercial

(/) Proceso

(CVI) Compraventa de Inmuebles

(Pd-1) Procedimiento para la Prospección de clientes para compraventa.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DEL ENTORNO	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Estudiar el Mercado por medio de Observación, análisis y evaluación del entorno y sus agentes, con el fin de garantizar la constitución adecuada de la empresa y el correcto ejercicio de sus funciones, Al igual, que la detección de oportunidades para diseñar estrategias necesarias y/o beneficiosas para la misma

2. ALCANCE:

Inicia con la necesidad de llevar a cabo el análisis y termina con la recopilación de la información requerida estipulada en un informe de gestión para su respectiva revisión y socialización

3. PARTICIPANTES:

- Gerente General
- Subgerente Administrativo
- Subgerente Comercial
- Asesor Jurídico

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Informe de gestión

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DEL ENTORNO	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN ESTRATEGICA						
PROCESO: PLANEACION ESTRATEGICA				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd1	
PROCEDIMIENTO: ANÁLISIS DEL ENTORNO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO (días)	PERIODICIDAD
1	Analizar la competencia	Gerente General / Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Lleva a cabo funciones pertinentes al análisis y estudio de la competencia	Informe de gestión	necesarios	constantemente
2	Analizar el mercado y sus requerimientos	Gerente General / Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Analiza el mercado y sus requerimientos fundamentales para la estructuración de la organización, e implementación de estrategias	Informe de gestión	necesarios	constantemente
3	Analizar las normas y requerimientos gubernamentales	Gerente General / Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial / Asesor Jurídico	Examina los lineamientos, normas y requisitos establecidos por la ley para la organización adecuada y el correcto ejercicio de las funciones	Informe de gestión	necesarios	constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DEL ENTORNO	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Diseñar e implementar estrategias claves para el funcionamiento y el desempeño de la empresa

2. ALCANCE:

Inicia con la necesidad o la oportunidad de llevar a cabo el diseño de estrategias requeridas por la empresa y termina con la implementación de las mismas.

3. PARTICIPANTES:

- Gerente General
- Comité Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Gerente General

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo los lineamientos establecidos para su ejecución.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS:

- Informe de gestión

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN - PROCEDIMIENTO

GESTIÓN ESTRATEGICA						
PROCESO: PLANEACION ESTRATEGICA				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd2	
PROCEDIMIENTO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO (días)	PERIODICIDAD
1	Formular Estrategias	Gerente General / comité Administrativo	Estructura y plantea estrategias claves para la Empresa	N.A	Necesarios	constantemente
2	Implantación de las estrategias	Gerente General / comité Administrativo	Implementa las estrategias previamente formuladas	N.A	Necesarios	constantemente
3	Evaluar las estrategias implementadas	Gerente General / comité Administrativo	Evalúa los resultados arrojados por las estrategias establecidas con el fin de determinar su impacto y tomar medidas pertinentes.	N.A	Necesarios	constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ESTRUCTURACION Y ORGANIZACIÓN ADECUADAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Estructurar la empresa de forma apropiada para garantizar su eficiencia y lograr el óptimo funcionamiento que le permita a su vez, alcanzar la calidad que requiere la prestación de sus servicios, operando de acuerdo a su misión y en busca de su visión, mejorando continuamente y construyendo la organización adecuada.

2. ALCANCE:

Inicia con la decisión de la creación de la empresa, sedes, grupos empresariales, y termina con la estructuración oficial y la administración de sus procesos.

3. PARTICIPANTES:

- Gerente General
- Grupo de procesos

4. RESPONSABLE(S):

Gerente General

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Manual de Procesos y Procedimientos

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ESTRUCTURACION Y ORGANIZACIÓN ADECUADAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd3
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN ESTRATEGICA						
PROCESO: PLANEACION ESTRATEGICA				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd3	
PROCEDIMIENTO: ESTRUCTURACION Y ORGANIZACIÓN ADECUADAS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO (días)	PERIODICIDAD
1	Diseñar la estructura Organizacional	Gerente General / Grupo de procesos	Diseña la estructura organizacional de la empresa enfocada en gestión por procesos, a la vez que levanta el manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos	30	constantemente
2	Documentar la estructuración	Gerente General / Grupo de Procesos	Documenta la estructuración y el manual de procesos y procedimientos, de tal manera que la empresa cuente con el documento oficial de su estructura	Manual de procesos y procedimientos	90	constantemente
3	Socializar el manual de procesos y procedimientos	Grupo de Procesos	Reúne a todo el personal de la empresa y socializa la estructuración de la empresa y el modo en que opera por medio del manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos	2	constantemente
4	Mejorar continuamente la estructura y sus procesos	Gerente General / Grupo de Procesos	Realiza un seguimiento del funcionamiento de sus procesos y modifica, corrige o elimina, ejecutando la metodología de mejora continua	Manual de procesos y procedimientos	necesarios	constantemente

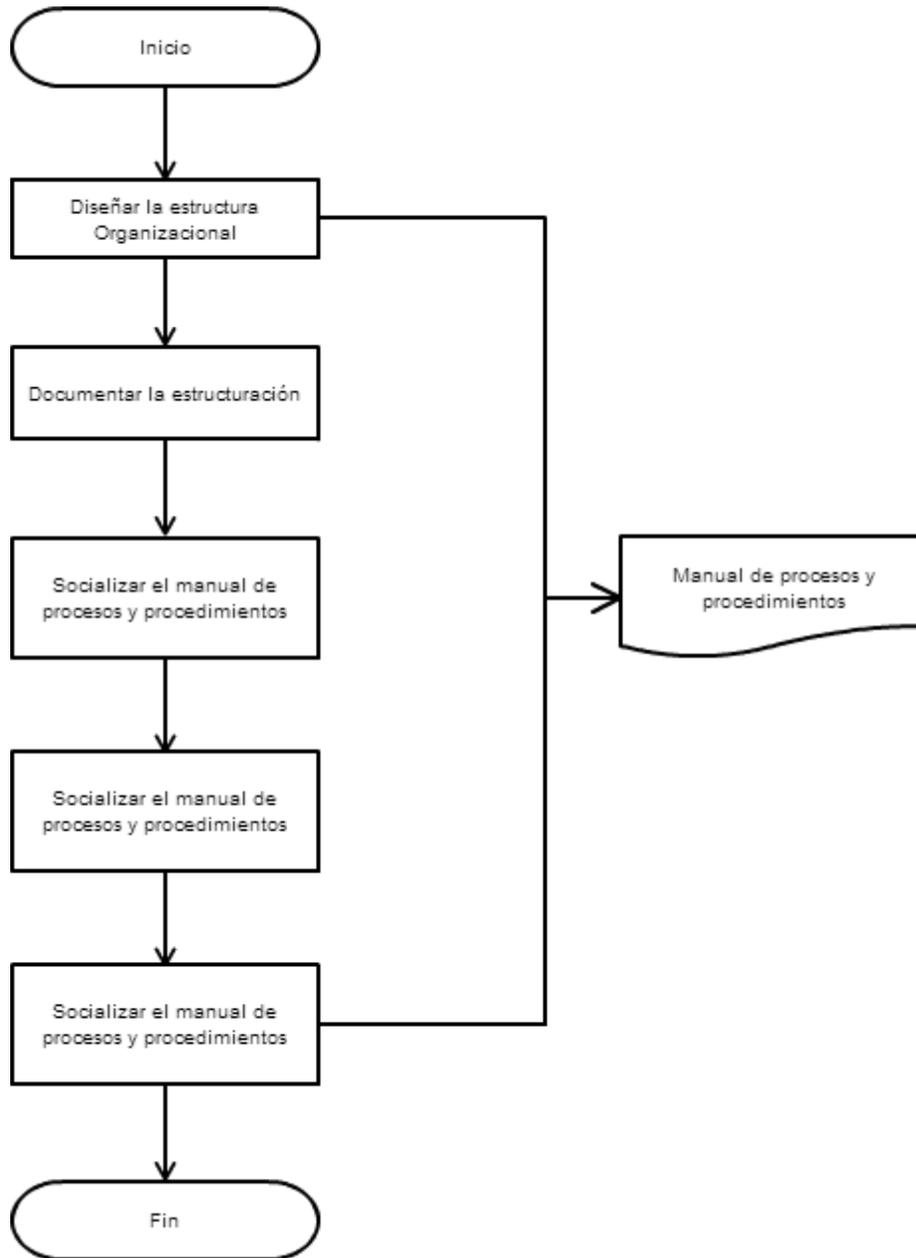
8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	PLANEACION ESTRATEGICA	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ESTRUCTURACION Y ORGANIZACIÓN ADECUADAS	CODIGO: MPE-GE/PE-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la gestión administrativa de la empresa por medio de análisis situacional, evaluación de información, toma de decisiones, y asignación de funciones que generen resultados benéficos para la empresa y aseguren su buen funcionamiento.

2. ALCANCE:

Inicia con las reuniones de comité para diagnóstico, evaluación y seguimiento, y termina con la toma de decisiones y asignación de nuevas tareas.

3. PARTICIPANTES:

- Gerente General
- Comité administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Gerente General

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Acta de comité

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN - PROCEDIMIENTO

GESTIÓN ESTRATEGICA						
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd1	
PROCEDIMIENTO: OPERACIÓN ADMINISTRATIVA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Realizar sesiones directivas	Comité Administrativo	Convoca y lleva a cabo sesiones directivas por medio de reunión presencial y/o virtual con el comité administrativo para tratar asuntos vitales de la empresa	Acta de comité	1	Semanalmente
2	Analizar la información	Comité Administrativo	Analiza, evalúa y debate la información presentada	Acta de comité	1	Semanalmente
3	Tomar decisiones	Gerente General	Toma decisiones pertinentes para beneficio de la empresa, basado en la información analizada	Acta de comité	1	Semanalmente
4	Definir y asignar nuevas funciones y actividades	Gerente General	Define, producto de la toma de decisiones, Nuevas funciones y actividades para ejecutar en el tiempo determinado, y las delega a los integrantes del comité	Acta de comité	1	Semanalmente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

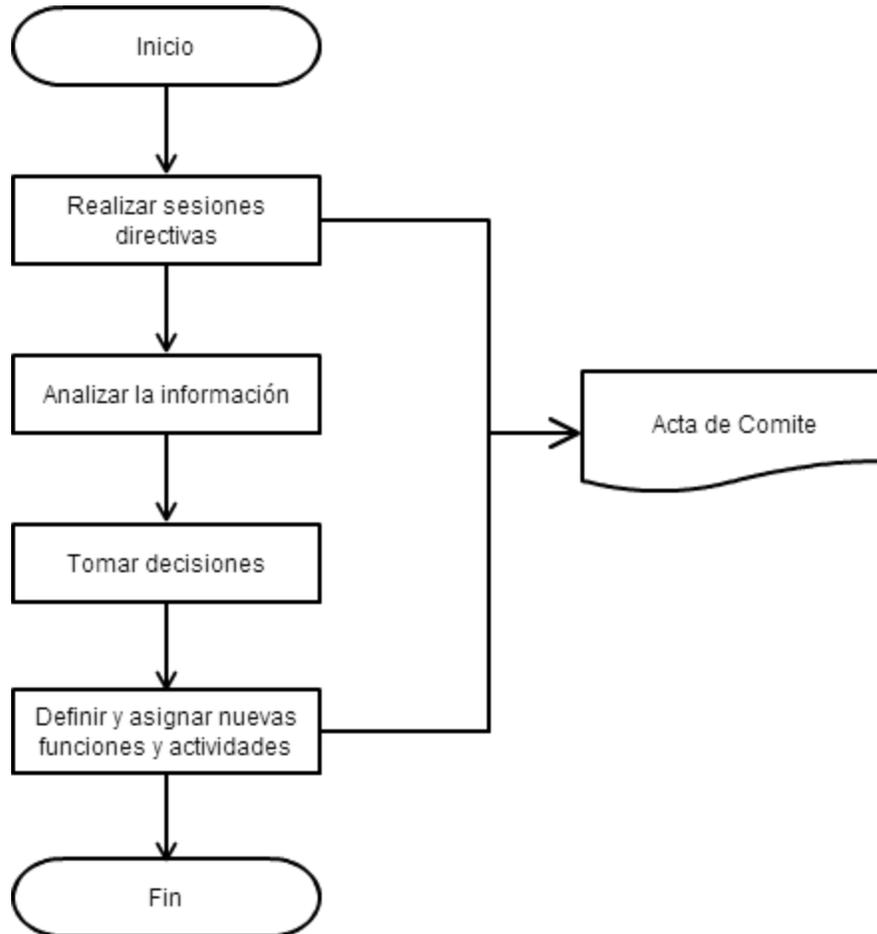
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN ADMINISTRATIVA	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION DE RECURSOS	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Proporcionar los recursos requeridos para el desempeño de las funciones en la empresa y para el correcto funcionamiento de la misma.

2. ALCANCE:

Inicia con el surgimiento de la necesidad de recursos y termina con el direccionamiento y asignación de los mismos.

3. PARTICIPANTES:

- Gerente General
- Comité administrativo
- Coordinador Comercial

- Contabilidad (externo)

4. RESPONSABLE(S):

Gerente General

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de las funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Solicitud de Recursos
- Acta de comité

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION DE RECURSOS	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN - PROCEDIMIENTO

GESTIÓN ESTRATEGICA						
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL				PAGINA No. 1 / 1	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd2	
PROCEDIMIENTO: ASIGNACION DE RECURSOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Revisar solicitudes de recursos para la empresa	Gerente General	Recibe y revisa las solicitudes de recursos hechas por el personal de la empresa autorizado para hacerlas	Solicitud de recursos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Analizar la factibilidad para la asignación de los recursos	Gerente General / Comité Administrativo / Contabilidad (externo)	Analiza y evalúa la factibilidad para la asignación de recursos, estudiando disponibilidad y pertinencia para la asignación.	Solicitud de recursos	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Aprobar los recursos	Gerente General	Aprueba los recursos solicitados y su respectiva asignación	Acta de comité	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Destinar los recursos	Gerente General / Coordinador Comercial	Direcciona los recursos previamente analizados y aprobados con destino a las sedes, áreas y/o personas solicitantes (beneficiarias) para su respectiva asignación.	Acta de comité	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

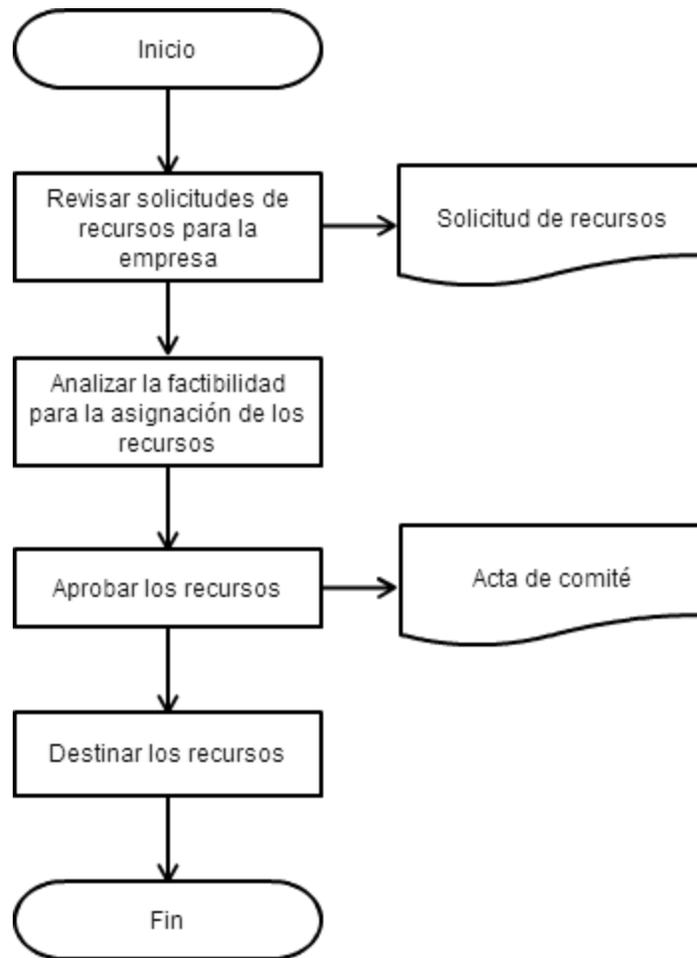
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION GERENCIAL	GERENCIA GENERAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACION DE RECURSOS	CODIGO: MPE-GE/GG-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	AVALÚOS	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE	CODIGO: MPM-GC/A-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la correcta prestación del servicio ofrecido por la empresa, por medio del seguimiento de los lineamientos establecidos para la elaboración del Avalúo.

2. ALCANCE:

Inicia con el conocimiento de la necesidad del cliente de adquirir un avalúo por parte de la empresa y culmina con la entrega del mismo y el archivo de la información pertinente

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Asesor Gurú

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- **Ficha de Primera visita**
- **Matriz de Avalúo**
- **Avalúo Comercial**
- **Agenda Simi (software)**

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	AVALÚOS	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE	CODIGO: MPM-GC/A- Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – ACTIVIDAD

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: AVALÚOS			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPM-GC/A-Pd1		
PROCEDIMIENTO: EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Atender la necesidad del prospecto	Asesor Gurú	Atiende al cliente interesado en adquirir el servicio, respondiendo a sus preguntas con información clara y concisa, hablándole de las características del servicio, las condiciones para llevarlo a cabo y los requisitos requeridos para su ejecución.	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Concretar cita con el cliente	Asesor Gurú	Concreta, dado el interés del cliente por acceder al servicio, una cita para recibir los requisitos solicitados y ejecutar el pago acordado para dar inicio al proceso de avalúo.	Agenda Simi (software)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Llevar a cabo registro de datos para el avalúo	Subgerente Comercial	Visita el inmueble, objeto de avalúo, y lleva a cabo registro fotográfico y toma de medidas del inmueble	Ficha de primera Visita	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Elaborar avalúo	Subgerente Comercial	Realiza el avalúo del inmueble con base a los datos recopilados	Matriz de avalúo (software)	8	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	AVALÚOS	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE	CODIGO: MPM-GC/A- Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: AVALÚOS				PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GC/A-Pd1	
PROCEDIMIENTO: EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
5	Entregar el resultado	Subgerente Comercial	Contacta con el cliente para informar acerca de la obtención del resultado del avalúo y concreta una cita para la entrega del mismo, presentando dicho resultado con los requisitos proporcionados por el cliente, anexados en el avalúo	Avalúo Comercial	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Gestionar la Facturación y cobro del servicio	Subgerente Comercial / Coordinador Comercial	Gestiona la Factura, y cobro del servicio al momento de la entrega del avalúo por el valor pactado, de la forma acordada	Factura Gurú	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	X	Subgerente Comercial	Archiva la información en la base de datos designada para el servicio en mención	Base de Datos (software)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

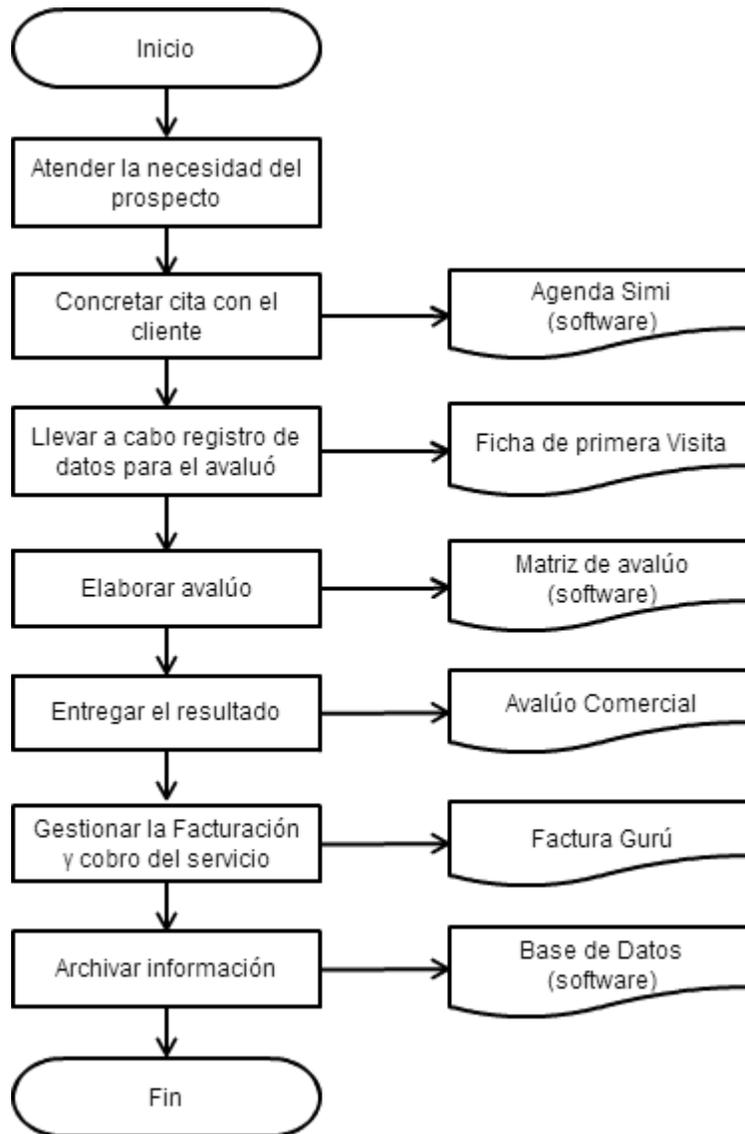
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	AVALÚOS	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION COMERCIAL Y VALORACION DEL INMUEBLE	CODIGO: MPM-GC/A- Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Identificar y contactar con posibles clientes (prospectos) por medio de la forma correcta y de manera adecuada, siguiendo los lineamientos establecidos.

