

# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN EL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO.**

## **I. ENCABEZAMIENTO**

En Tunja el Cuatro (04) de Abril de 2014, se realizó la pasantía en el CENTRO COMERCIAL UNICENTRO, por la estudiante de Administración de Empresas JOHANNA ROCIO ESCOBAR MAHECHA, la cual fue coordinada por parte de la empresa por ODETTE MILENA CAMACHO REYES “administradora” y direccionada por parte de la UPTC por el docente LUIS FELIPE MERCHAN.

## **II. EMPRESA**

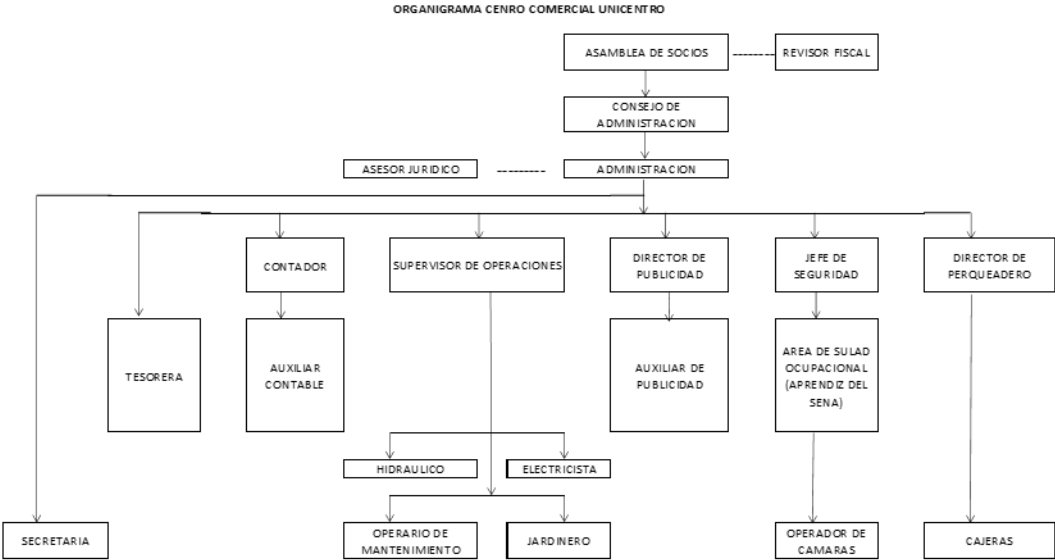
### **a. Presentación de la Empresa**

El Centro Comercial Unicentro se construyó en Bogotá, concebido como el más grande del país hace 37 años, convirtiéndose en un modelo exitoso acogido en otras ciudades, se fundó el 28 de abril de 1976, en Usaquén sobre un lote de 126.000 metros cuadrados que se complementó con un complejo de viviendas a su alrededor, de acuerdo al desarrollo del negocio se introdujo un nuevo concepto de centro comercial que se acomodara a las diferentes poblaciones colombianas, donde se planteó un formato pensado para municipios de menos de 200.000 habitantes con gran dinámica comercial, empresarial y económica, denominado Micentro.

Dándole origen a Unicentro Tunja mediante escritura pública No 7047 del 06 de septiembre de 2007 en la notaría sexta de Bogotá. Empresa sin ánimo de lucro, la cual, a través de sus 108 locales brinda entretenimiento, diversión, comidas, cafés, salud, belleza; ofertando productos y/o servicios para satisfacer las necesidades locales y del departamento, por medio de espacios amplios, cómodos, seguros y acordes a las requerimientos del público en general, todo esto en un mismo lugar, generando escenarios adecuados para las familias boyacenses, asumiendo un compromiso social, económico, comercial y de crecimiento en la región. Ubicado en un sector de la ciudad con gran desarrollo empresarial y urbano; acompañado por proyectos de infraestructura con alta valorización en el mercado local, encontrando centros empresariales, clínicas, colegios, universidades y sedes deportivas.

Lo anterior sustenta sus proyecciones hacia futuro donde se convertirá en la mayor plataforma comercial y centro de negocios de grandes dimensiones tanto de la ciudad de Tunja como del departamento, generando un cambio en el estilo de vida de los habitantes de la región, siendo epicentro del desarrollo no solo regional sino Nacional, a partir de políticas de crecimiento, generación de empleo, enmarcadas bajo criterios de responsabilidad social empresarial, siendo competentes a partir de la excelencia, efectividad y calidad en la prestación de sus servicios y la venta de sus productos.