2. ALCANCE:

Inicia con las labores de búsqueda de inmuebles ofertados y culmina con la concesión de una cita para llevar a cabo la primera visita

3. PARTICIPANTES:

➤ Asesor Gurú

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

Asesor Gurú

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecidos en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- **Protocolo de Atención al Cliente**
- **Agenda Simi (Software)**

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: COMPRAVENTA DE INMUEBLES			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd1		
PROCEDIMIENTO: PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Buscar posibles captaciones	Asesor Gurú	<p>Inicia labores de búsqueda de inmuebles ofertados por medio de trabajo de campo, medios masivos de información, o referidos, dirigiéndose personalmente, vía web, o telefónicamente, brindado toda la información solicitada por los interesados de forma clara y concisa, siguiendo los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención al Cliente</p> <p>Si el prospecto se interesa por el servicio y se concreta la programación de la visita, solicita la documentación requerida para dar inicio al proceso de captación, cuyos requisitos e información se estipulan en el protocolo de recepción inicial de inmuebles requiriéndola para recibirla completa el día de la visita programada</p>	N.A	1	Constantemente

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: COMPRAVENTA DE INMUEBLES		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd1			
PROCEDIMIENTO: PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
2	Programar una visita	Asesor Gurú	<p>Programa y agenda una visita al inmueble del prospecto si es bien recibida la oferta.</p> <p>Si el prospecto está interesado en acceder al servicio ofrecido y decide consignar su inmueble inmediatamente, procede a llevar a cabo el procedimiento MPM/GC/CVI-Pd2</p> <p>Y ejecuta actividades de primera visita.</p>	AGENDA SIMI (SOFTWARE)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

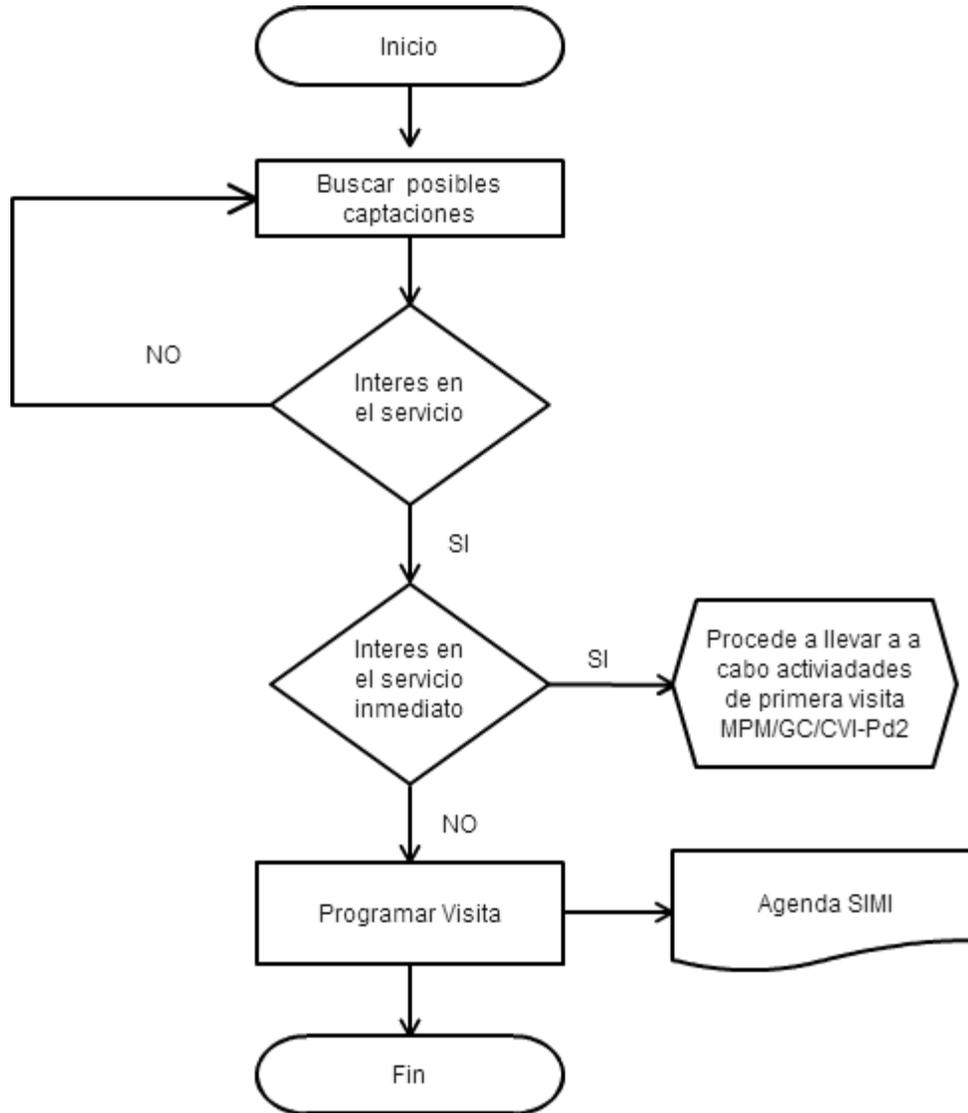
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Conseguir la consignación de bienes inmuebles a la empresa por medio de la gestión correcta y de manera adecuada.

2. ALCANCE:

Comienza con la Asistencia a la primera visita, previamente pactada, y culmina con el registro fotográfico para la elaboración de los catálogos.

3. PARTICIPANTES:

➤ Subgerente Comercial – Asesor Gurú – Asesor Jurídico

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Dossier, Brochure Empresarial, Ficha de primera visita, Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles, Asesoramiento del valor de la propiedad, Contrato de corretaje Inmobiliario, Matriz de Valoración (Software), Agenda Simi (software).
- Protocolo de recepción inicial de inmuebles, Protocolo de manejo de hojas de vida de Inmuebles captados.

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 5

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: COMPRAVENTA DE INMUEBLES				PAGINA No. 1/3	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2	
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Llevar a cabo la visita al inmueble (primera visita)	Asesor Gurú	Visita el inmueble prospectado, bien presentado, y plenamente identificado, enseñando la empresa y ofreciendo sus servicios con información clara y concisa, apoyado en el Dossier corporativo.	Dossier / Brochure Empresarial	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Levantar la información requerida	Asesor Gurú	Registra todos los datos requeridos por medio del diligenciamiento del formato de primera visita y pide la información solicitada previamente como requisito para inicio del proceso de captación.	Ficha de primera visita / Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Llevar a cabo el registro fotográfico (valoración)	Asesor Gurú	Toma las fotos pertinentes, de la forma indicada y adecuada, como le instruyo la empresa	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Entregar documentación	Asesor Gurú	Entrega los datos recopilados y requisitos requeridos para continuar con el proceso, para lo cual cumplirá con el protocolo de entrega "Recepción Inicial de Inmuebles".	Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	3	Inmediatamente dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: COMPRAVENTA DE INMUEBLES				PAGINA No. 2/3	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2	
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
5	Revisar documentación	Asesor Jurídico	Revisa la información recibida y contemplada en el protocolo "Recepción Inicial de Inmuebles" analizando y evaluando cada aspecto jurídico concerniente para garantizar la sanidad y legalidad del bien inmueble objeto de estudio	Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	1	Inmediatamente dado el requerimiento
6	Valorar el inmueble	Subgerente Comercial	Valora el inmueble con base en los datos recopilados y acorde a los datos proporcionados por el mercado	Matriz de Valoración (Software)	8	Inmediatamente , dado el requerimiento
7	Concretar segunda visita con el cliente.	Asesor Gurú	Programa con el prospecto una nueva cita para continuar con el proceso de captación, para lo cual, asistirá plenamente identificado y debidamente presentado.	Agenda Simi (software)	1	Inmediatamente dado el requerimiento
8	Entregar los resultados de la valoración de inmueble	Asesor Gurú	Entrega la valoración hecha por la Subgerente comercial, lo cual será un referente de precio de mercado, respecto al precio del inmueble exigido por el prospecto para su análisis y juicio	Asesoramiento del valor de la propiedad	1	Inmediatamente , dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: COMPRAVENTA DE INMUEBLES			PAGINA No. 3/3	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd2		
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
9	Firmar el contrato de corretaje (con o sin exclusividad, dependiendo del caso)	Asesores Gurú / Asesor Jurídico	Gestiona la firma del contrato dado el interés del prospecto por consignar con la empresa su inmueble, lo que se llevara a cabo con su aprobación al estar de acuerdo, con los términos estipulados	Contrato de corretaje Inmobiliario	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
10	Tomar las fotografías (oficiales del inmueble)	Asesor Gurú	Toma las fotos pertinentes, de la forma indicada y adecuada, como le instruyo la empresa	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

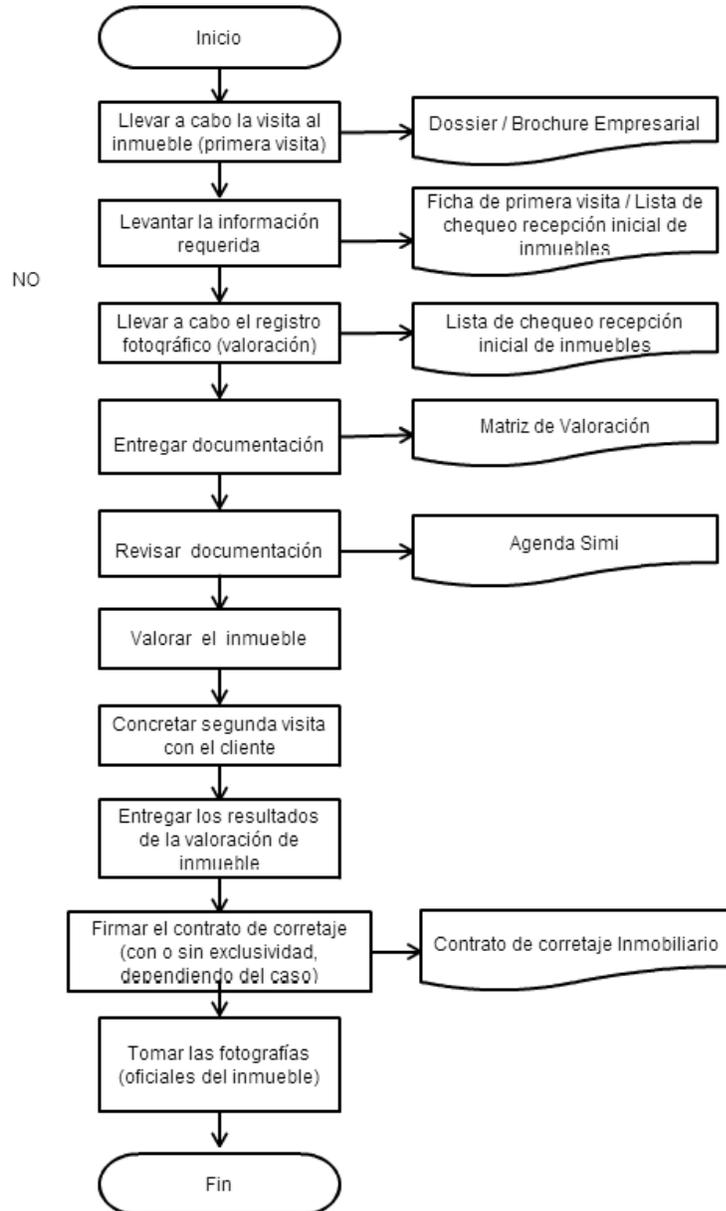
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA COMPRAVENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 5 DE 5

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE VENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Alcanzar con éxito la concreción del negocio de compraventa de los inmuebles captados por la empresa por medio del seguimiento de una serie de parámetros y los lineamientos establecidos

2. ALCANCE:

Empieza con el acercamiento de las partes interesadas en llevar a cabo la negociación de compraventa de un determinado inmueble y culmina con el reporte a marketing acerca de la venta del inmueble, para su respectiva baja de los sitios web y medios Publicitarios donde era ofertado el inmueble en mención.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Asesor Gurú
- Coordinador Comercial
- Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Hoja de Vida del Inmueble
- Factura Gurú
- Agenda Simi (software)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE VENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd3
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
FECHA DEL LEVANATAMIENTO:			PAGINA No. 1/2		CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd3	
PROCEDIMIENTO: CIERRE DE VENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Acercar a las partes (vendedor, comprador)	Asesor Gurú	Contacta a las partes (vendedor, comprador) para acordar un encuentro con el objeto de llevar a cabo la negociación	Agenda Simi (software)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Notificar fecha de negociación	Asesor Gurú	Notifica acerca de la fecha de negociación de compraventa a Subgerencia Comercial Por medio de correo electrónico corporativo	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Solicitar la documentación existente	Asesor Gurú	Solicita la Hoja de vida del inmueble al asistente Administrativo para presentarla al momento de la negociación	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Acompañar el proceso de compraventa	Asesor Gurú	Asiste al encuentro pactado entre las partes y acompaña, en todo momento a los clientes hasta el final del proceso de negociación	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Gestionar pago de comisión	Asesor Gurú	Gestiona el pago de la comisión inmediatamente después de llevar a cabo la firma del contrato de compraventa	Factura Gurú	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Anexar toda la información a la (hoja de vida del inmueble)	Asesor Gurú	Anexa la información generada por el cierre de venta a la Hoja de vida del inmueble	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

 <p>Gurú DE INMUEBLES™ Te guiamos con seguridad</p>	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE VENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd3
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN COMERCIAL

FECHA DEL LEVANATAMIENTO:		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GC/CVI-Pd3			
PROCEDIMIENTO: CIERRE DE VENTA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
7	Archivar documentación	Asesor Gurú / Asistente Administrativo	Entrega la carpeta de hoja de vida del inmueble al Asistente administrativo para su respectivo archivo	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
9	Notificar venta a marketing	Subgerente Comercial	Comunica por medio de correo electrónico Corporativo a marketing acerca de la venta del inmueble	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

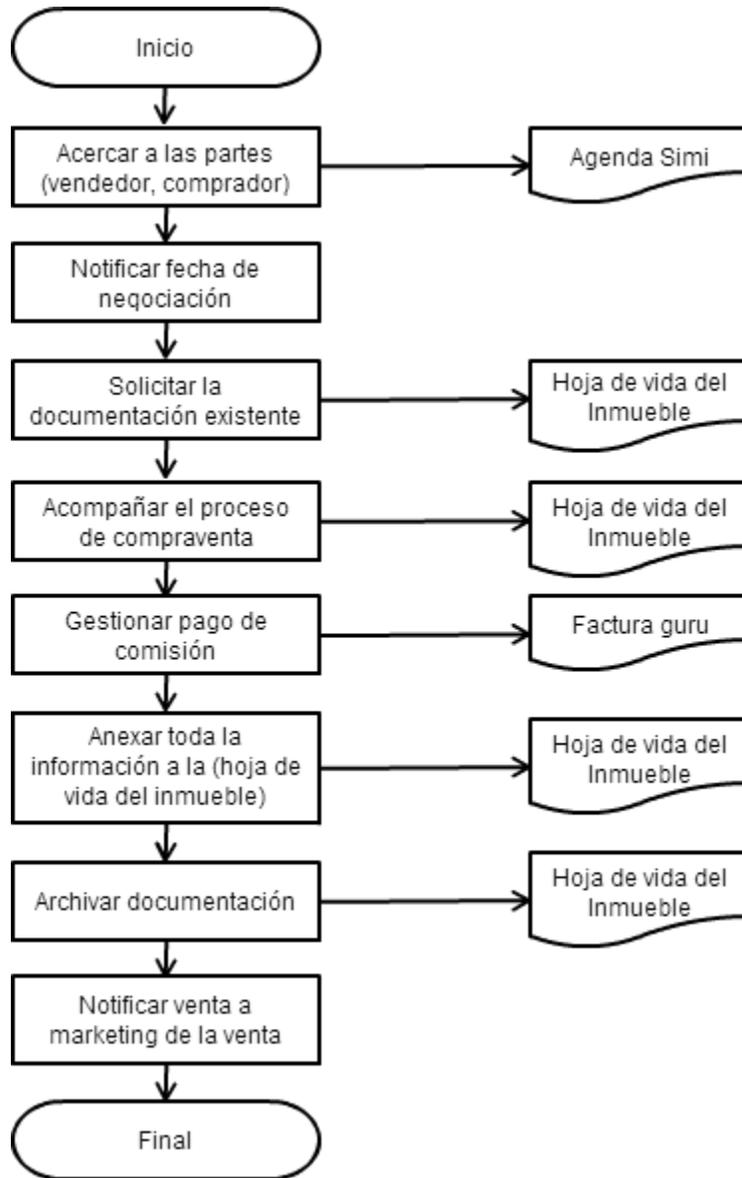
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	COMPRAVENTA DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE VENTA	CODIGO: MPM-GC/CVI- Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO:MPM-GC/AI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Identificar y contactar con posibles clientes (prospectos) por medio de la forma correcta y de manera adecuada, siguiendo los lineamientos establecidos.

2. ALCANCE:

Inicia con las labores de búsqueda de inmuebles ofertados y culmina con la concesión de una cita para llevar a cabo la primera visita

3. PARTICIPANTES:

➤ Asesor Gurú

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Asesor Gurú

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecidos en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Protocolo de Atención al Cliente
- Agenda Simi (Software)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO:MPM-GC/AI-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd1	
PROCEDIMIENTO: PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Buscar posibles captaciones	Asesor Gurú	<p>Inicia labores de búsqueda de inmuebles ofertados por medio de trabajo de campo, medios masivos de información o referidos, dirigiéndose personalmente, vía web, o telefónicamente, brindado toda la información solicitada por los interesados de forma clara y concisa.</p> <p>Si el prospecto se interesa por el servicio y se concreta la programación de la visita, solicita la documentación requerida para dar inicio al proceso de captación, cuyos requisitos e información se estipulan en el “protocolo de recepción inicial de inmuebles” requiriéndola para recibirla completa el día de la visita programada</p>	N.A	1	Constantemente

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO:MPM-GC/AI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA:3 DE 4

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd1			
PROCEDIMIENTO: PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
2	Programar una visita	Asesor Gurú	<p>Programa y agenda una visita al inmueble del prospecto si es bien recibida la oferta.</p> <p>Si el prospecto está interesado en acceder al servicio ofrecido y decide consignar su inmueble inmediatamente, procede a llevar a cabo el procedimiento MPM/GC/CVI-Pd2</p> <p>Y ejecuta actividades de primera visita.</p>	AGENDA SIMI (SOFTWARE)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

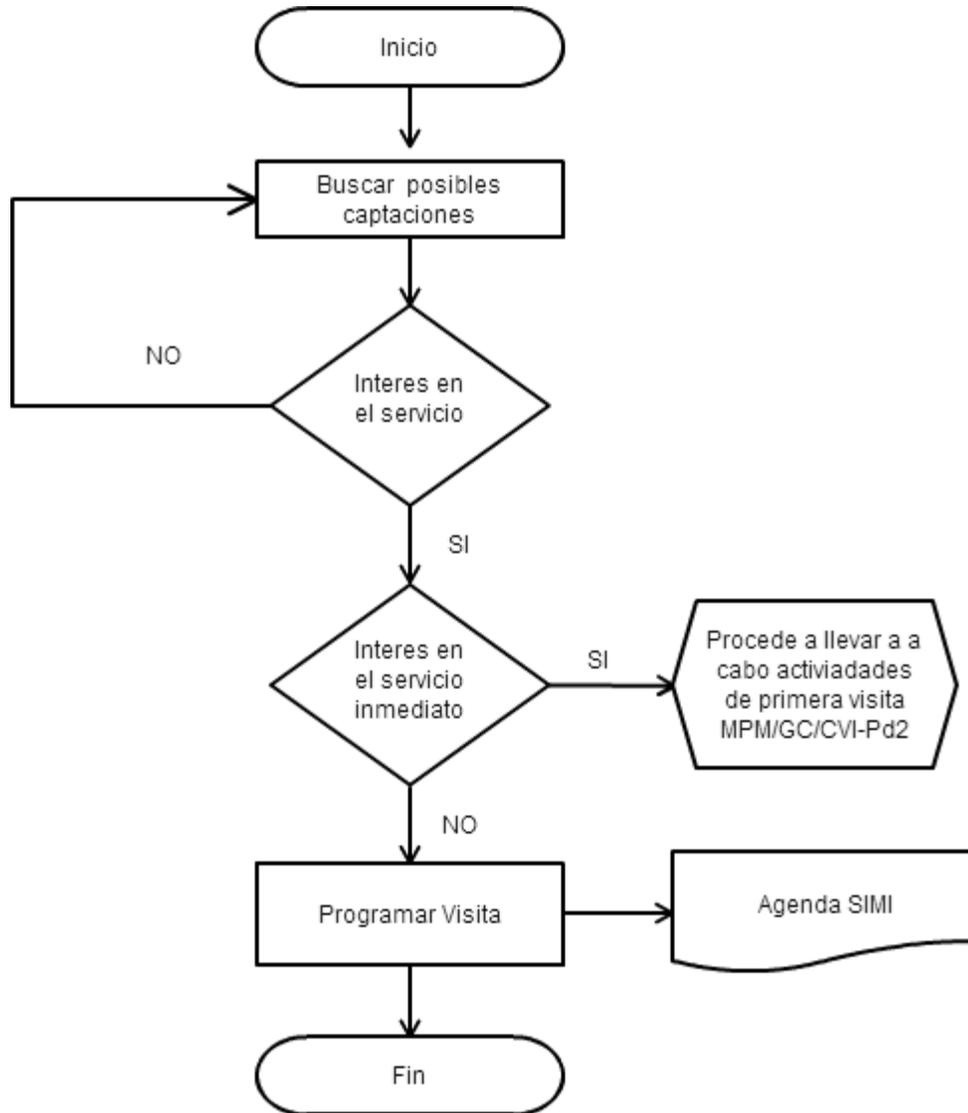
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PROSPECCION DE CLIENTES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO:MPM-GC/AI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA:4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Conseguir la consignación de bienes inmuebles a la empresa por medio de la gestión correcta y de manera adecuada.

2. ALCANCE:

Comienza con la Asistencia a la primera visita, previamente pactada, y culmina con el registro fotográfico para la elaboración de los catálogos.

3. PARTICIPANTES:

➤ Subgerente Comercial – Asesor Gurú – Asesor Jurídico

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Dossier, Brochure Empresarial, Ficha de primera visita, Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles, Asesoramiento del valor de la propiedad, Contrato de Administración Inmobiliaria Integral, Matriz de Valoración (Software), Agenda Simi (software).
- Protocolo de recepción inicial de inmuebles, Protocolo de manejo de hojas de vida de Inmuebles captados

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 5

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 1/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2	
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Llevar a cabo la visita al inmueble (primera visita)	Asesor Gurú	Visita el inmueble prospectado, bien presentado, y plenamente identificado, dando a conocer la empresa y ofreciendo sus servicios con información clara y concisa, apoyado en el Dossier corporativo.	Dossier / Brochure Empresarial	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Levantar la información requerida	Asesor Gurú	Registra todos los datos requeridos por medio del diligenciamiento del formato de primera visita y pide la información solicitada previamente como requisito para inicio del proceso de captación.	Ficha de primera visita / Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Llevar a cabo el registro fotográfico (valoración)	Asesor Gurú	Toma las fotos pertinentes, de la forma indicada y adecuada, como le instruyo la empresa	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Entregar documentación	Asesor Gurú	Entrega los datos recopilados y requisitos requeridos para continuar con el proceso, para lo cual cumplirá con el protocolo de entrega "Recepción Inicial de Inmuebles".	Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	3	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES			PAGINA No. 2/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2		
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
5	Revisar documentación	Asesor Jurídico	Revisa la información recibida y contemplada en el protocolo "Recepción Inicial de Inmuebles" analizando y evaluando cada aspecto jurídico concerniente para garantizar la sanidad y legalidad del bien inmueble objeto de estudio	Lista de chequeo recepción inicial de inmuebles	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Valorar el inmueble	Subgerente Comercial	Valora el inmueble con base en los datos recopilados y acorde a los datos proporcionados por el mercado	Matriz de valoración (Software)	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Concretar segunda visita con el cliente.	Asesor Gurú	Programa con el prospecto una nueva cita para continuar con el proceso de captación, para lo cual, asistirá plenamente identificado y debidamente presentado.	Agenda Simi (Software)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA:4 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 3/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2	
PROCEDIMIENTO: CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
8	Entregar los resultados de la valoración del inmueble	Asesor Gurú	Entrega la valoración hecha por la Subgerente comercial, lo cual será un referente de precio de mercado, respecto al precio del canon exigido por el prospecto para su análisis y juicio	Asesoramiento del valor de la propiedad	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
9	Firmar el contrato de Administración de inmuebles.	Asesor Gurú / Asesor Jurídico	Gestiona la firma del contrato dado el interés del prospecto por consignar con la empresa su inmueble, lo que se llevara a cabo con su aprobación al estar de acuerdo, con los términos estipulados	Contrato de Administración Inmobiliaria Integral	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
10	Tomar las fotografías (oficiales del inmueble)	Asesor Gurú	Toma las fotos pertinentes, de la forma indicada y adecuada, como le instruyo la empresa	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

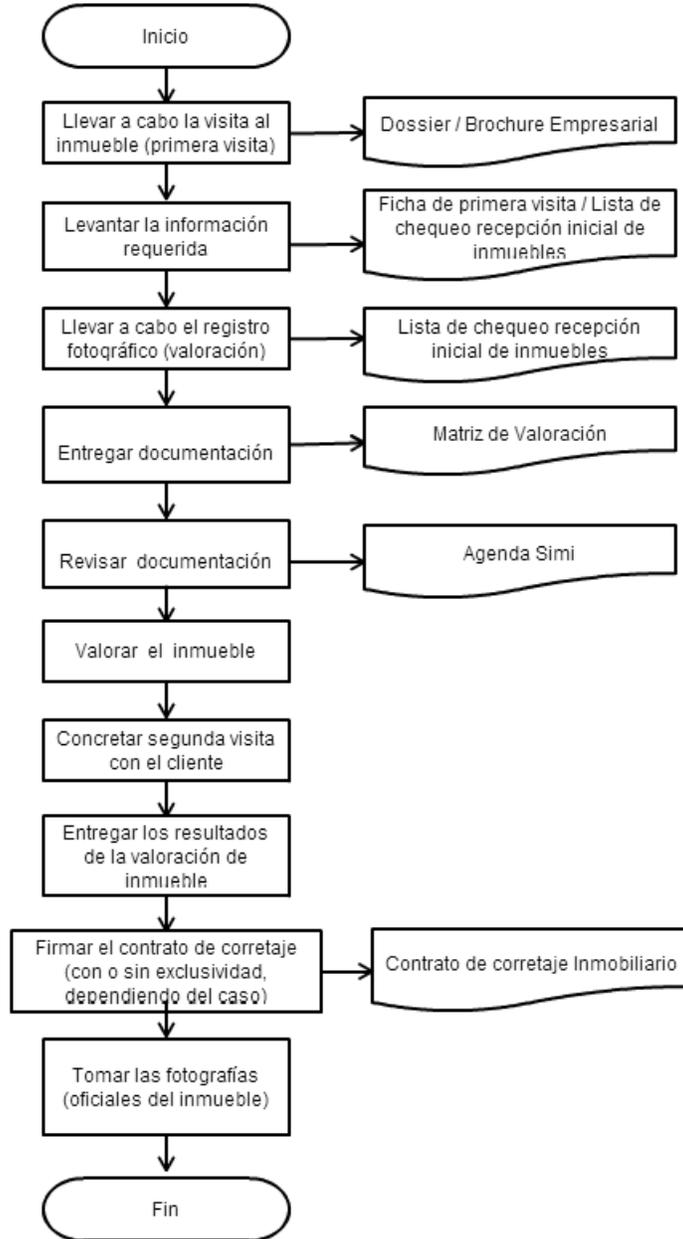
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION DE INMUEBLES PARA ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA:5 DE 5

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Conseguir Arrendar los inmuebles consignados a la empresa para tal fin, prestando el servicio de forma óptima y eficiente

2. ALCANCE:

Empieza con el conocimiento de la necesidad y la respectiva atención al interesado, y termina con el archivo de toda la documentación pertinente, producto del exitoso cumplimiento de todo el procedimiento

3. PARTICIPANTES:

➤ Asesor Gurú - Asesor Jurídico - Asistente Administrativo – Coordinador Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Documentación requerida para estudio de póliza de arrendamiento (formato externo)
- Formulario de solicitud de seguro de arrendamiento persona natural (formato externo)
- Formulario de solicitud de seguro de arrendamiento persona jurídica (formato externo)
- Contrato de Arrendamiento
- Factura Gurú

- Hoja de Vida del Inmueble

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 5

➤ Póliza de Arrendamiento

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 1/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3	
PROCEDIMIENTO: CIERRE DE ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Gestionar la información requerida	Asesor Gurú	Atiende al prospecto arrendador brindándole toda la información que requiera de forma clara y concisa, a la vez que solicita y Gestiona los requisitos fundamentales para el estudio de factibilidad y su respectiva entrega a la Asesora Jurídica	Documentación requerida para estudio de póliza de arrendamiento (formato externo)	5	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Enviar requisitos para evaluación	Asesor Jurídico	Recopila y envía los requisitos por medio de correo electrónico corporativo a la Aseguradora corporativa para la respectiva evaluación de factibilidad del arrendatario	Formulario de solicitud de seguro de arrendamiento persona natural (formato externo) / Formulario de solicitud de seguro de arrendamiento persona jurídica (formato externo)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 2/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3	
PROCEDIMIENTO: CIERRE DE ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
3	Gestionar resultados de evaluación	Asesor Jurídico	Revisa el correo electrónico corporativo 24 horas después de recibir la notificación de radicado de la información enviada para evaluación con objeto de conocer el resultado, posteriormente notifica al Asesor Gurú a cargo del prospecto para continuar con el procedimiento	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Notificar al cliente el resultado	Asesor Gurú	Notifica al cliente vía telefónica acerca del resultado de su evaluación	N.A	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Acercar a las partes (vendedor, comprador)	Asesor Gurú	Establece una cita con las partes interesadas (Arrendador, Arrendatario) para llevar a cabo el proceso de negociación	N.A	Necesario	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Gestionar la firma del contrato de arrendamiento	Asesor Gurú / Asesor jurídico.	Acompaña el proceso de cierre de negocio asistiendo la firma del contrato	Contrato de Arrendamiento	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Cobrar el Servicio	Asesor Gurú / Coordinador Comercial	Gestiona tanto el pago de la comisión correspondiente a la empresa, como el canon de arrendamiento establecido, en la forma acordada	Factura Gurú	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 5

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES			PAGINA No. 3/3	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3		
PROCEDIMIENTO: CIERRE DE ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
8	Enviar el contrato para expedición de póliza	Asesor Jurídico	Envía el contrato debidamente diligenciado, firmado y legalizado a la aseguradora por medio de correo electrónico corporativo para su respectivo análisis y expedición de póliza	Contrato de Arrendamiento	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
9	Gestionar la expedición de la póliza de seguro	Asesor Jurídico	Revisa el correo electrónico corporativo 24 horas después de recibir la notificación de radicado de la información enviada para garantizar la expedición de la póliza y la existencia de la misma	Póliza de Arrendamiento	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
10	Archivar la documentación pertinente	Asistente Administrativo	Recopila y archiva los documentos obtenidos hasta el final del proceso	Hoja de Vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

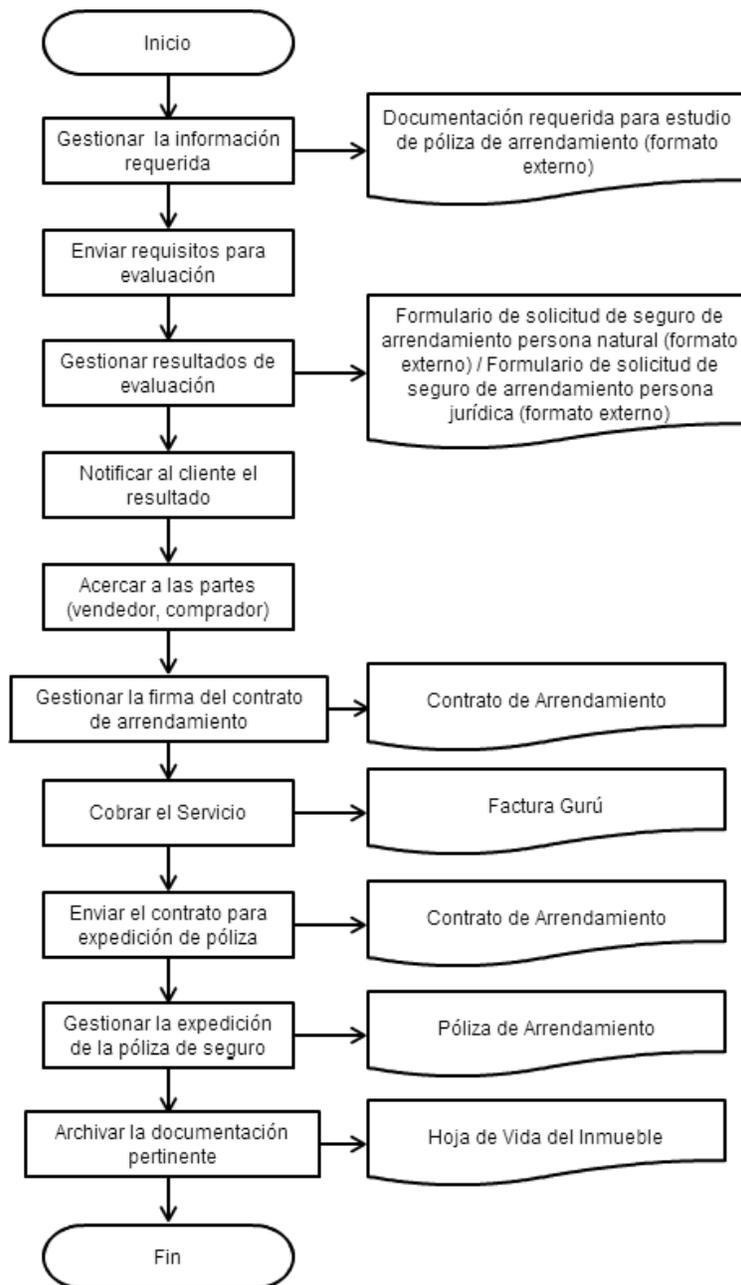
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL CIERRE DE ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 5 DE 5

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Asegurar la correcta administración de los inmuebles arrendados, garantizando el bienestar ofrecido tanto a los arrendadores como a los arrendatarios.

2. ALCANCE:

Empieza con la revisión de los contratos existentes y termina con la renovación, prorroga o terminación del contrato.

3. PARTICIPANTES:

- Asesor Gurú
- Asesor Jurídico
- Asistente Administrativo
- Coordinador Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Hoja de Vida del Inmueble{
- Contrato de Administración Inmobiliaria Integral
- Contrato de Arrendamiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd4	
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRENDAMIENTO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Revisar contratos	Asistente Administrativo	Revisa las hojas de vida de los inmuebles consignados en arrendamiento analizando las fechas y periodos de vigencia de contratos, notificando a su vez, novedades al Subgerente Comercial	Hoja de vida del Inmueble	1	Constantemente
2	Gestionar el pago de obligaciones	Coordinador Comercial / Asesor Gurú	Gestiona el pago oportuno por parte del arrendatario del canon de arrendamiento, servicios públicos y administración (si es el caso)	N.A	Necesarios	Constantemente
3	Gestionar la prórroga, renovación o terminación del contrato	Subgerente Comercial / Asesor Gurú	Gestiona la Prorroga, renovación o terminación del contrato	Contrato de Administración Inmobiliaria Integral / Contrato de Arrendamiento	Necesario	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

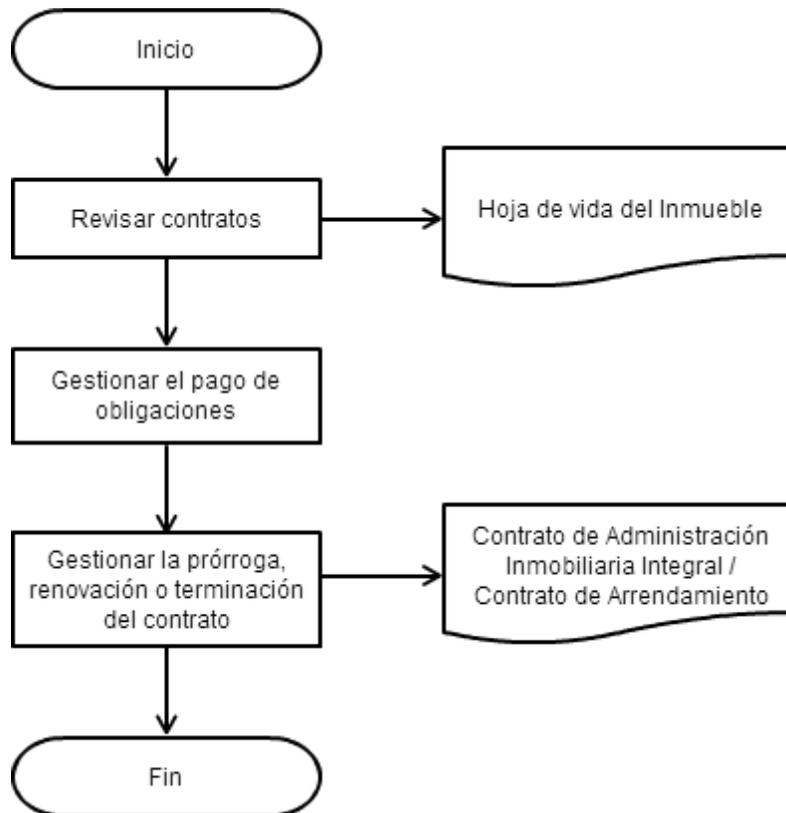
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES EN ARRENDAMIENTO	CODIGO: MPM-GC/AI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Garantizar el correcto seguimiento al cliente externo para certificar la adecuada prestación en el servicio, acorde a la misión de la empresa y su filosofía de trabajo.

2. ALCANCE:

Inicia con el registro sistemático de los datos y requerimientos del cliente dado la inexistencia de la oferta requerida, y termina con el contacto del mismo y la respectiva notificación del seguimiento de su necesidad periódicamente.

3. PARTICIPANTES:

- Asesor Gurú
- Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Formato Excel (Base de datos Google Drive)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd1	
PROCEDIMIENTO : SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Documentar datos y requerimientos del cliente	Asesor Gurú	Registra sistemáticamente, dada la inexistencia de oferta solicitada por el cliente, los datos y requerimientos del mismo en la base de datos, diligenciando los ítem establecidos	Formato Excel (Base de datos Google drive)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Revisar la base de datos de los clientes	Asistente Administrativo	<p>Revisa constantemente la base de datos para verificar necesidades y confrontar con existencias (posible cruce de oferta con demanda)</p> <p>En caso de darse el cruce de oferta y demanda, procede inmediatamente a llevar a cabo el procedimiento</p> <p>PM-GC/GCS-Pd3, e inicia actividades de acercamiento</p>	Formato Excel (Base de datos Google drive)	1	Semanalmente (2 días a la semana)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd1			
PROCEDIMIENTO : SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
3	Contactarse con el cliente	Asistente Administrativo	Contacta al cliente vía telefónica y/o electrónica para notificarle del seguimiento de su necesidad (teniendo en cuenta la fecha de registro) y la periodicidad para llevar a cabo la actividad	Formato Excel (Base de datos Google drive)	1	Quincenalmente (2 días al mes)

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:**CONTROL DE MODIFICACIONES**

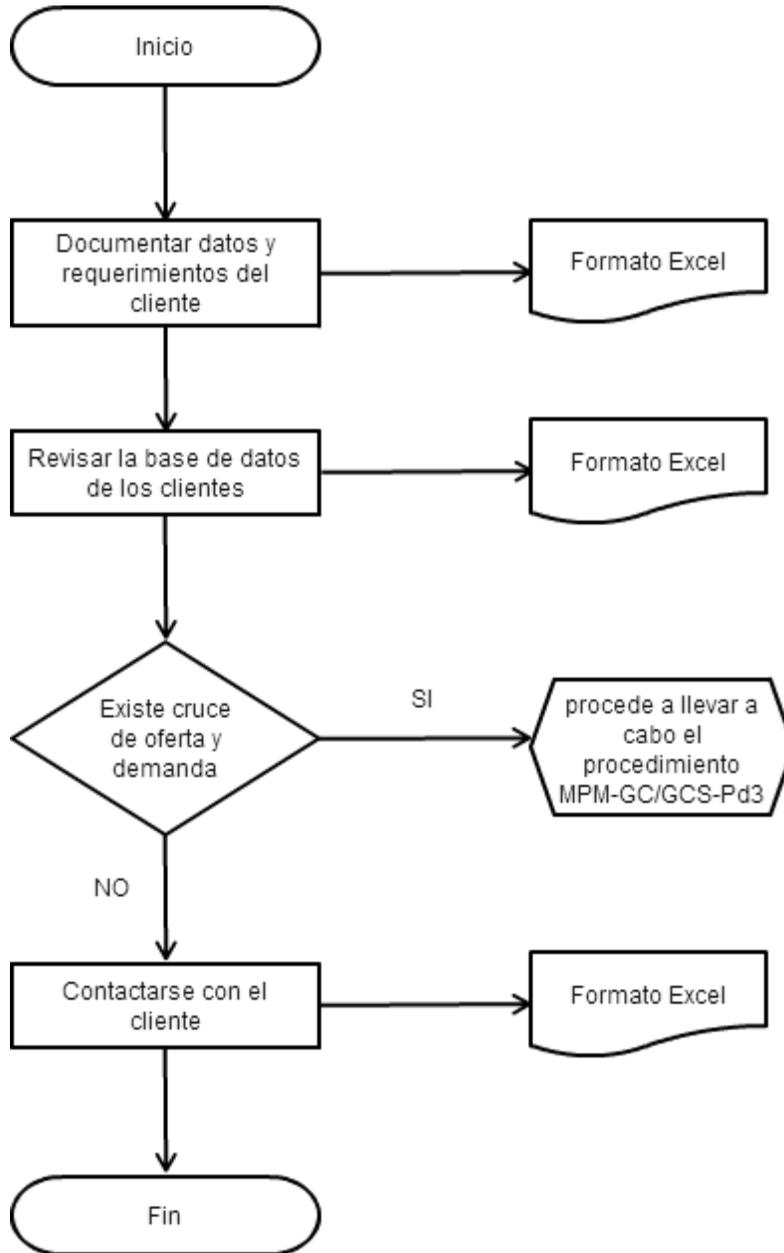
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EXTERNO (DEMANDANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GURÚ (OFERTANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar el debido seguimiento al cliente Gurú (ofertante) para certificar la adecuada prestación en el servicio, acorde a la misión de la empresa y su filosofía de trabajo.