A demás cuenta con un talento humano altamente calificado que soporta las actividades administrativas, actuando bajo los lineamientos del respeto, la responsabilidad, el compromiso, el trabajo en equipo y la honestidad, reflejados como valores corporativos, que aportan a un desarrollo eficiente de las actividades entre las diferentes áreas organizacionales las cuales se encuentran definidas en la siguiente estructura:



**b. Planteamiento del Problema.**

En la actualidad la administración del Centro Comercial Unicentro afronta un proceso de restructuración interna a nivel administrativo, asumiendo nuevas directrices en las políticas que impacta directamente los cargos con sus funciones inherentes y la forma de realizar las actividades se desarrollan en las áreas. Por lo anterior la administración detecta la necesidad de diseñar y documentar el manual de procesos y procedimientos acompañado de una actualización del manual de funciones, sustentado en la poca claridad que tiene el recurso humano en las acciones a ejecutar y en el conocimiento de las guía de trabajo a seguir cuando se realizan determinados métodos, creando herramientas que respalden la gestión administrativa con calidad, concibiendo un mejoramiento continuo de los procesos.

**c. Diagnostico**

De acuerdo a los requerimientos por parte de la administración del Centro Comercial Unicentro – Tunja para desarrollar la pasantía se inicia: primero con una fase de reconocimiento organizacional en cuanto a la estructura y la realidad de la misma, la cual fue actualizada por la administración y

presentada y aprobada al consejo de administración en marzo de 2014, donde se estableció una distribución en forma de pirámide, a medida que se asciende en la escala jerárquica, disminuye el número de personas o cargos en cada nivel, predomina el principio de mando donde cada superior tiene autoridad sobre sus subordinados, las decisiones son centralizadas en la cúpula de la organización, es decir en la dirección de la empresa.

Por lo anterior en la estructura de Unicentro se identificaron los siguientes niveles jerárquicos: **el Órgano Representativo y Deliberante** constituido por la asamblea de socios legalmente convocada y reunida; la cual representa la voluntad social para tratar asuntos específicos, reuniéndose de manera ordinaria y extraordinaria; **Directivo** constituido por el consejo de administración, elegido por la junta general de accionistas, con amplias facultades para la administración, gestión, organización, representación legal y control interno; **Ejecutivo** conformado por la administración convirtiéndose en la máxima instancia ejecutiva, designada por el directorio, con facultades delegadas para organizar, dirigir y gestionar el conjunto de la organización mediante procesos administrativos de implementación y vigilancia por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas y procedimientos; **Administrativo** nivel de apoyo conformado por el Contador, Supervisor de Operaciones, Director de Publicidad, Director de Seguridad y Parqueaderos, donde prima el cumplimiento de las normas y de los procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades propias y el logro de los objetivos; **Operativo** formado por Secretaria, Tesorera, Auxiliar Contable, Auxiliar de Publicidad, Electricistas, Hidráulicos, Jardineros, Operario de Mantenimiento, Operador de Cámaras, Cajeras y Aprendiz Sena, se encuentran relacionados con el proceso de producción del servicio, es decir con las tareas asignadas y operacionales.

De acuerdo al diagnóstico se prosigue a buscar evidencia de los manuales administrativos donde se establecen elementos técnicos y simplificados para la definición, diseño, registro, control, difusión, capacitación y actualización de los objetivos, funciones, procedimientos y procesos documentados, identificando únicamente el compendio de funciones elaborado en el año 2010, en estado desactualizado y desconocido para los integrantes del grupo de trabajo, no contemplaba los cargos del Coordinador del SGSST, Cajeras, Tesorera, Director de Parqueadero y Operario de Mantenimiento, es decir, se debían realizar el levantamiento de las actividades y la socialización.

Por último se detecta que la empresa no posee un manual específico donde se plasme la manera ordenada, secuencial y detallada del desarrollo de los procedimientos y las actividades que lo integran respondiendo a los cuestionamientos ¿Qué se hace? y ¿Para qué se hace?, designando un juicio de uniformidad en su presentación y estructuración, con el fin de facilitar la interpretación por parte de cada una de las áreas organizacionales.

#### d. Plan de Acción

De acuerdo a los objetivos fijados para el desarrollo del manual de procesos y procedimientos del Centro Comercial Unicentro - Tunja se planteó un instrumento que contempla la representación real de las tareas que se debían realizar asignando responsables, tiempo y recursos.

ACTIVIDAD	TIEMPO / SEMANAS	LUGAR	RECURSOS	SEGUIMIENTO	LOGRO
<b>Búsqueda y revisión de Documentos</b>	Semana 1 - 3	Centro Comercial Unicentro	Organigrama, Libro de propiedad horizontal, Libro de Plan de cargos y manual de funciones (última versión practica universitaria identificación y documentación de elementos organizacionales, laborales, técnicos y de mercadeo en el centro comercial Unicentro Tunja).	Administradora de Unicentro Director de Pasantía UPTC	Identificar los procesos y procedimientos documentados y aplicados en el Centro Comercial Unicentro