2. ALCANCE:

Inicia con la revisión del inventario de inmuebles captados y termina con el contacto del cliente y la notificación de seguimiento constante de los acuerdos contractuales.

3. PARTICIPANTES:

➤ Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ Base de datos (Google Drive)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GURÚ (OFERTANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA:2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd2	
PROCEDIMIENTO : SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GURÚ (OFERTANTE)						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Revisar el inventario Inmobiliario	Asistente Administrativo	Revisa constantemente el inventario existente	Base de datos (Google Drive)	1	Semanalmente (1 día a La semana)
2	Contactar al cliente	Asistente Administrativo	Contacta al cliente vía telefónica y/o electrónica para notificarle del seguimiento contractual (teniendo en cuenta la fecha de registro)	N.A	1	Quincenalmente (2 días al mes)

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

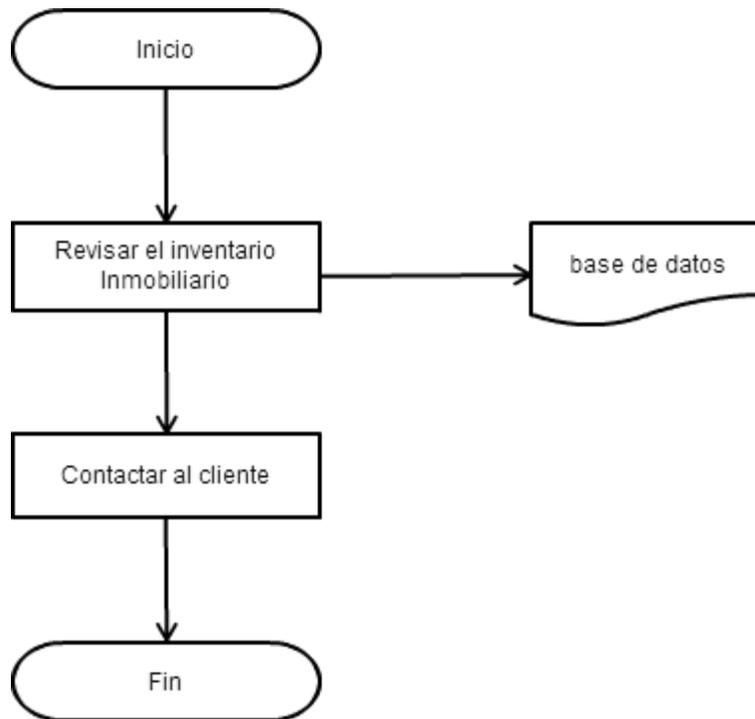
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE GURÚ (OFERTANTE)	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA:3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACERCAMIENTO Y CONCRECIÓN DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS PARTES	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Concretar un acercamiento entre las partes interesadas (cliente externo, cliente gurú) con el objeto de llegar a la posible negociación de un inmueble.

2. ALCANCE:

Inicia cuando se tiene conocimiento de un cruce entre oferta y demanda, llevando a cabo la respectiva notificación a las partes, y termina con la delegación de un asesor para su respectivo acercamiento y acompañamiento.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente comercial
- Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- N.A

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACERCAMIENTO Y CONCRECIÓN DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS PARTES	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd3	
PROCEDIMIENTO : GESTIÓN DE ACERCAMIENTO Y CONCRECIÓN DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS PARTES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Notificar cruce de oferta y demanda	Asistente Administrativo	Notifica, dado el caso, acerca de la existencia en inventario de un inmueble con las características requeridas por el cliente (cruce de demanda con oferta) tanto al cliente externo como la cliente gurú vía telefónica y/o electrónica	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Informar a las partes	Asistente Administrativo	Informa a las partes involucradas (asesor a cargo de cliente gurú y asesor a cargo del cliente externo) acerca del (cruce de oferta con demanda)	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Delegar Asesor para acercamiento	Subgerente comercial / Asistente Administrativo	Delega al Asesor a cargo del Cliente Gurú para el respectivo proceso de acercamiento de las partes y su respectiva negociación	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO:

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE ACERCAMIENTO Y CONCRECIÓN DE NEGOCIACIÓN ENTRE LAS PARTES	CODIGO:MPM-GC/GCS-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

2

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar una adecuada prestación en los servicios y una apropiada atención al cliente por medio de análisis, evaluación y mejora continua.

2. ALCANCE

:

Inicia con el respectivo acompañamiento a los asesores gurú en el ejercicio de sus funciones y termina con la toma de medidas correctivas pertinentes

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Asesor gurú
- Comité Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Formato de análisis de asesoría Integral
- Formato de opinión del Cliente
- Acta de Comité

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd4
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – METODOLOGIA

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd4	
PROCEDIMIENTO : ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Supervisar a los Asesores Gurú en actividades de asesoría	Subgerente Comercial	Acompaña a los Asesores Inmobiliarios aleatoriamente en su trabajo de campo y actividades de atención al cliente en las instalaciones de la empresa y demás escenarios donde lleve actividades de asesoría	Formato de análisis de asesoría Integral	1	Esporádicamente
2	Gestionar Diligenciamiento de encuesta	Asesor Gurú	Gestiona el debido Diligenciamiento de la encuesta de Prestación de Servicio justo después de llevar a cabo la Asesoría, y al final de cada servicio	Formato de opinión del Cliente	1	Constantemente
3	Analizar y evaluar los resultados	Subgerente Comercial	Analiza, evalúa y entrega resultados acorde a las especificaciones de los formatos de evaluación	Formato de análisis de asesoría Integral/ Formato de opinión del Cliente	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Tomar medidas correctivas	Comité Administrativo	Analiza la información presentada y toma medidas correctivas de forma pertinente	Acta de comité	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

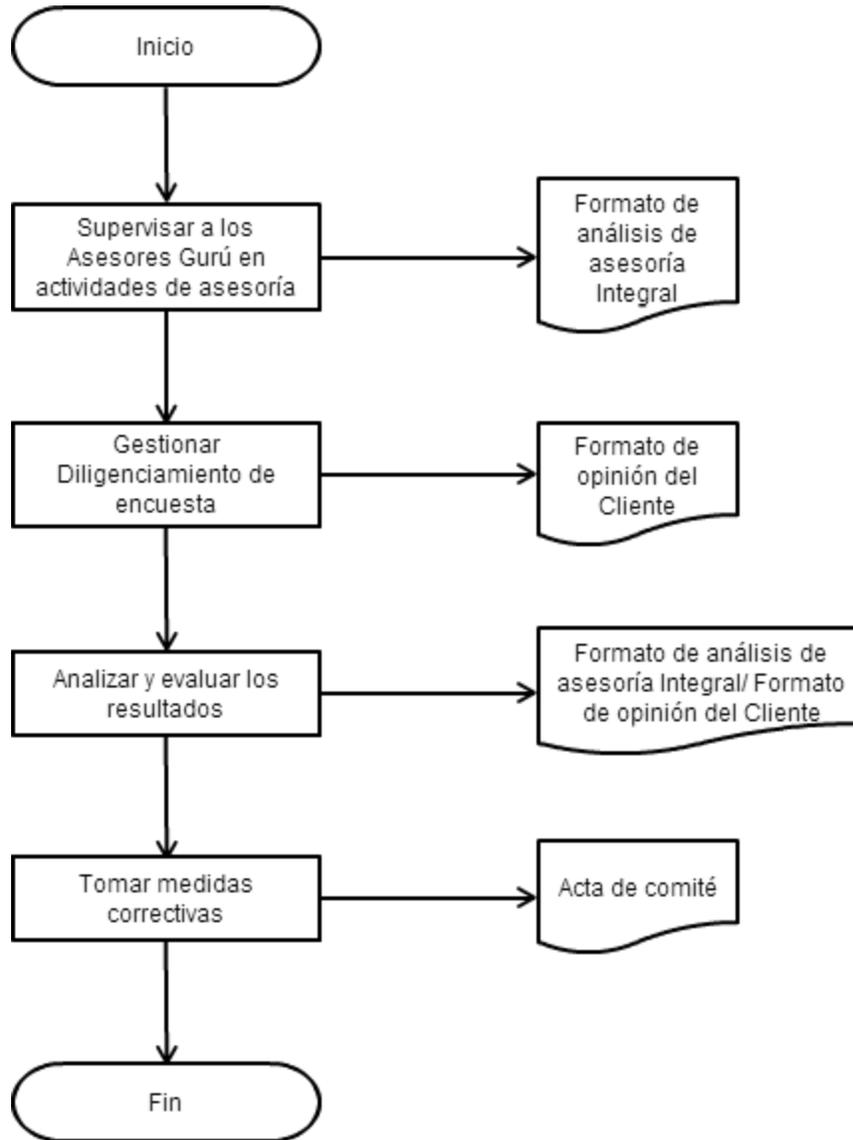
8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	CODIGO: MPM-GC/GCS-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

1. OBJETIVO:

Establecer un orden secuencial que garantice la correcta gestión inmobiliaria y la adecuada documentación y administración de los archivos de los inmuebles captados y a cargo de cada asesor Gurú

2. ALCANCE:

Comienza con la gestión para dar inicio al cumplimiento de los protocolos de documentación contractual y culmina con el archivo de la carpeta completa.

3. PARTICIPANTES

:

- Asesor gurú – Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- lista de chequeo recepción inicial de inmuebles
- Hoja de vida del Inmueble
- lista de chequeo para legalizar contratos de corretaje
- Protocolo de recepción inicial de inmueble

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 4

➤ Protocolo de manejo de hojas de vida de Inmuebles captados

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL				PAGINA No. 1/3	CODIGO: MPM-GC/CGC-Pd1	
PROCEDIMIENTO : MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Cumplir con los protocolos de documentación contractual.	Asesor Gurú	Gestiona la recopilación y la correcta elaboración, de forma completa y ordenada de las hojas de vida de los inmuebles, siguiendo los lineamientos establecidos en los protocolos de documentación contractual a partir de la captación del Inmueble	lista de chequeo recepción inicial de inmuebles/ lista de chequeo para legalizar contratos de corretaje	12	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Entregar carpeta de hoja de vida diligenciada para revisión.	Asesor Gurú	Entrega la carpeta de la hoja de vida del inmueble debidamente organizada, dado el requerimiento, al Asistente Administrativo para su respectiva revisión	Hoja de vida del Inmueble	12	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Analizar y evaluar lista de chequeo	Asistente Administrativo	Revisa la carpeta verificando que esta cumpla con los requisitos exigidos por la lista de chequeo para garantizar que cumple con todos los requerimientos y se encuentra completa	lista de chequeo para legalizar contratos corretaje	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL				PAGINA No. 2/3	CODIGO: MPM-GC/CGC-Pd1	
PROCEDIMIENTO : MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
4	Notificar novedades de revisión.	Asistente Administrativo	Notifica al Asesor Inmobiliario acerca del estado de la carpeta, si está completa procede a archivarla como carpeta completa, si por el contrario, no cumple con todos los requerimientos de la lista de chequeo, la devuelve al Asesor Gurú para la gestión de complemento de la misma	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Completar carpeta de hoja de vida conforme a la evolución del negocio.	Asesor Gurú	Completa la carpeta de hoja de vida del inmueble conforme a la evolución del negocio, anexando cada uno de sus y requerimientos e información recopilada a lo largo del proceso comercial, desde el principio hasta el final.	Hoja de vida del Inmueble	15	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Almacenar las carpetas	Asistente Administrativo	Archiva las carpetas en el sitio designado para ello, manteniéndolas en stock para	Hoja de vida del Inmueble	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

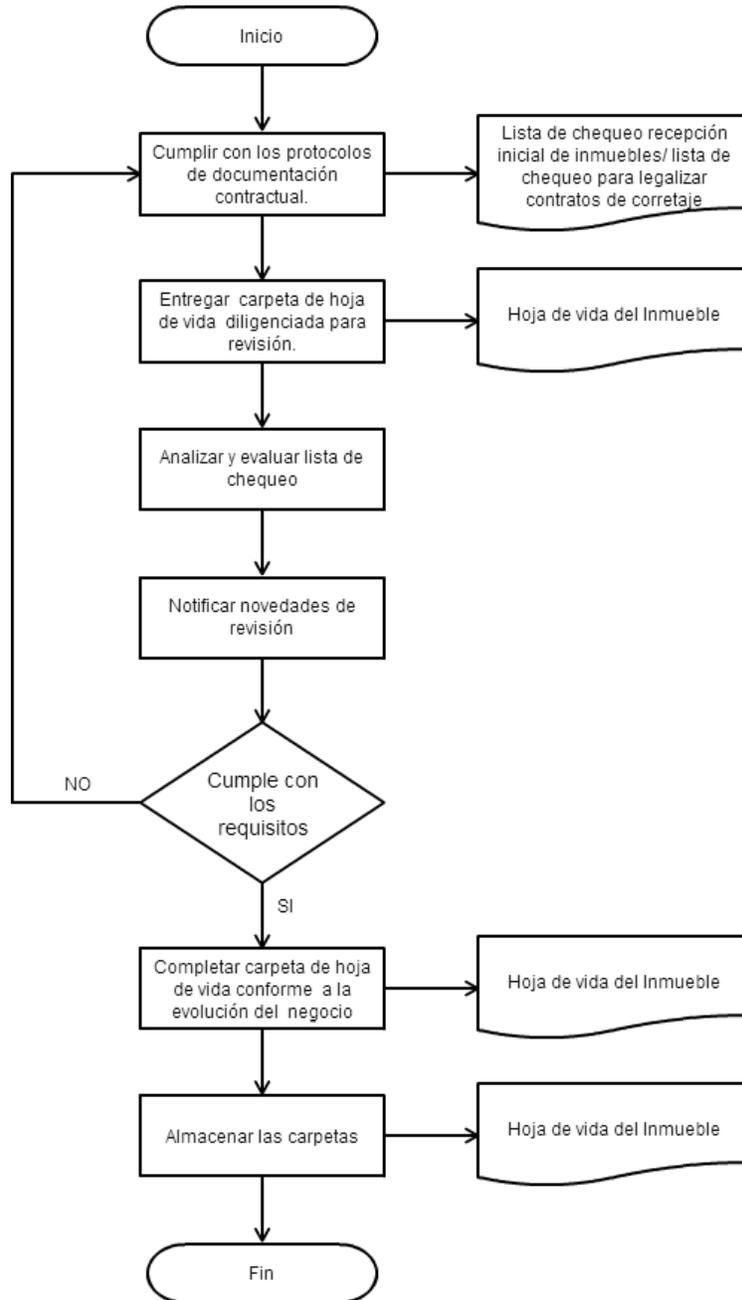
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE HOJA DE VIDA DE INMUEBLES	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE ASESORES GURÚ	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Verificar la gestión de los asesores gurú dentro de cada periodo establecido, midiendo sus resultados y rendimiento.

2. ALCANCE:

Inicia con el acceso a la Base de Datos del Google Drive acorde a cada periodo requerido para sus respectivos registros, y termina con la socialización en el Comité Administrativo, de los resultados obtenidos.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Asesor gurú

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Bitácora
- Evaluación de desempeño
- Informe

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE ASESORES GURÚ	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL						
PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GC/CGC-Pd2	
PROCEDIMIENTO : INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE ASESORES GURÚ						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Diligenciar Bitácora	Asesor Gurú	Accede a la base de datos del Google Drive establecida por la empresa, y diligencia la bitácora	Bitácora	necesarios	Constantemente
2	Realizar la autoevaluación de desempeño	Asesor Gurú	Realiza la autoevaluación de desempeño establecida por la Subgerencia Comercial	Evaluación de desempeño	1	Mensualmente
3	Evaluar los informes	Subgerente Comercial	evalúa los informes recibido y presenta los resultados arrojados a los Asesores por medio de reunión personal	Evaluación de desempeño	3	Mensualmente
4	Socializar resultados	Subgerente Comercial	Socializa resultados en reunión de comité administrativo	Informe	1	Mensualmente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

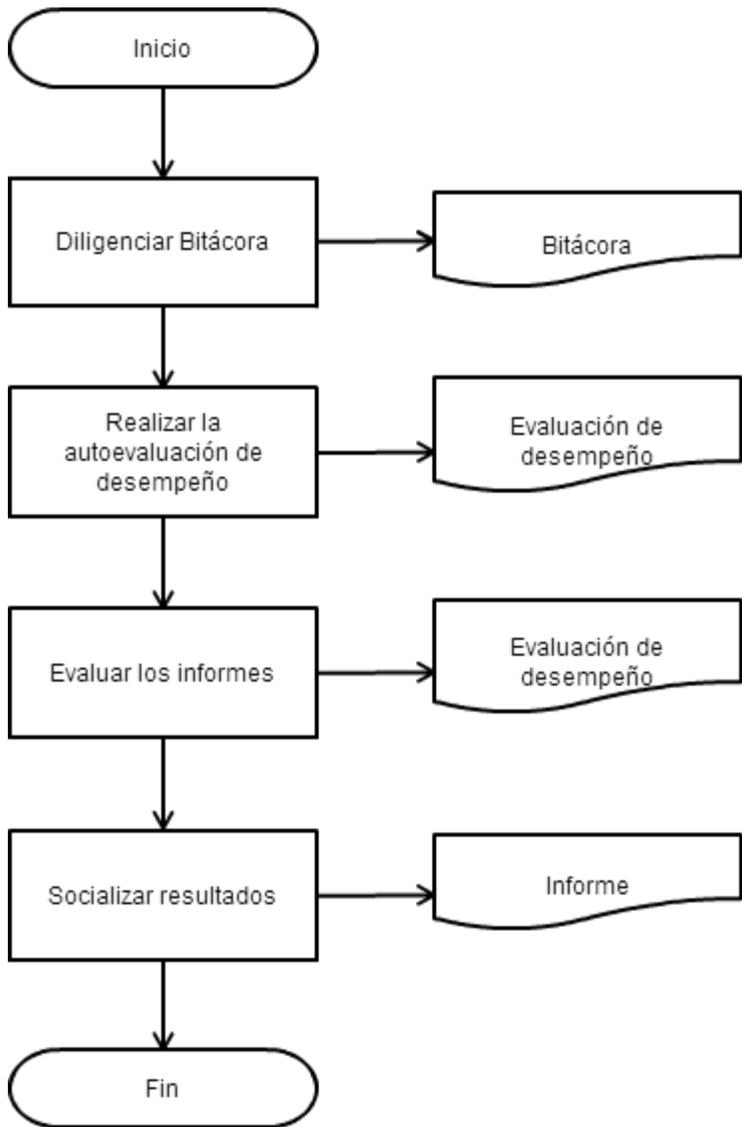
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	CONTROL DE GESTION COMERCIAL	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE ASESORES GURÚ	CODIGO:MPM-GC/CGC-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE APOYO	CODIGO:MPM-GM/ACV-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Mantener activo el esquema de información establecido por la empresa, de tal manera que la información vital y pertinente, se mantenga actualizada y sea proporcionada de la forma adecuada y deseada por la empresa.

2. ALCANCE:

Inicia con la oportunidad de investigar y proporcionar temas de interés para el público, y termina con la gestión de mantener actualizada la información los sitios web donde aparezca la empresa

3. PARTICIPANTES:

- Community Manager (Marketing))

4. RESPONSABLE(S)

:
Subgerente Comercial
Community Manager (marketing)

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- N.A

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE APOYO	CODIGO:MPM-GM/ACV-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/ACV-Pd1	
PROCEDIMIENTO : MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE APOYO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Investigar temas de afinidad	Community Manager (Marketing)	investiga temas de afinidad e interés comercial, relacionado con el mercado, para los clientes y el público en general	N.A	1	Constantemente
2	Publicar temas de interés	Community Manager (Marketing)	publica temas de interés relacionados con la actividad comercial de la empresa y de interés para los clientes	N.A	1	Constantemente
3	Mantener actualizada la página y sitios web corporativos	Community Manager (Marketing)	actualiza la página y los sitios web donde opere la empresa con la información de interés general corporativa	N.A	Necesarios	Constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

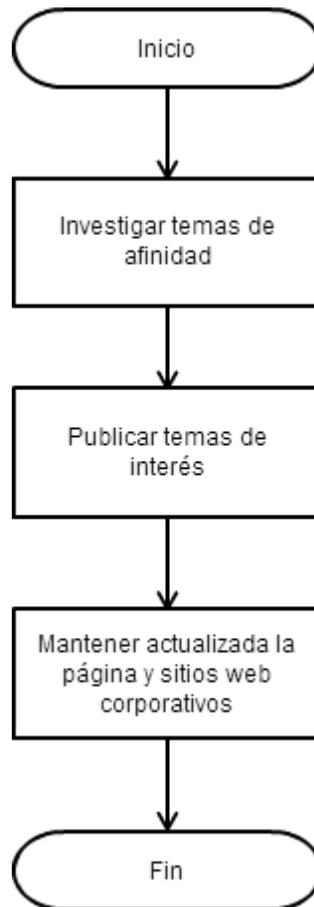
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN COMERCIAL Y DE APOYO	CODIGO:MPM-GM/ACV-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A LOS CLIENTES VIRTUALES	CODIGO:MPM-GM/ACV-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la correcta y oportuna atención a los clientes y público en general que acudan a este medio para solicitar información por parte de la empresa.

2. ALCANCE:

Inicia con la revisión de las redes sociales y sitios web donde aparece la empresa y termina con el direccionamiento del cliente al área comercial para su respectiva atención (dado el requerimiento).

3. PARTICIPANTES:

➤ Community Manager (Marketing)

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial

Community Manager (Marketing)

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ N.A

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A LOS CLIENTES VIRTUALES	CODIGO: MPM-GM/ACV-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/ACV-Pd2	
PROCEDIMIENTO : ATENCION A LOS CLIENTES VIRTUALES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Revisar redes sociales y sitios web corporativos	Community Manager (Marketing)	Revisa constantemente las redes sociales y sitios web donde interactúa la empresa o aparece información corporativa	N.A	1	Diariamente
2	Atender al Cliente	Community Manager (Marketing)	atiende las dudas e inquietudes de los clientes y el público en general	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Notificar clientes interesados en la oferta	Community Manager (Marketing)	Notifica a la subgerencia comercial de la existencia de un cliente interesado en la oferta	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Direccionar con asesores de guardia si es el caso, para atención inmediata	Community Manager (Marketing) / Subgerente Comercial	direcciona con asesores de guardia si es el caso, para atención inmediata	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE COMUNIDADES VIRTUALES	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION A LOS CLIENTES VIRTUALES	CODIGO:MPM-GM/ACV-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Mostrar los Inmuebles captados por la empresa con el objeto de dar a conocer la oferta existente en los respectivos medios establecidos por la organización.

2. ALCANCE:

Inicia con la recopilación de las respectivas fotografías de los inmuebles captados y termina respectivo acompañamiento a los asesores gurú en el ejercicio de sus funciones y termina con la Publicación de los inmuebles en los respectivos medios (físico, digital)

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Asesor gurú
- Community Manager (marketing)

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Community Manager (marketing)

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Datos de la propiedad para subir a la web y portales en internet (Ficha Web)
- Ficha de la propiedad

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPM-GM/APW-Pd1	
PROCEDIMIENTO : PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Recopilar fotografías	Community Manager (marketing)	recibe las fotografías enviadas por parte de la Subgerente Comercial para edición y realización de catálogos web y físico	N.A	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Analizar imágenes	Subgerente Comercial / Community Manager (marketing)	analiza y evalúa la calidad y el contenido de las imágenes, determinando acorde a los criterios de evaluación, si son aptas o no para la publicación del inmueble	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Editar las imágenes	Community Manager (marketing)	Editar las imágenes acorde a los requerimientos técnicos, para su respectiva publicación en la web y la elaboración del catálogo físico	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Elaborar ficha Web	Asesor Gurú / Subgerente Comercial	Elabora la ficha Web, diligenciando cada ítem con la información pertinente	Datos de la propiedad para subir a la web y portales en internet (Ficha Web)	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Estructurar publicación web	Community Manager (marketing) / Subgerente Comercial	Estructura la publicación web con base en la información proporcionada por la Ficha Web y las imágenes del Inmueble	Datos de la propiedad para subir a la web y portales en internet (Ficha Web)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN DE MARKETING

PROCESO: ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB				PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPM-GM/APW-Pd1	
PROCEDIMIENTO : PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
6	Generar ficha de la propiedad	Subgerente Comercial	Crea la ficha de la propiedad Publicada, acorde a sus Descripciones técnicas y gráficas para efectos de inventario y catalogo físico. Por ende, almacena las Fichas en la base de datos del (Google Drive), e imprime las fichas para su incorporación al catálogo físico	Ficha de la Propiedad	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Publicar Inmuebles	Community Manager (marketing)	publica los inmuebles en la página web corporativa y la pagina virtual tu manzana.com	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES

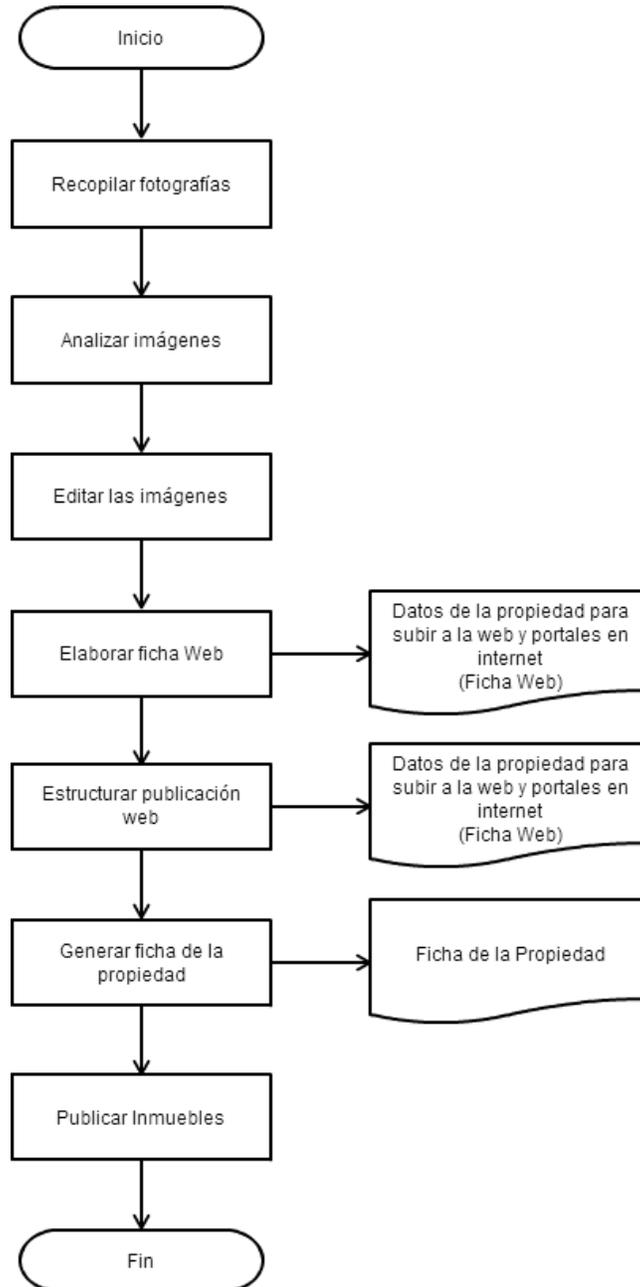
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACION DE LOS INMUEBLES CAPTADOS	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACION EMPRESARIAL	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Administrar la Información Empresarial estructurando adecuadamente el contenido y manteniendo actualizados sus datos, al igual que mejorando continuamente el sitio y su capacidad de interacción con la información.

2. ALCANCE:

Inicia con la estructuración de información requerida para presentar al mercado y termina con la realización de modificaciones y mejoras continuas a la página para facilitar su interacción.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Gerente General
- Subgerente Administrativo
- Community Manager (marketing)

4. RESPONSABLE(S):

Gerente General

Community Manager (marketing)

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- N.A

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACION EMPRESARIAL	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/APW-Pd2	
PROCEDIMIENTO : MANEJO DE INFORMACION EMPRESARIAL						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Estructurar la información	Gerente General / Subgerente comercial / Subgerente Administrativo / Community Manager (Marketing)	estructurar información corporativa, (cuando sea necesario o pertinente) para presentar en la página web	N.A	Necesarios	Constantemente
2	Publicar información	Community Manager (Marketing)	Publica la información previamente estructurada y definida	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Actualizar información de la página web	Community Manager (Marketing)	Actualiza constantemente los datos requeridos, de forma pertinente y en el momento oportuno	N.A	Necesarios	Constantemente
4	Mejorar continuamente la página Web	Community Manager (Marketing)	Realiza modificaciones y mejoras continuamente a la página web	N.A	Necesarios	Constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

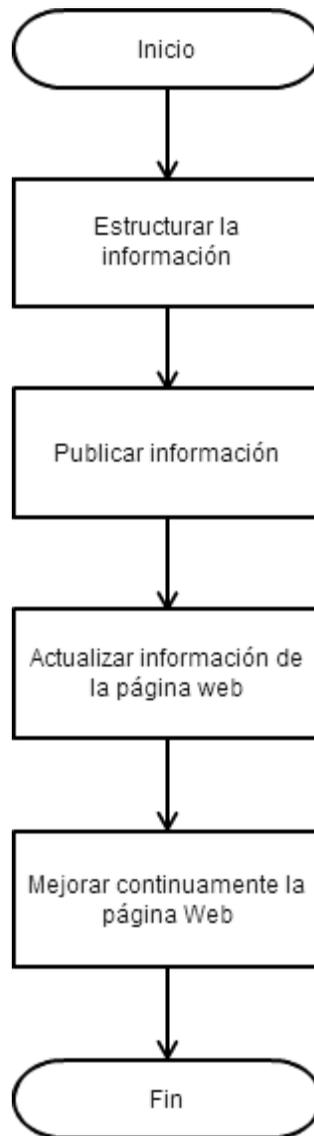
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACION EMPRESARIAL	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE VÍA WEB	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la correcta y oportuna atención a los clientes y público en general que acudan a este medio para solicitar información por parte de la empresa.

2. ALCANCE:

Inicia con la revisión de la página y termina con el direccionamiento de clientes a la Subgerencia comercial para la atención de su necesidad (dado el requerimiento).

3. PARTICIPANTES:

➤ Community Manager (marketing)

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Community Manager (Marketing)

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ N.A

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE VÍA WEB	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/APW-Pd3	
PROCEDIMIENTO : COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE VÍA WEB						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO / DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Revisar la página web	Community Manager (Marketing)	revisa constantemente la página web	N.A	1	Constantemente
2	Atender el chat oficial y correos electrónicos	Community Manager (Marketing)	atiende el chat oficial y correos electrónicos oportunamente con información clara y concisa	N.A	1	Constantemente
3	Direccionar solicitudes de atención especial	Community Manager (Marketing)	direcciona con Subgerencia Comercial toda solicitud que requiera atención especial comunicándose vía web o telefónicamente (dependiendo el caso)	N.A	1	Constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

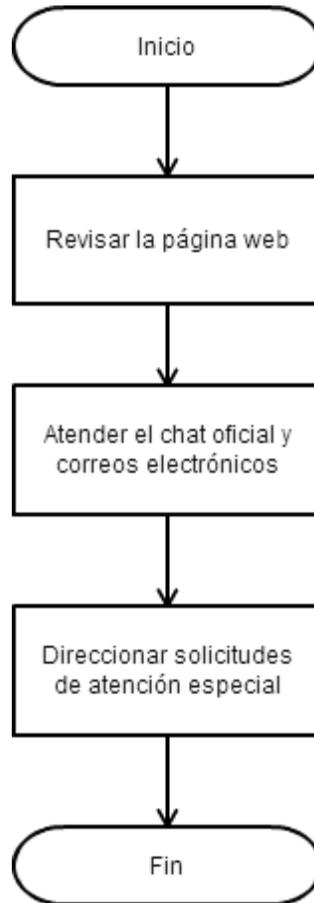
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ADMINISTRACION DE LA PAGINA WEB	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE VÍA WEB	CODIGO:MPM-GM/APW-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING	CODIGO:MPM-GM/MM-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Gestionar el Diseño de estrategias de marketing que beneficien a la empresa en los ámbitos que dicha área comprende.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de necesidades u oportunidades para el diseño de estrategias y termina con la socialización de las estrategias y planes ante comité para su respectivo juicio.

3. PARTICIPANTES:

➤ Marketing

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Marketing

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de las funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ Plan de Marketing
➤ Informe

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING	CODIGO:MPM-GM/MM- Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: MANEJO DE MARKETING				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/MM-Pd1	
PROCEDIMIENTO : PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Diseñar estrategias	Marketing	Diseña estrategias de Marketing acorde a las necesidades y/o requerimientos presentados en la empresa o por el Personal respectivamente	Plan de Marketing / Informe	Necesarios	Constantemente
2	Planear actividades	Marketing	Planea actividades para ejecutar , producto de la estrategias y los planes de marketing	Plan de Marketing / Informe	Necesarios	Constantemente
3	Socializar Estrategias y planes	Marketing	Socializa con el Comité Administrativo las estrategias y los planes con el objeto de analizar la pertinencia de los mismos y la factibilidad para llevarlas a cabo	Plan de Marketing / Informe	Necesarios	Constantemente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

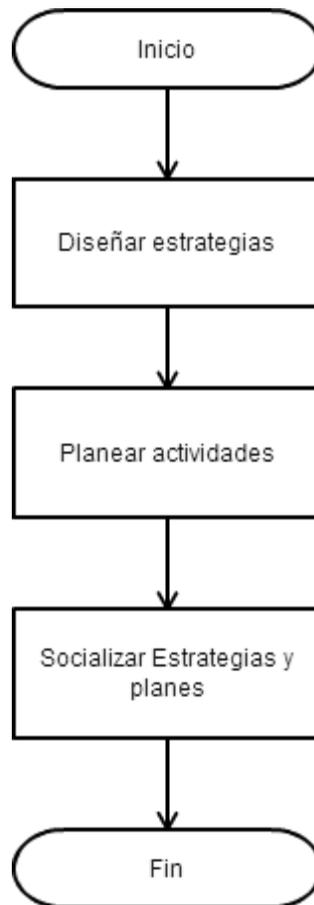
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MARKETING	CODIGO:MPM-GM/MM-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPM-GM/MM-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Realizar las estrategias planteadas y aprobadas, poniéndolas en práctica de forma adecuada, organizada y controlada

2. ALCANCE:

Inicia con la estructuración de la logística requerida para ejecutar lo planeado y termina con la realización de las actividades pertinentes.

3. PARTICIPANTES:

- Todo el personal de la empresa

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Marketing

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- N.A

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPM-GM/MM- Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: MANEJO DE MARKETING				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/MM-Pd2	
PROCEDIMIENTO : IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO	PERIODICIDAD
				Y/O DOCUMENTO	EJECUCION (días)	
1	Estructurar logística y/o actividades de organización	Marketing / Comité Administrativo	Estructura la logística y/o las actividades de organización para garantizar la correcta ejecución de las actividades planeadas y el éxito de su Realización	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Coordinar actividades	Marketing / Todo el personal de la empresa	Coordina las actividades requeridas y necesarias para el alistamiento y la realización de los eventos	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Realizar Actividades	Marketing / Todo el personal de la empresa	Pone en marcha las actividades de realización, de la forma planeada y la manera acordada	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

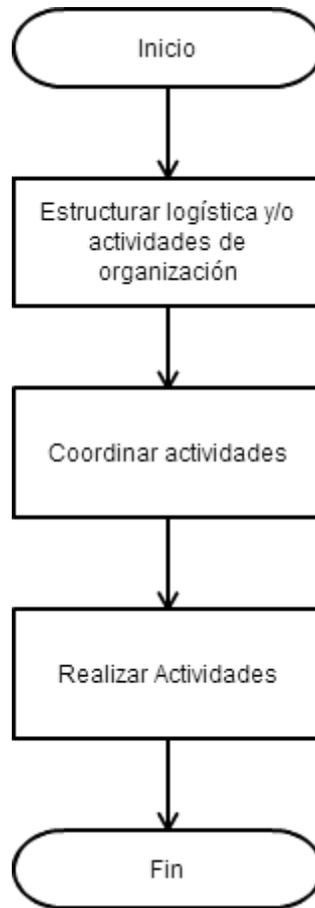
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS	CODIGO: MPM-GM/MM-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL APOYO PUBLICITARIO	CODIGO:MPM-GM/MM-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Proporcionar Apoyo y Soporte Publicitario y tecnológico por medio del Diseño y la estructuración de elementos que permitan llevar a cabo ciertas Actividades asociadas a la oferta de los servicios y los Inmuebles Captados por la Empresa.

2. ALCANCE:

Inicia con el diseño conjunto, dada la oportunidad o necesidad, de elementos publicitarios y culmina con el acompañamiento o la asistencia (dado el requerimiento) de las actividades para lo cual se lleva a cabo la implementación de la publicidad.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Comercial
- Marketing

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Comercial
Marketing

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- N.A

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL APOYO PUBLICITARIO	CODIGO:MPM-GM/MM-Pd3
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE MARKETING						
PROCESO: MANEJO DE MARKETING				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPM-GM/MM-Pd3	
PROCEDIMIENTO : APOYO PUBLICITARIO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Diseñar Elementos Publicitarios	Marketing / Subgerente Comercial	Diseña y estructura en operación conjunta, elementos Publicitarios y tecnológicos para presentación de la empresa, oferta de servicios posicionamiento de marca y oferta Inmobiliaria (dado el requerimiento o ante la existencia de la necesidad)	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Gestionar la elaboración de la publicidad	Marketing / Subgerente Comercial	Gestiona la elaboración de la publicidad (materialización) de los elementos utilizados para dicho fin	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Asistir las actividades Publicitarias	Marketing	Acompaña las actividades Publicitarias para las cuales fueron elaborados los elementos publicitarios, asistiendo, guiando y/o asesorando la labor (si es necesario)	N.A	necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

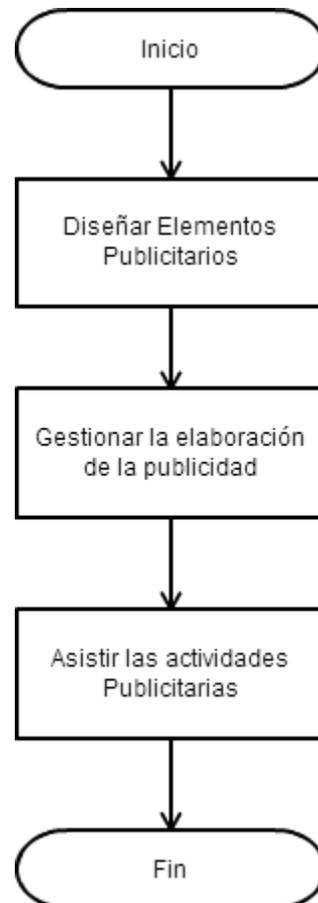
8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción
ELABORO		REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco		NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúailes	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo		CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	MANEJO DE MARKETING	SUBGERENCIA COMERCIAL
	PROCEDIMIENTO PARA EL APOYO PUBLICITARIO	CODIGO:MPM-GM/MM-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CAJA MENOR	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Gestionar el uso adecuado de los recursos económicos por medio del procedimiento adecuado para la administración de la caja menor.

2. ALCANCE:

Inicia con el recaudo de soportes para informes contables y reembolso de dinero y termina con los pagos pertinentes.

3. PARTICIPANTES:

➤ Coordinador Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Coordinador Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de las funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Facturas o cuentas de cobro (externas)
- Informe de caja menor

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CAJA MENOR	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GRF-Pd1	
PROCEDIMIENTO : MANEJO DE CAJA MENOR						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Recaudar soportes de pago	Coordinador comercial	Recauda soportes de pago para gestión de reembolso de dineros adeudados	Facturas o cuentas de cobro (externas)	Necesarios	Constantemente
2	Enviar la documentación recaudada	Coordinador comercial	dirige la documentación recaudada a contabilidad, encargada de analizar, evaluar y asignar	Informe de caja menor	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Recibir y manejar el dinero	Coordinador comercial	recibe y maneja el dinero desembolsado y proporcionado por la empresa	Informe de caja menor	Necesarios	Constantemente
4	Llevar a cabo los pagos	Coordinador comercial	lleva a cabo los pagos de caja menor pertinentes	Informe caja menor	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

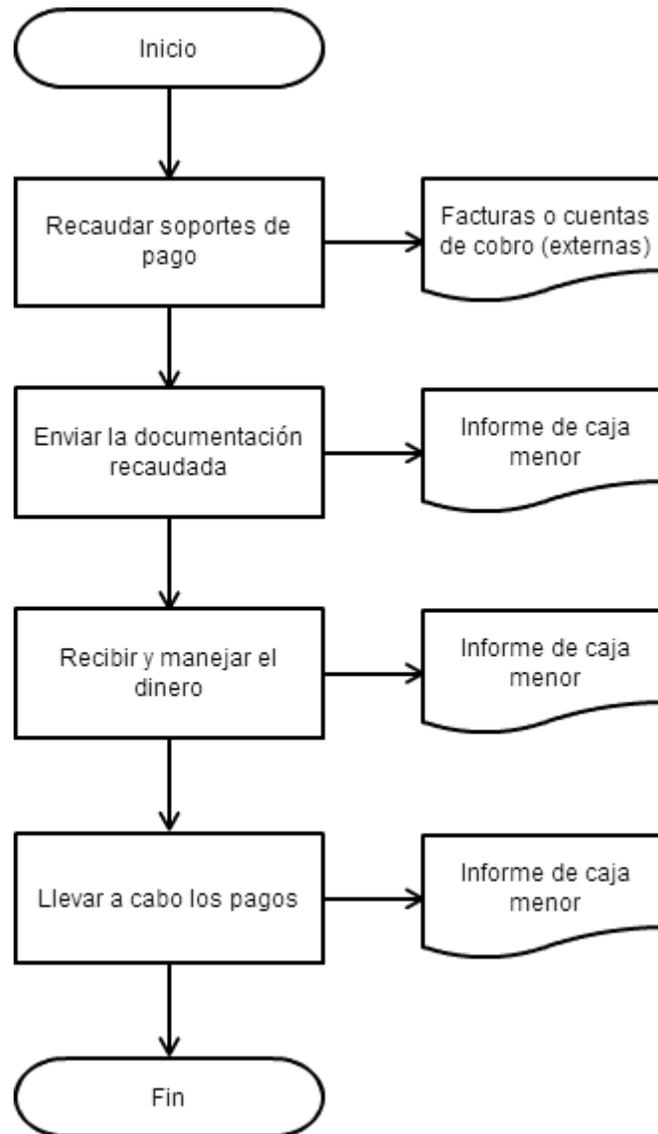
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CAJA MENOR	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PAGO PARA ASESORES GURÚ	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Gestionar el pago del uso adecuado de los recursos económicos por medio del procedimiento adecuado para la administración de la caja menor.

2. ALCANCE:

Inicia con el recaudo de soportes para informes contables y reembolso de dinero y termina con los pagos pertinentes.

3. PARTICIPANTES:

➤ Coordinador Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Coordinador Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- RUT (Formato externo)
- certificados de pago de riesgos laborales, salud y pensión (formatos externos)

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PAGO PARA ASESORES GURÚ	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd2
		VERSION: O1
		PAGINA: 3 DE 3

7. ESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GRF-Pd2	
PROCEDIMIENTO : GESTIÓN DE PAGO PARA ASESORES GURÚ						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Solicitar requisitos para gestión de Retribución	Coordinador Comercial	Solicita a los asesores inmobiliarios los requisitos requeridos por gerencia y contabilidad para el pago del retribuciones	N.A	1	Mensualmente
2	Recibir requisitos	Coordinador Comercial	Recibe, verifica y recopila los datos	RUT / certificados de pago de riesgos laborales, salud y pensión (formatos externos)	1	Mensualmente
3	Enviar la información	Coordinador Comercial	envía la información recopilada a Contabilidad para evalúo y transacción de pago	RUT / certificados de pago de riesgos laborales, salud y pensión (formatos externos)	1	Mensualmente

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

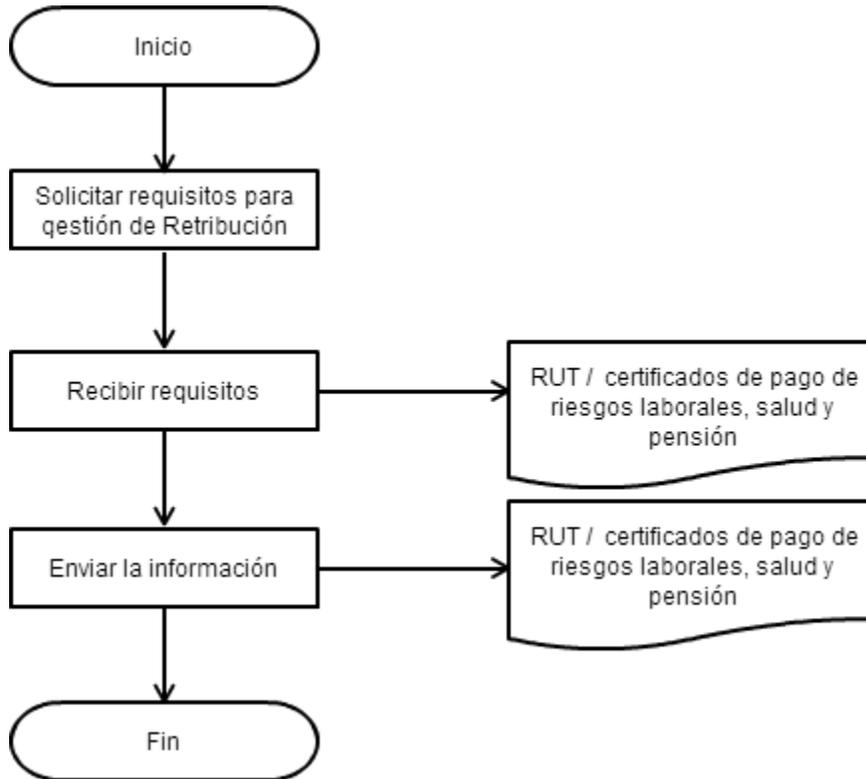
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PAGO PARA ASESORES GURÚ	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FINANCIEROS	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Gestionar trámites para la asignación de recursos requeridos

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de solicitudes para asignación de recursos financieros y termina con el apoyo de actividades de asignación de recursos (dado el requerimiento)

3. PARTICIPANTES:

➤ Coordinador Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Coordinador Comercial

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ Solicitud de recursos

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FINANCIEROS	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd3
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GRF-Pd3	
PROCEDIMIENTO : GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FINANCIEROS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Recibir solicitudes de recursos	Coordinador Comercial	Recibe solicitudes de recursos financieros hechas por funcionarios de la empresa	Solicitud de recursos	1	Constantemente
2	Reportar solicitudes	Coordinador Comercial	Notifica al Gerente General acerca de las solicitudes para su conocimiento y posterior análisis	Solicitud de recursos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Apoyar actividades de asignación	Coordinador Comercial	Apoyar actividades de asignación de recursos De ser aprobados y desembolsados los recursos financieros, procede a llevar a cabo actividades del procedimiento: PE-GE/GG-Pd2	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

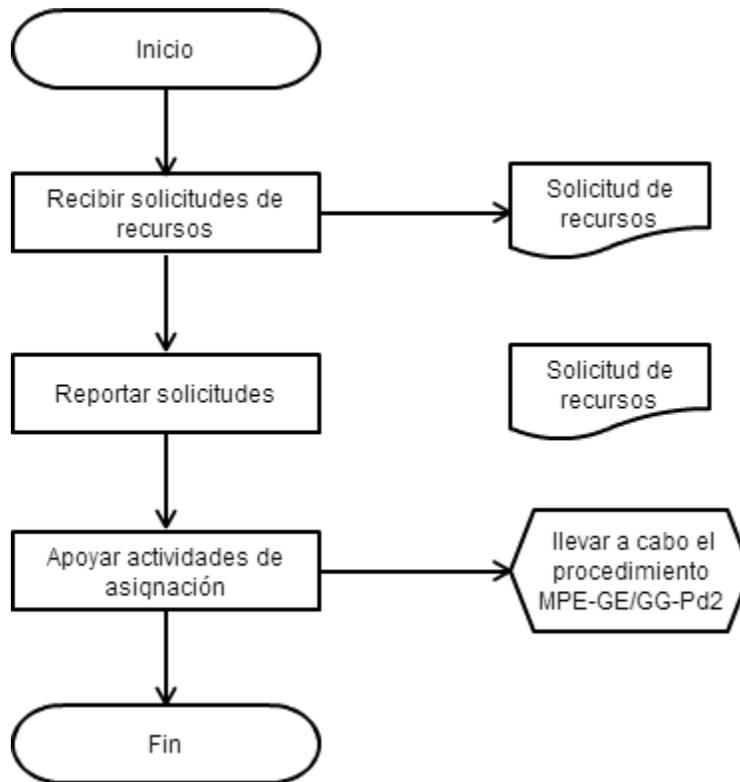
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

 <p>Guru DE INMUEBLES™ Te guiamos con seguridad</p>	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS FINANCIEROS	CODIGO:MPA-GR/GRF-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ACTIVOS; INMUEBLES, MUEBLES, IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Administrar correcta y eficientemente los activos en inventario de la empresa por medio de lineamientos, orden y seguimiento que garantice el manejo adecuado del Inventario.

2. ALCANCE:

Comienza con la recepción de Activos que ingresan a la empresa y su respectivo registro en el inventario, y termina con el registro de toda novedad presentada con los elementos que forman parte del mismo, en este, el inventario de la Empresa.

3. PARTICIPANTES:

➤ Asistente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ Inventario
➤ Protocolo de Manejo de Inventario

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ACTIVOS; INMUEBLES, MUEBLES, IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd1	
PROCEDIMIENTO : ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ACTIVOS; INMUEBLES, MUEBLES, IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Registrar Activos	Asistente Administrativo	Registra Activos adquiridos, transferidos o en calidad de préstamo que ingresan para la empresa, siguiendo los lineamientos establecidos en el protocolo de Manejo de Inventario	Inventario	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Registrar Novedades	Asistente Administrativo	Registra toda novedad presentada con los activos y anexa todo archivo y/o soporte requerido para cada caso, modificando el inventario acorde a cada requerimiento y siguiendo los lineamientos establecidos en el protocolo de Manejo de Inventario	Inventario	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

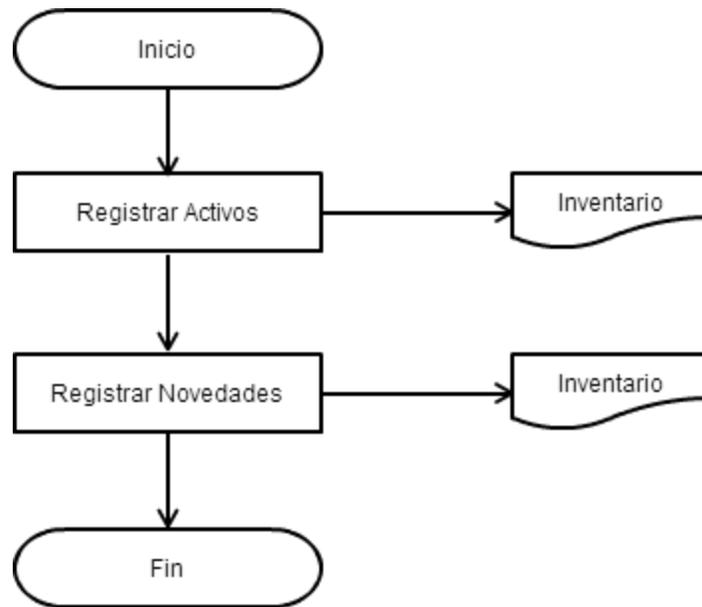
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ACTIVOS; INMUEBLES, MUEBLES, IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA, REPARACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DE DOTACIÓN	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Ejecutar correctamente las acciones pertinentes a los requerimientos de los funcionarios relacionados con implementos y equipos, ejecutándolos de forma adecuada y ordenada.

2. ALCANCE:

Comienza con el informe de la necesidad por parte del funcionario para cada requerimiento y termina con el archivo de la información pertinente.

3. PARTICIPANTES:

➤ Todo el personal de la empresa

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de las funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en los lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

➤ Solicitud de compra, reparación, actualización, mantenimiento, asignación o cambio de equipos e implementos de dotación, Acta de entrega de implemento u equipo

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA, REPARACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DE DOTACIÓN	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 4

➤ Protocolo de Gestión de implementos y equipo

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2	
PROCEDIMIENTO : Compra, Reparación, actualización, mantenimiento, asignación y cambio de equipos e implementos de dotación						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO	PERIODICIDAD
				Y/O DOCUMENTO	EJECUCION (días)	
1	Informar de la necesidad	Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Informa acerca de la necesidad que requiera en cierto momento al asistente Administrativo	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Enviar solicitud	Asistente Administrativo	Envía la solicitud hecha por el (los) funcionarios (s) de la empresa al Subgerente Administrativo para su Juicio	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Evaluar la Solicitud	Subgerente Administrativo / Coordinador Comercial	Evalúa la solicitud teniendo en cuenta el análisis de disponibilidad de recursos y pertinencia, con lo cual, decide si aprueba o rechaza la solicitud	N.A	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Diligenciar formato requerido	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Gestiona el diligenciamiento del formato requerido, dada la respuesta positiva, y continua con el procedimiento	Solicitud de compra, reparación, actualización, mantenimiento, asignación o cambio de equipos e implementos de dotación.	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales	NOMBRE: Ferney José Marín Varón
CARGO: Asistente Administrativo	CARGO: Subgerente Administrativa	CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA, REPARACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DE DOTACIÓN	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN DE RECURSOS

FECHA DEL LEVANATAMIENTO:		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2			
PROCEDIMIENTO : Compra, Reparación, actualización, mantenimiento, asignación y cambio de equipos e implementos de dotación						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
5	Entregar elemento u equipo requerido	Asistente Administrativo	Entrega el elemento, motivo de gestión, al final del trámite, en las condiciones y de la forma estipulada	Solicitud de compra, reparación, actualización, mantenimiento, asignación o cambio de equipos e implementos de dotación / Acta de entrega de implemento u equipo	necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Archivar la documentación pertinente	Asistente Administrativo	Archiva la documentación pertinente de la forma establecida	Solicitud de compra, reparación, actualización, mantenimiento, asignación o cambio de equipos e implementos de dotación / Acta de entrega de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES

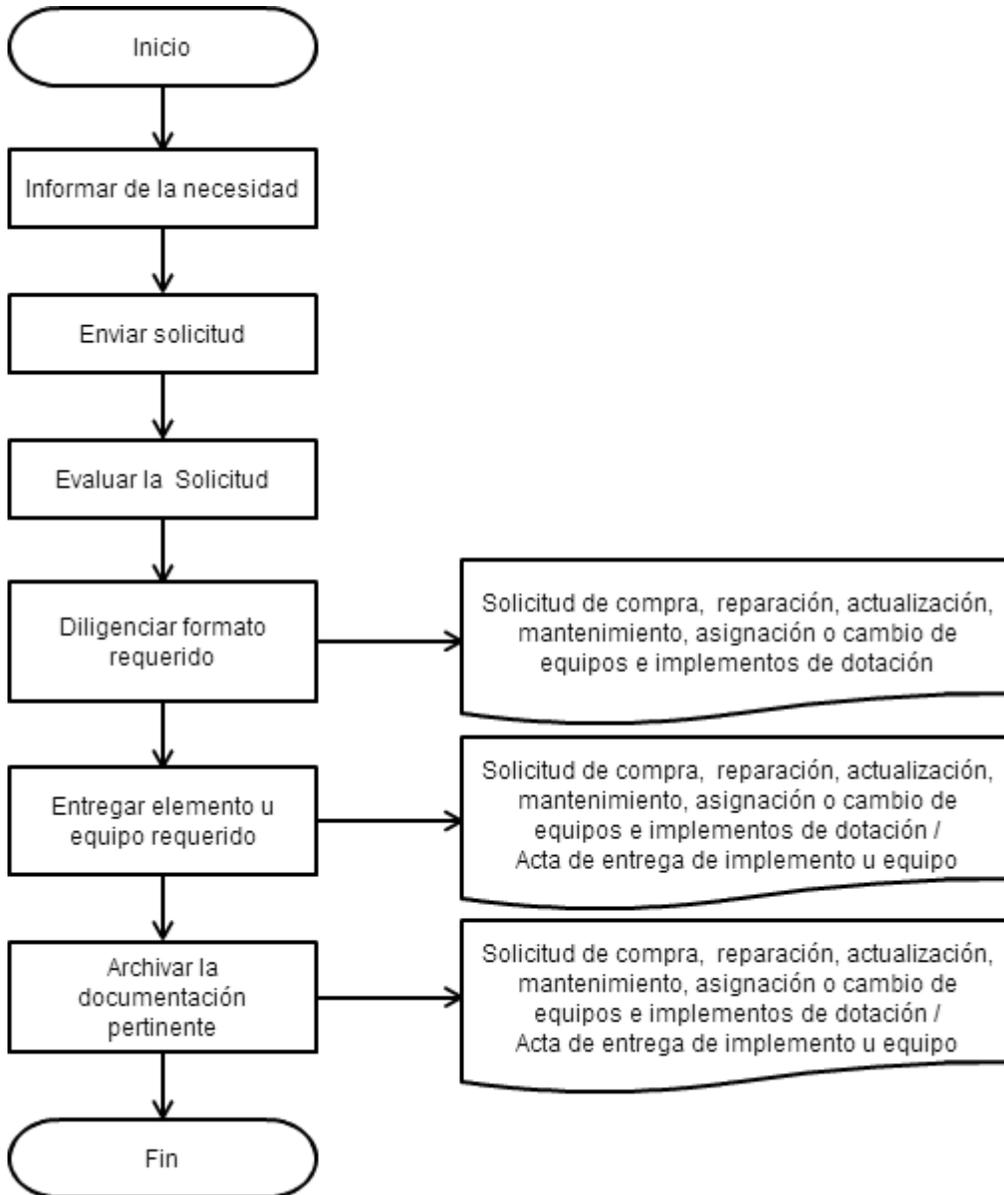
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA, REPARACIÓN, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO, ASIGNACIÓN Y CAMBIO DE EQUIPOS E IMPLEMENTOS DE DOTACIÓN	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la correcta Administración de los equipos asignados a los funcionarios de la empresa de forma adecuada y controlada.

2. ALCANCE:

Comienza con la notificación del funcionario acerca de la asignación, bien sea por aprobación, devolución o decisión Administrativa y termina con la respectivo archivo de la información pertinente.

3. PARTICIPANTES:

- Todo el personal de la empresa
- Asistente Administrativo – Subgerente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Acta de entrega de implemento u equipo

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

➤ Protocolo de Gestión de implementos y equipos

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd3	
PROCEDIMIENTO : ENTREGA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO	PERIODICIDAD
				Y/O DOCUMENTO	EJECUCION (días)	
1	Notificar acerca de la asignación o entrega	Subgerente Administrativo / Asistente Administrativo	Notifica al funcionario acerca de la asignación de un elemento, en caso de ser decisión de la empresa o de la entrega del mismo, en caso de ser producto de una solicitud	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Diligenciar el formato requerido	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Gestiona el diligenciamiento del formato requerido para oficializar la entrega	Acta de entrega de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Entregar los elementos y/o equipos	Asistente Administrativo	entrega los elementos y/o equipos autorizados previamente para su respectiva entrega	Acta de entrega de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Archivar la documentación	Asistente Administrativo	archiva la documentación pertinente de la forma indicada	Acta de entrega de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

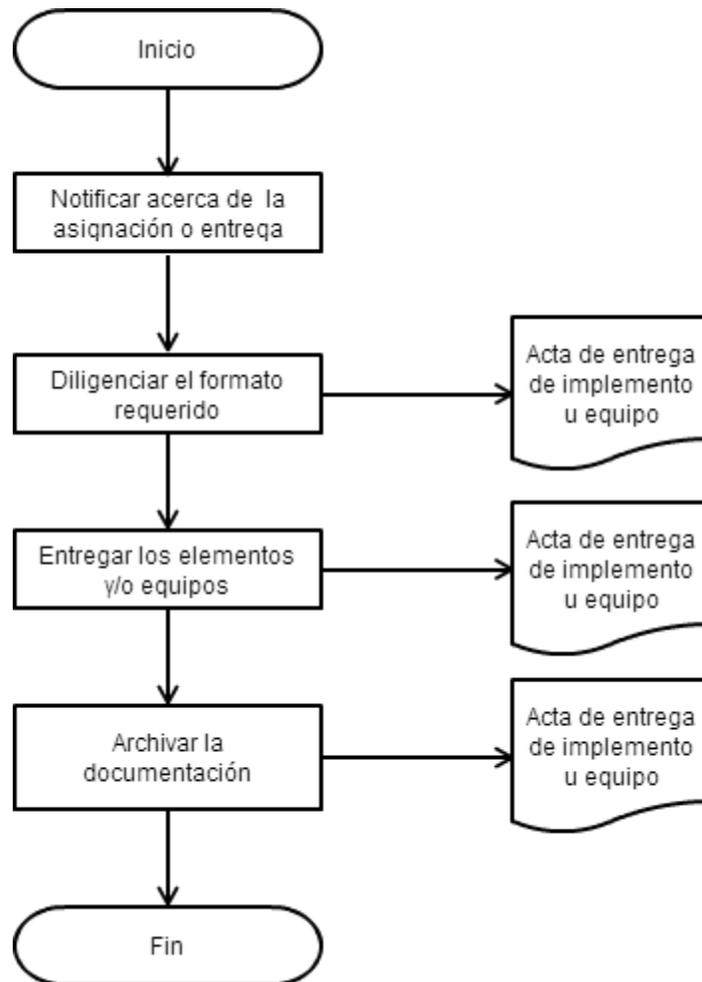
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Asegurar el correcto manejo de los elementos de inventario garantizando sus existencias por medio de la gestión correcta, ordenada y adecuada.

2. ALCANCE:

Comienza con la notificación al funcionario acerca del requerimiento del equipo u elemento a su cargo en determinado momento, y termina con el archivo de la documentación pertinente.

3. PARTICIPANTES:

- Todo el personal de la empresa
- Asistente Administrativo – Subgerente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en lo lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Acta de devolución de implemento u equipo
- Protocolo de Gestión de implementos y equipos

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd4		
PROCEDIMIENTO : DEVOLUCIÓN DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Notificar del requerimiento	Subgerente Administrativo / Asistente Administrativo	Notifica acerca del requerimiento del elemento u equipo al funcionario al cual le es solicitado	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Acordar encuentro	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Acuerda con el funcionario al cual le es solicitado el objeto en mención, un encuentro en las instalaciones de la empresa dentro de un lapso prudente para llevar a cabo la recepción del implemento o equipo	N.A	3	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Diligenciar el formato requerido	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Gestiona el diligenciamiento del formato pertinente para oficializar la devolución del implemento o equipo	Acta de devolución de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Recibir los implementos y/o equipos	Asistente Administrativo	recibe los implementos y/o equipos previamente solicitados y oficialmente registrados en el diligenciamiento del formato	Acta de devolución de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Archivar la documentación pertinente	Asistente Administrativo	archiva la documentación pertinente de la forma indicada	Acta de devolución de implemento u equipo	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

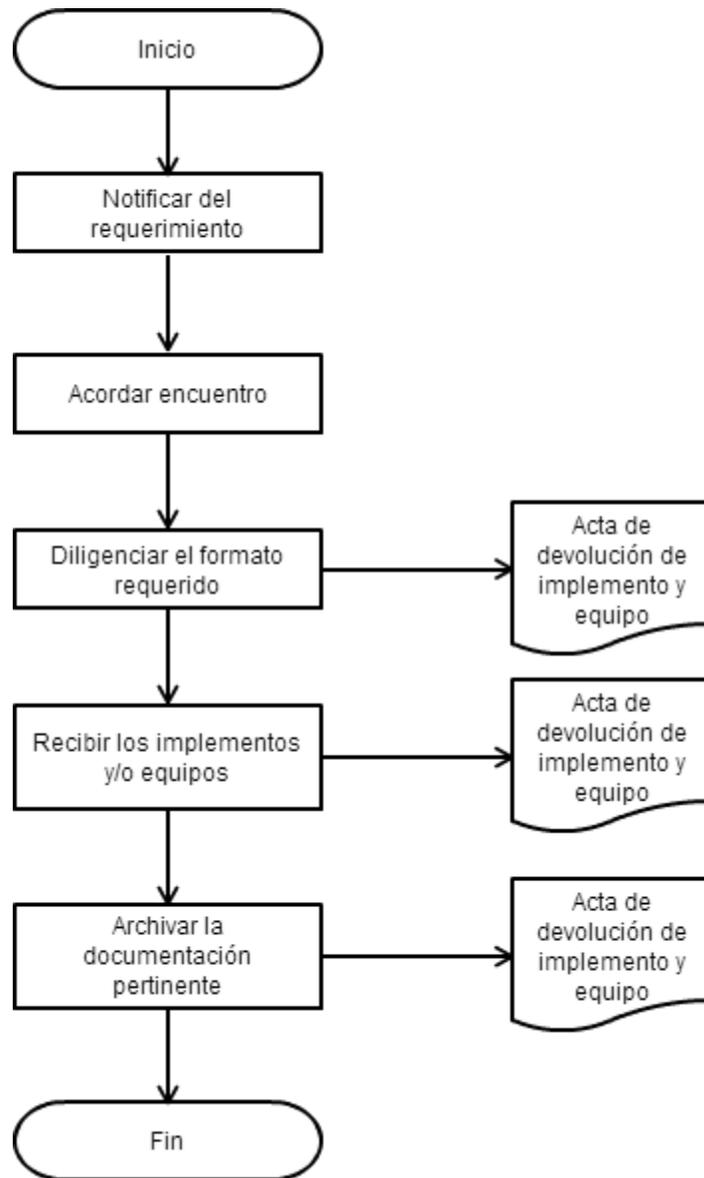
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Garantizar el correcto manejo de los elementos de inventario asegurando sus existencias por medio de la gestión correcta, ordenada y adecuada.

2. ALCANCE:

Comienza con la notificación de la necesidad del préstamo de cierto elemento u equipo y termina con el archivo de la documentación pertinente.

3. PARTICIPANTES:

- Todo el personal de la empresa
- Asistente Administrativo – Subgerente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en los lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Acta de préstamo de implementos y equipos
- Protocolo de Gestión de implementos y equipos

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5		
PROCEDIMIENTO : PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Informar acerca del requerimiento	Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Informa, teniendo en cuenta la clasificación del Implemento o equipo, a quien le corresponda (Subgerente Administrativo) o Asistente Administrativo), de la forma establecida acerca de su requerimiento	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Notificar acerca de la autorización	Subgerente Administrativo / Asistente Administrativo	Notifica al funcionario beneficiario acerca de la autorización para llevar a cabo el préstamo	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Diligenciar el formato requerido (parcial)	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Gestiona el diligenciamiento del formato requerido (parcial), para habilitar la entrega	Acta de préstamo de implementos y equipos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Entregar implemento o equipo	Asistente Administrativo	entrega el implemento o equipo en calidad de préstamo temporal	Acta de préstamo de implementos y equipos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Recibe el implemento o equipo	Asistente Administrativo	Recibe el implemento o equipo, luego del cumplimiento de su función	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN DE RECURSOS

FECHA DEL LEVANATAMIENTO:		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5			
PROCEDIMIENTO : PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
6	Diligenciar el formato requerido (completo)	Asistente Administrativo / Todo el personal de la empresa (quien lo requiera)	Gestiona el diligenciamiento del complemento del formato, verificando el implemento o equipo y su concordancia con lo registrado y estipulado	Acta de préstamo de implementos y equipos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Archivar la documentación pertinente	Asistente Administrativo	archiva la documentación pertinente de la forma establecida	Acta de préstamo de implementos y equipos	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES

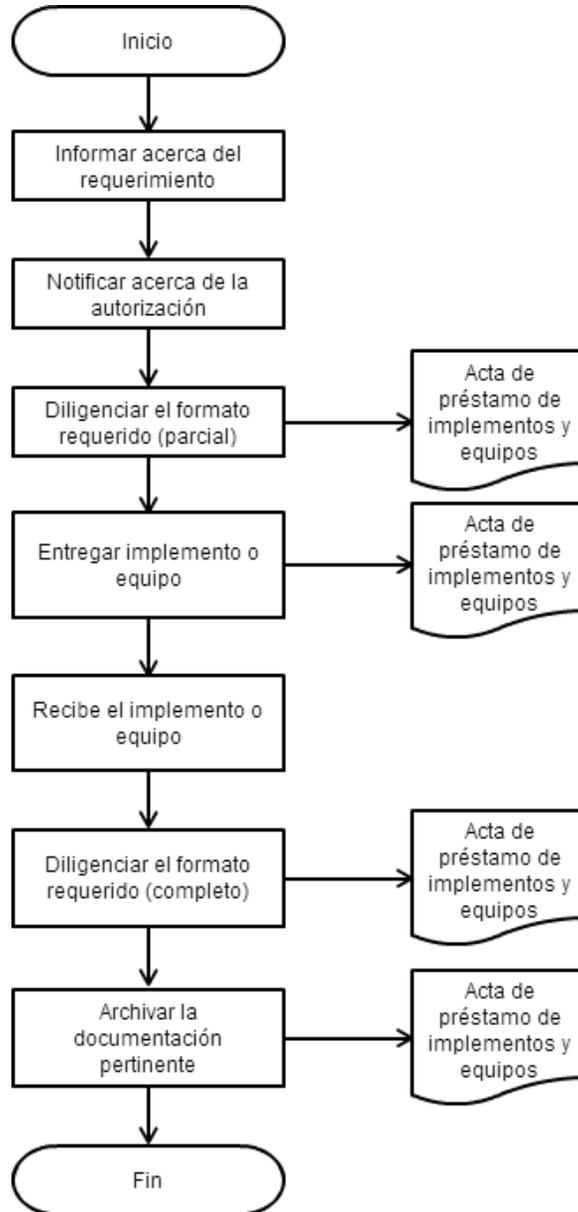
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd5
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar el correcto manejo de los elementos de inventario asegurando sus existencias por medio de la gestión correcta, ordenada y adecuada.

2. ALCANCE:

Comienza con el reporte del suceso o novedad de afectación relacionada con cierto elemento o equipo y termina con el archivo de la documentación pertinente acorde a la forma establecida.

3. PARTICIPANTES:

- Todo el personal de la empresa
- Asistente Administrativo – Subgerente Administrativo

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo
Asistente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

De igual modo, para la ejecución de este procedimiento, se llevaran a cabo las actividades que así lo requieran, de la forma establecida en el (los) protocolo (s) que aquí se relacionan, esto, con el objeto de garantizar el debido y correcto funcionamiento y cumplimiento del procedimiento con base en los lineamientos establecidos y sugeridos por la empresa.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Soportes (formatos externos, dado el caso)
- Salida de elementos de inventario
- Protocolo de Gestión de implementos y equipos

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6	
PROCEDIMIENTO : BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Reportar el suceso o motivo	Todo el personal de la empresa (funcionario afectado)	Reporta al Asistente administrativo el suceso o la novedad de afectación, si se da alguno de los criterios establecidos como motivos para baja de elementos o equipos	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Notificar a Subgerencia Administrativa	Asistente Administrativo	Notifica al subgerente Administrativo acerca del suceso, con su respectiva justificación y soportes	Soportes (formatos externos, dado el caso)	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Evaluar y determinar la causa	Subgerente Administrativo	Analiza, evalúa, y determina, acorde a la justificación y los soportes, la causa de la baja del elemento o equipo	Soportes (formatos externos, dado el caso)	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Notificar al afectado (funcionario de la empresa) El resultado	Subgerente Administrativo / Asistente Administrativo	Notifica al Asistente Administrativo, quien a su vez, notifica al Funcionario afectado acerca del diagnóstico y la baja del elemento	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Gestionar el diligenciamiento del formato	Asistente Administrativo	Gestiona el diligenciamiento del formato acorde a las especificaciones establecidas, y al caso en particular	Salida de elementos de inventario	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

GESTIÓN DE RECURSOS

PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIO			PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6		
PROCEDIMIENTO : BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
6	Archivar la documentación pertinente	Asistente Administrativo	Archiva la documentación pertinente de la forma establecida	Salida de elementos de inventario / Soportes (formatos externos, dado el caso)	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO**CONTROL DE MODIFICACIONES**

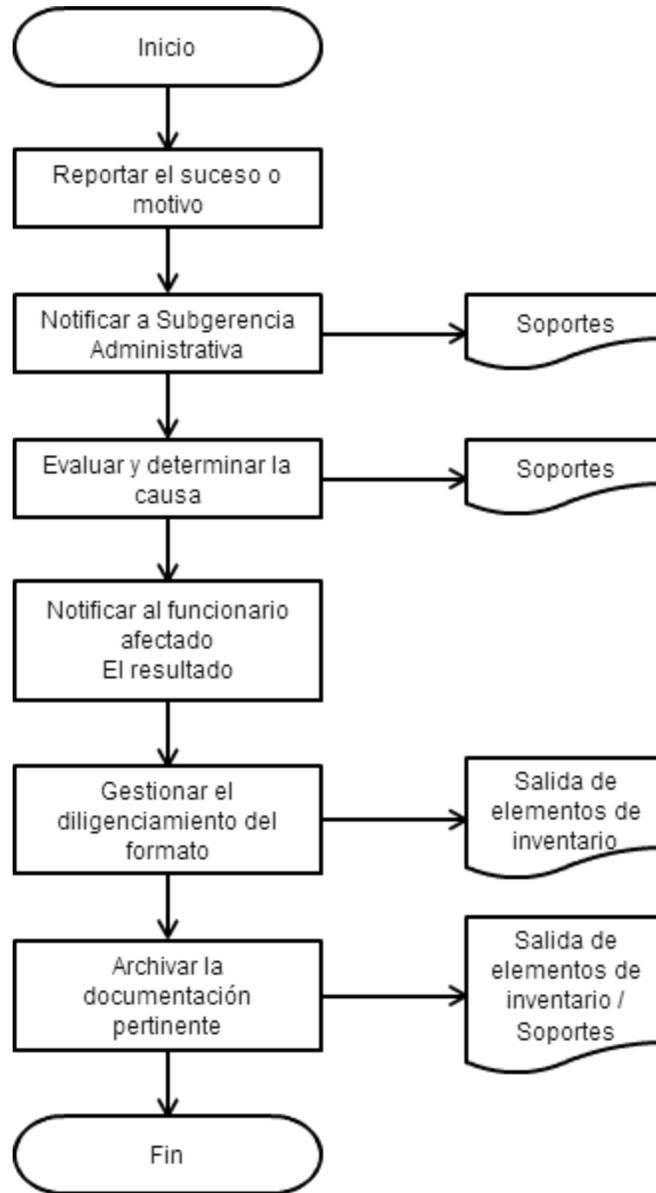
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DE INVENTARIO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA DAR DE BAJA DE IMPLEMENTOS Y EQUIPOS	CODIGO: MPA-GR/GI-Pd6
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION Y SELECCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar la existencia del recurso humano dado su requerimiento, llevando a cabo el debido procedimiento que asegure una convocatoria exitosa y una selección de personal idóneo y acertado.

2. ALCANCE:

Inicia con la Apertura de la convocatoria dada la necesidad o el requerimiento y termina con la selección del personal apropiado.

3. PARTICIPANTES:

➤ Subgerente Administrativo – Subgerente Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Hoja de vida (formato externo)
- Informe

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION Y SELECCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd1	
PROCEDIMIENTO : CAPTACION Y SELECCIÓN DE PERSONAL						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Estructurar Convocatoria	Subgerente Administrativo / Subgerente comercial	Estructura la Convocatoria definiendo perfiles, requisitos, políticas y parámetros adecuados para garantizar una selección de personal exitosa		1	
2	Abrir convocatoria	Subgerente Administrativo / Subgerente comercial	Abre convocatoria para captación de personal requerido, dada la necesidad de incorporación	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Recibir y preseleccionar de Hojas de Vida	Subgerente Administrativo / Subgerente comercial	Recibe y selecciona hojas de Hojas de Vida acorde al criterio establecido previamente en cuanto a los requerimientos para el personal aspirante	Hoja de vida (formato externo)	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Revisar, Evaluar y Aprobar Hojas de Vida de personal.	Subgerente Administrativo / Subgerente comercial	Revisa, analiza y Evalúa, con asesoría psicológica y su respectivo proceso, las hojas de vida seleccionadas, posteriormente, avala y Aprueba las Hojas de Vida de personal Seleccionado	Informe	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

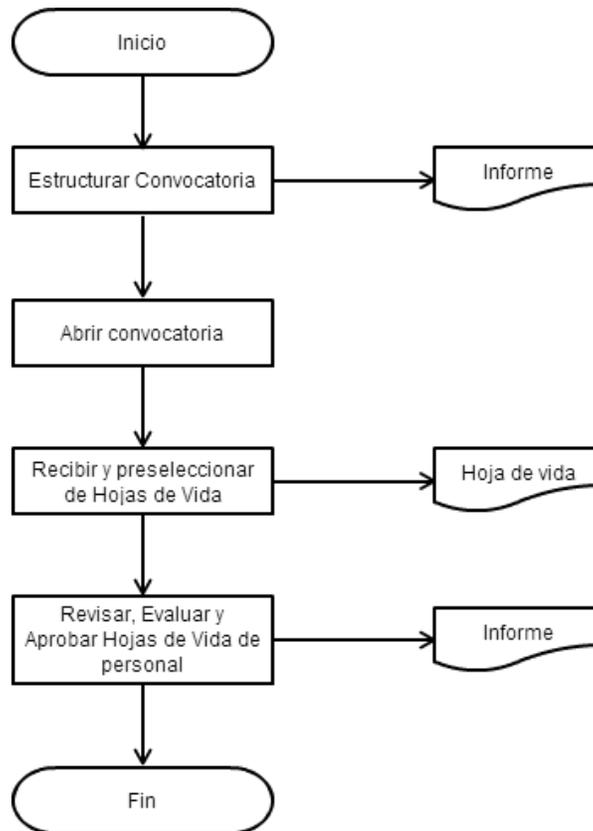
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACION Y SELECCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Ejecutar de forma adecuada la función de contratación e inducción del personal vinculado a la empresa, por medio de políticas y lineamientos que garanticen el correcto procedimiento.

2. ALCANCE:

Inicia con el contacto del nuevo funcionario y la respectiva notificación de su selección, y termina con el acompañamiento durante su proceso de inducción hasta su adaptación.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Administrativo – Subgerente Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Contrato Gurú

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				PAGINA No. 1/3	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2	
PROCEDIMIENTO : CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Notificar Vinculación.	Subgerente Administrativo	Notifica por medio de correo electrónico y telefónicamente al Aspirante acerca de su selección y Vinculación a la empresa.	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Citar para contratación	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Concreta una cita con el aspirante seleccionado para lleva a cabo la respectiva oficialización de su vinculación por medio de la firma del contrato	Contrato Gurú	3	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Solicitar y Gestionar documentación	Subgerente Administrativo	Solicita y Gestiona la recopilación de la documentación pertinente para afiliaciones y demás obligaciones contractuales.	N.A	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Solicitar apertura de cuenta de Nómina	Subgerente Administrativo	Gestiona con el Área Financiera, la apertura de cuenta Nómina del Funcionario para efectos de remuneración u obligaciones financieras contractuales	N.A	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Gestionar apertura de correo	Subgerente Administrativo	Gestiona con Tecnología, la apertura de correo Electrónico corporativo del nuevo funcionario	N.A	2	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA:3 DE 4

GESTIÓN DE RECURSOS						
FECHA DEL LEVANATAMIENTO:				PAGINA No. 2/3	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2	
PROCEDIMIENTO : CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
6	Asignar elementos de Dotación (equipos)	Subgerente Administrativo	<p>Gestiona la asignación de implementos o equipos requeridos para garantizar la correcta ejecución de las obligaciones del nuevo funcionario</p> <p>Si el Nuevo funcionario requiere de elementos u equipos para ejecutar sus funciones, procede a llevar a cabo el procedimiento MPA-GR/GI-P3 y ejecuta actividades de entrega de implemento u equipo</p>	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Llevar a cabo la inducción	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	<p>Inicia la respectiva inducción del nuevo funcionario, Asignándole funciones e indicándole acciones, todo esto con su permanente asistencia y la guía del manual de procesos y procedimientos</p>	N.A	8	Inmediatamente, dado el requerimiento
8	Acompañar el proceso de adaptación	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	<p>Asiste, sigue, y brinda acompañamiento continuo al funcionario durante su proceso de aprendizaje y adaptación</p>	N.A	Necesarios	Constantemente

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

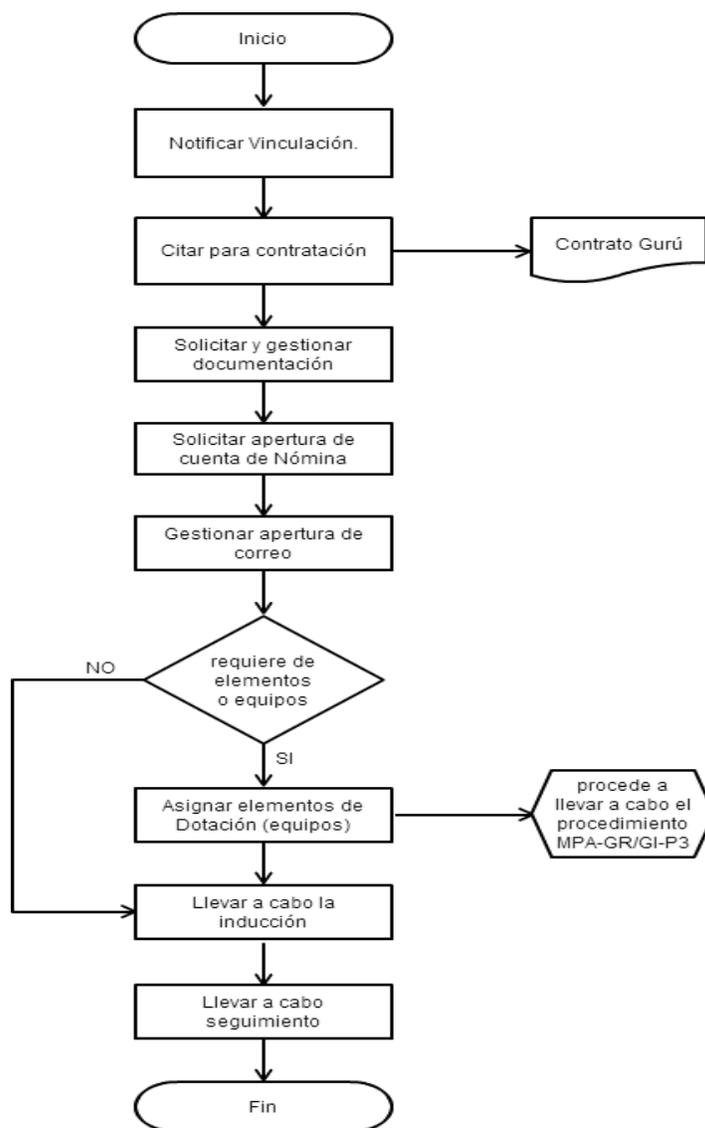
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd2
		VERSION: 01
		PAGINA:4 DE 4

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION CONTINUA	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Cumplir con las estrategias implementadas por la empresa para complementar, suplir y mejorar el conocimiento del personal por medio de capacitaciones continuas.

2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de las necesidades a suplir por medio de capacitación y termina con el seguimiento del conocimiento adquirido, en la práctica.

3. PARTICIPANTES:

- Comité Administrativo
- Subgerente Administrativo
- Subgerente Comercial

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Contrato Gurú

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION CONTINUA	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3	
PROCEDIMIENTO : CAPACITACION CONTINUA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Identificar necesidades	Comité Administrativo (cualquiera de sus integrantes)	Identifica las necesidades a suplir, por medio de capacitación	N.A	necesarios	Constantemente
2	Establecer contacto con personal idóneo	Subgerente Administrativo	Establece contacto con el personal o entidad idóneo/a para suplir necesidades específicas por medio de capacitación.	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Determinar condiciones de tiempo y logística	Subgerente Administrativo	Determina condiciones de tiempo y logística para el correcto y debido desarrollo de las actividades necesarias para la realización de a la capacitación	Plan de capacitación	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Evaluar la capacitación	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Realiza la Evaluación final de la instrucción, evaluando aspectos claves, determinados por el guía de la capacitación (organizador)	Formato de evaluación de capacitación	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
5	Registrar los resultados	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Registra los resultados de las evaluaciones llevadas a cabo al personal	Formato de evaluación de capacitación	3	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION CONTINUA	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN DE RECURSOS

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3			
PROCEDIMIENTO : CAPACITACION CONTINUA						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
6	Llevar a cabo seguimiento	Subgerente Administrativo / Subgerente Comercial	Sigue el proceso de análisis del conocimiento adquirido, con base en los resultados de la evaluación y los de la puesta en práctica del mismo	Informe	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO**CONTROL DE MODIFICACIONES**

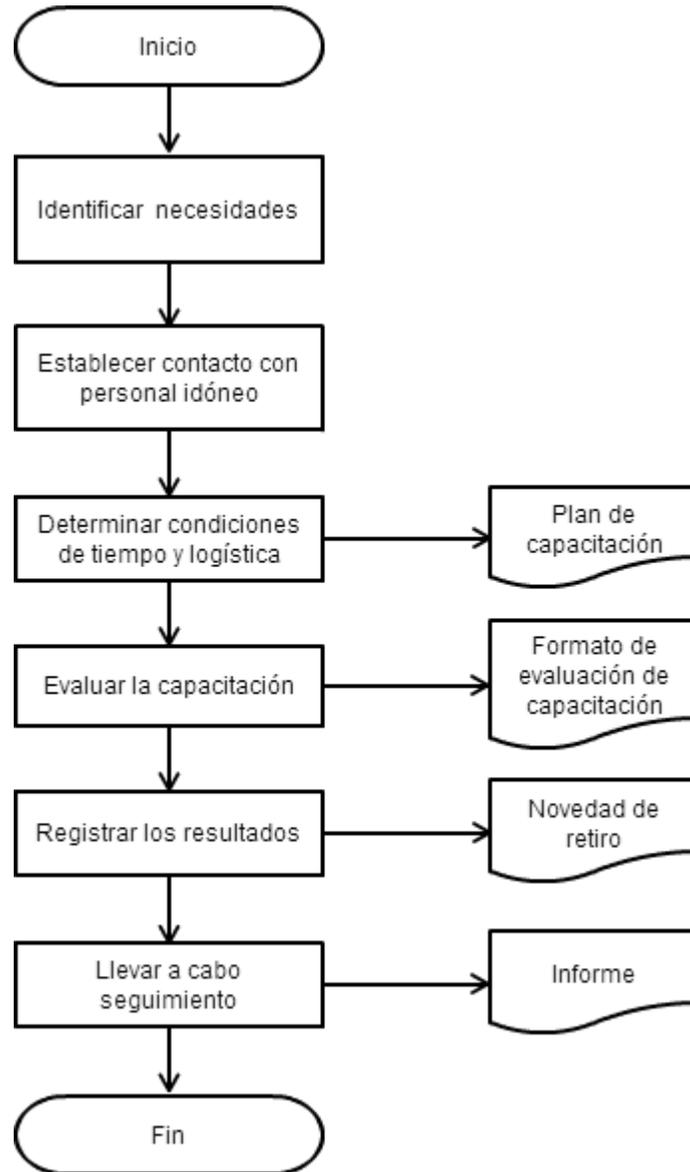
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION CONTINUA	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd3
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Terminar correctamente con los vínculos laborales entre el personal y la empresa, haciéndolo de forma ordenada y adecuada.

2. ALCANCE:

Inicia cuando surge o se da una situación causal para terminación del acuerdo contractual y culmina con la gestión del pago de la liquidación pertinente.

3. PARTICIPANTES:

- Subgerente Administrativo
- Asesor Jurídico
- Coordinador Comercial
- Contabilidad (EXTERNO)

4. RESPONSABLE(S):

Subgerente Administrativo

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Novedad de retiro
- Acta de notificación
- Paz y Salvo
- Formato de liquidación

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaless CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE RECURSOS						
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4		
PROCEDIMIENTO : LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Identificar motivo de terminación del contrato	Subgerente Administrativo / Asesor Jurídico	Identifica, analiza y evalúa el motivo causal de terminación del contrato (falta grave, descargo, Sanción; terminación de tiempo contractual, Retiro voluntario de la empresa, incapacidad física), Lo da a conocer al Comité Administrativo y lo somete a decisión final	Novedad de retiro	Necesario	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Notificar la terminación del vínculo laboral.	Subgerente Administrativo / Asesor Jurídico	Notifica al Funcionario de la empresa acerca de la terminación del vínculo laboral de forma oficial; por medio de correo electrónico y personalmente	Acta de Notificación	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Solicitar devolución de implementos y equipos	Subgerente Administrativo / Asesor Jurídico	Solicita la devolución de implementos y equipos previamente asignados, y a cargo del funcionario.	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento
4	Entregar Paz y Salvo	Subgerente Administrativo / Asesor Jurídico	Gestiona la verificación, elaboración y entrega de paz y salvo por parte de la empresa.	Paz y salvo	3	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 4

GESTIÓN DE RECURSOS

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4	
PROCEDIMIENTO : LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
5	Iniciar trámite de liquidación.	Subgerente Administrativo / Asesor Jurídico	Inicia trámite oficial de liquidación.	N.A	necesario	Inmediatamente, dado el requerimiento
6	Gestionar cierre de Correo electrónico.	Subgerente Administrativo	Gestiona con Tecnología, El cierre de Correo electrónico corporativo a cargo del funcionario	N.A	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
7	Realizar pago de liquidación.	Subgerente Administrativo / Coordinador Comercial / Contabilidad	Gestiona el pago pago de la liquidación pertinente.	Formato de liquidación	Necesario	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO**CONTROL DE MODIFICACIONES**

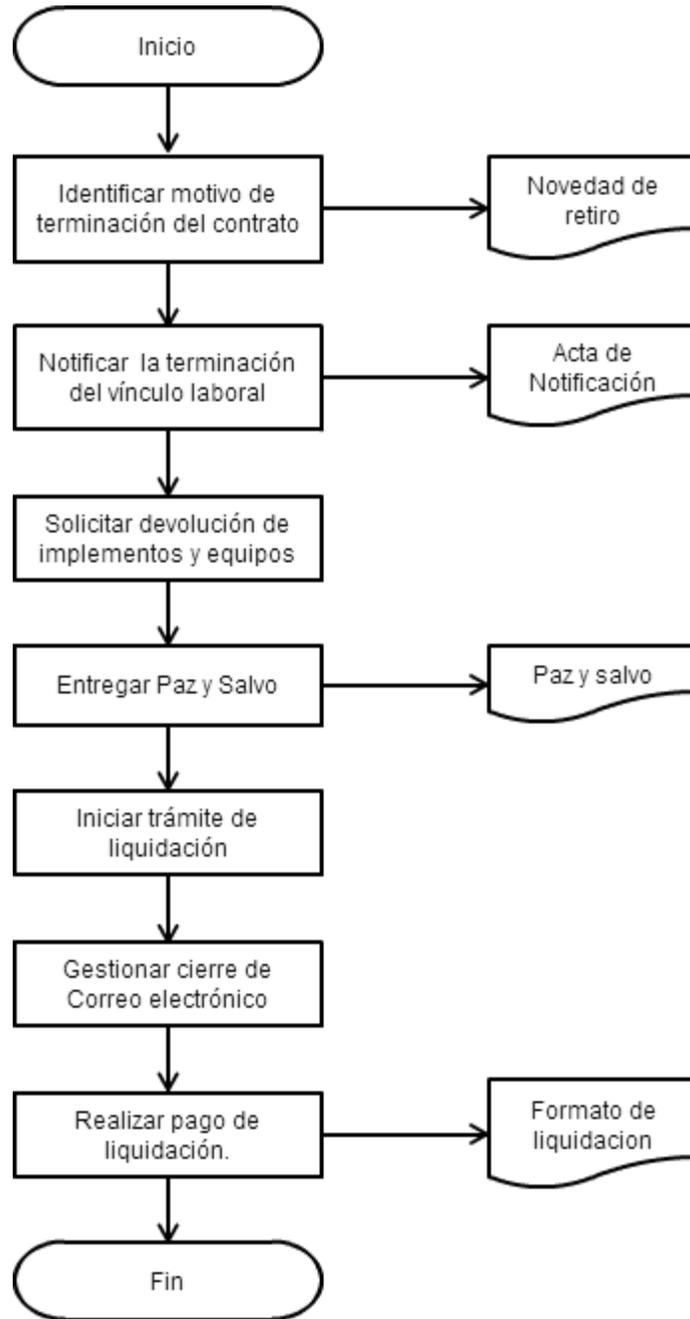
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS LABORALES	CODIGO: MPA-GR/GTH-Pd4
		VERSION: 01
		PAGINA: 4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Proporcionar un correcto asesoramiento en los servicios, haciéndolo de forma adecuada y jurídicamente garantizada.

2. ALCANCE:

Inicia cuando surge o se da una situación causal para terminación del acuerdo contractual y culmina con la gestión del pago de la liquidación pertinente.

3. PARTICIPANTES:

- Asesor Jurídico

4. RESPONSABLE(S):

Asesor Jurídico

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de la funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Recepción inicial de Inmuebles
- Hoja de vida del Inmueble

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA:2 DE 4

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN JURÍDICA						
PROCESO: ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS			PAGINA No. 1/2	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1		
PROCEDIMIENTO : ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS						
Nº	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Verificar el saneamiento del inmueble	Asesor jurídico	Revisa, analiza y evalúa la documentación de los inmuebles prospectados con el objeto de Verificar el Saneamiento Jurídico de los mismos, garantizando y aprobando su continuidad en el proceso comercial	Recepción inicial de Inmuebles / Hoja de vida del Inmueble	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Brindar Asesoría inmobiliaria a clientes.	Asesor jurídico	Asesora y asiste jurídicamente a los clientes prospectados y oficialmente captados en asuntos estrictamente relacionados con el bien inmueble, en proceso de consignación, o consignado a la empresa inmobiliaria. (asuntos netamente inmobiliario)	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Acompañar Cierre de Negocio.	Asesor jurídico	Asiste y Acompaña la etapa de Cierre de Negocio, brindando el apoyo pertinente (dado el requerimiento)	N.A	1	Inmediatamente, dado el requerimiento

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1
		VERSION: O1
		PAGINA:3 DE 4

GESTIÓN JURÍDICA						
PROCESO: ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS				PAGINA No. 2/2	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1	
PROCEDIMIENTO : ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
4	Realizar Seguimiento al cliente(Cliente Gurú- Cliente externo)	Asesor jurídico	Atiende y asesora a los clientes, dado su requerimiento, en asuntos Jurídicos concernientes a la relación contractual entre los mismos y la empresa, por medio de Seguimiento y atención continua de Asuntos estrictamente pertinentes	N.A	Necesarios	Constantemente

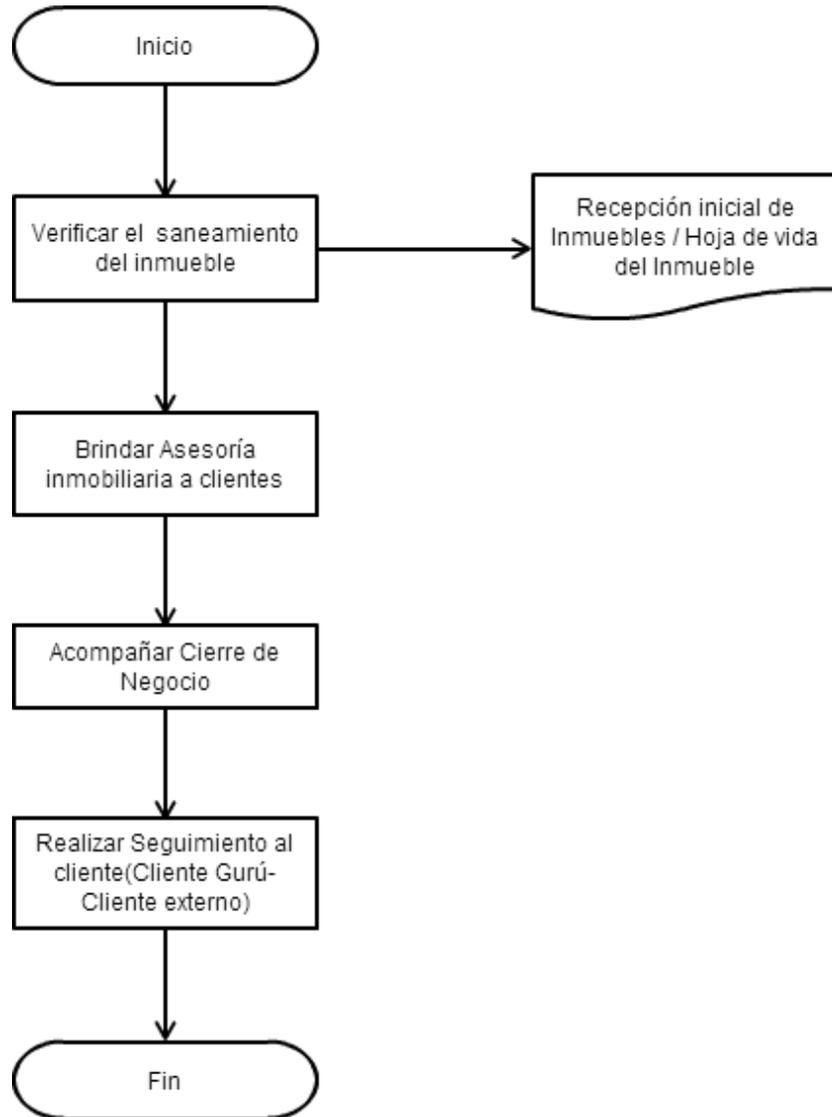
8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS SERVICIOS	CODIGO: MPA-GJ/AJS-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA:4 DE 4

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	CODIGO: MPA-GJ/SJC-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Proporcionar soporte y asesoría Jurídica a la empresa cuando sea requerida, suministrándola de forma adecuada y jurídicamente garantizada. Proporcionar un correcto asesoramiento en los servicios, haciéndolo de forma adecuada y jurídicamente garantizada.

2. ALCANCE:

Inicia con la realización de contratos concernientes a las actividades y el desarrollo de la empresa de forma pertinente, y termina con la atención de asuntos jurídicos presentados en la empresa.

3. PARTICIPANTES:

➤ Asesor Jurídico

4. RESPONSABLE(S):

Asesor Jurídico

5. POLÍTICA DE OPERACIÓN:

EL procedimiento, al igual que sus respectivas actividades se llevaran a cabo de la forma establecida dentro del mismo, siguiendo sus lineamientos y teniendo en cuenta tanto el uso de los formatos requeridos para su ejecución, como el estricto cumplimiento de las funciones asignadas a cada funcionario en relación a la actividad pertinente, al igual que la periodicidad con la que se deben llevar a cabo.

6. FORMATOS Y/O DOCUMENTOS

- Contrato de Corretaje Inmobiliario
- Contrato de Arrendamiento
- Contrato de Administración Inmobiliaria Integral
- Contrato Laboral
- Contrato de Corretaje Comercial
- Informe

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	CODIGO: MPA-GJ/SJC-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 2 DE 3

7. DESCRIPCIÓN – PROCEDIMIENTO

GESTIÓN JURIDICA						
PROCESO: SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO				PAGINA No. 1/1	CODIGO: MPA-GJ/SJC-Pd1	
PROCEDIMIENTO : SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO						
N°	ACTIVIDAD	FUNCIONARIO(S) RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	FORMATO Y/O DOCUMENTO	TIEMPO EJECUCION (días)	PERIODICIDAD
1	Realizar contratos	Asesor Jurídico	Realiza contratos de asuntos comerciales y laborales para funcionamiento y vinculaciones de la empresa, toda vez que lo requiera, cuando lo requiera	Contrato de Corretaje Inmobiliario/ Contrato de Arrendamiento/ Contrato de Administración Inmobiliaria Integral/ Contrato Laboral/ Contrato de Corretaje Comercial	2	Inmediatamente, dado el requerimiento
2	Atender Asuntos Internos.	Asesor Jurídico	Atiende asuntos jurídicos presentados internamente que requieran su asistencia, asesoría y apoyo	Informe	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento
3	Gestionar procesos de Apoyo Jurídico.	Asesor Jurídico	Gestiona y atiende procesos u actividades de carácter jurídico emprendidas por la empresa, o relacionada con ella (cuando la involucre)	N.A	Necesarios	Inmediatamente, dado el requerimiento

8. NOTIFICACIONES DE CAMBIO

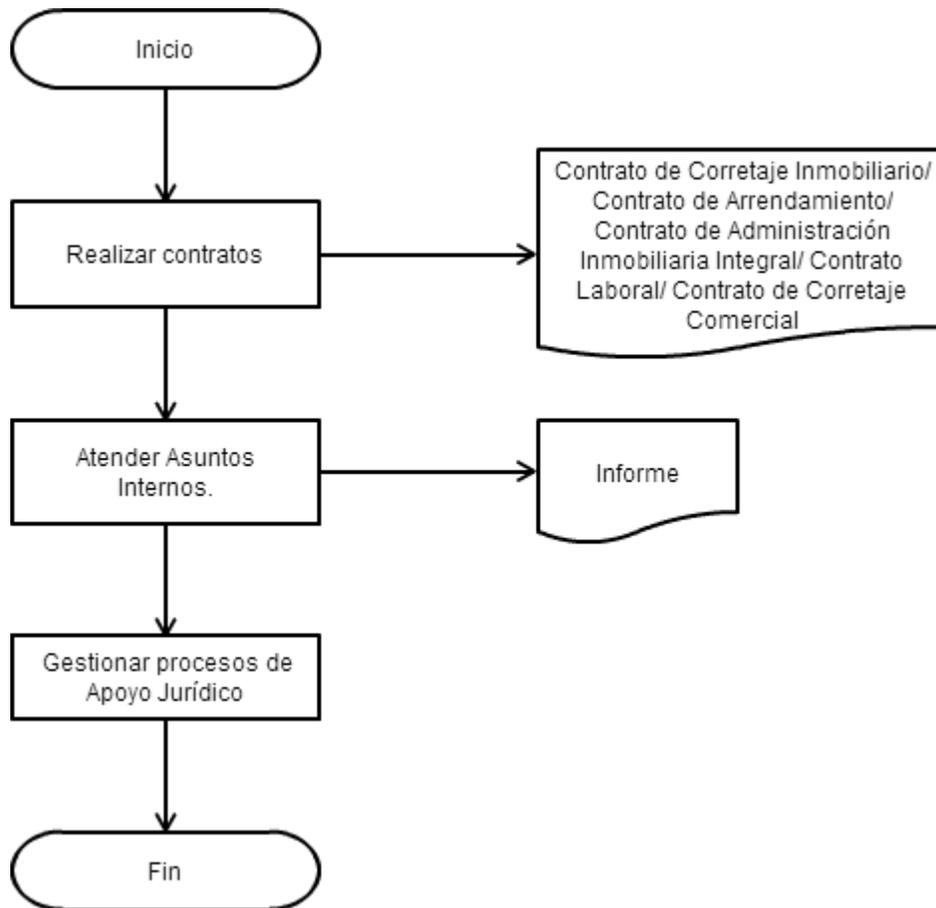
CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Ítem modificado	Fecha	Descripción

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúaes CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	PROCEDIMIENTO PARA EL SOPORTE JURÍDICO CORPORATIVO	CODIGO: MPA-GJ/SJC-Pd1
		VERSION: 01
		PAGINA: 3 DE 3

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Ricardo Zemanate Velasco CARGO: Asistente Administrativo	NOMBRE: Ingrid Satizabal Rúales CARGO: Subgerente Administrativa	NOMBRE: Ferney José Marín Varón CARGO: Gerente General