<b>Reunión nivel Directivo – Ejecutivo y Levantamiento de actas</b>			Presentación del diagnóstico preliminar y el plan de acción.		Sensibilizar sobre el proceso a desarrollar en Unicentro
<b>Identificación de procesos y procedimientos</b>	Semana 4 - 5	Centro Comercial Unicentro	Aplicación del Instrumento - Entrevista Semiestructurada a los trabajadores	Administradora de Unicentro Director de Pasantía UPTC	Establecer los procesos y procedimientos que se desarrollan en las actividades cotidianas en el centro comercial
<b>Documentación de los procesos y procedimientos</b>	Semana 5 - 6	Centro Comercial Unicentro	Diseño y construcción del Manual de Procesos y Procedimientos	Administradora de Unicentro Director de Pasantía UPTC	Documentar el Manual de procesos y Procedimientos
<b>Levantamiento, Actualización y documentación de Funciones de los cargos existentes o los nuevos cargos</b>	Semana 6 - 7	Centro Comercial Unicentro	Aplicación del Instrumento - Entrevista Semiestructurada a los trabajadores	Administradora de Unicentro Director de Pasantía UPTC	Registrar los cargos del Centro comercial con sus respectivas funciones.

<b>Socialización de los manuales de Funciones y de Procesos y Procedimientos</b>	Semana 8	Centro Comercial Unicentro	Conferencia sobre la actualización Manual de Funciones e Implementación del Manual de Procesos y Procedimientos	Administradora de Unicentro Director de Pasantía UPTC	Lograr una Interiorización sobre las funciones, los procesos y los procedimientos.
--	----------	----------------------------	---	--	--

Autor: Escobar, J. (2015).

Fuente: OPS. Evaluación para el planeamiento de programas de educación en salud. Serie PALTEX No 18.

### III. RESULTADOS

#### a. Fundamentación Teórica y Conceptual Aplicada.

##### **Reestructuración Organizacional.**

“Actualmente las organizaciones asumen procesos de reestructuración buscando desarrollar mejores prácticas, en donde lo fundamental radica en *realizar una alineación de la estructura organizacional a la estrategia*, logrando una visión clara, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos, definiendo responsabilidades de los jefes de línea y los equipos de trabajo para alcanzar los resultados esperados. A demás es relevante *revisar y optimizar procesos antes de un cambio organizacional*, se debe aprovechar la oportunidad para revisar y ajustar las prácticas y los procesos, donde juega un papel importante lograr simplificar las tareas, estandarizar los procesos y una vez rediseñados se deben interrelacionar con la estructura organizacional existente o se hace indispensable la creación de una, permitiendo responder de la mejor manera posible la nueva forma de hacer las cosas.

De igual forma es importante *averiguar una toma de decisiones efectiva*, en un proceso de reestructuración organizacional es fundamental mejorar la capacidad de una empresa para manejar las decisiones en el marco de unos nuevos objetivos estratégicos, como complemento se deben tener en cuenta factores claves como asegurar un proceso decisorio efectivo, donde definir una adecuada delegación y descentralización evita cuellos de botella, establecer competencias y herramientas adecuadas para el desarrollo de recomendaciones sólidas y de calidad, definir mejores prácticas y estándares para el desarrollo eficiente y participativo del proceso decisorio, y establecer mecanismos de control y seguimiento para decisiones y compromisos acordados. Por último en toda cambio corporativo es significativo involucrar de manera directa desde la elección de las personas que van a direccionar los cambio como la apropiación de los mismos por parte del personal.”<sup>1</sup>

##### **Diagnostico Organizacional.**

“El diagnostico organizacional es el estudio que realizan las organizaciones, para evaluar la situación de la empresa, sus conflictos, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías de desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento, en general busca generar eficiencia en la organización a través del cambio.

El desarrollo organizacional guarda una relación directa en los procesos de diagnóstico, debido al proceso de cambio estrictamente planeado en base al

---

<sup>1</sup> Aurys Consulting. Reorganización en la Empresa: Mas Allá de Solo Mover Cajas. En: Revista Gestión. Agosto 2014; p 98 - 99.

conocimiento que se tiene acerca de la situación por la que atraviesa la empresa, la evaluación de los resultados después de la implementación de las propuestas.”<sup>2</sup>

Coexisten un sin número de escenarios por las que se requiere aplicar un diagnóstico en las empresas, entre ella encontramos:

1. El crecimiento de la organización debido al incrementado sus activos, ventas y personal generando un cambio enorme e impactando a todas las áreas de la organización.
2. El atraso de la organización posicionándose en lugares cerca de la extinción, por ello en estos casos es más que obvio que problemas comiencen a gestarse.
3. La oferta de calidad debido a que en la actualidad empresarialmente se debe ser competitivo, creando una ventaja, jugando un papel crucial la calidad de los productos y servicios debido a que en el mercado existen muchos productos complementarios y sustitutos que cubren una misma necesidad.

“A demás es importante en un diagnóstico organizacional tener en cuenta cinco perspectivas, involucrando una parte *social* que centra un interés en conocer los efectos que se generan por la acción organizacional en los distintos subsistemas de la sociedad, a la cual se le suma una mirada *ejecutiva* donde los directivos de la empresa evalúan aspectos como la posición en el mercado y el uso adecuado de sus recursos, complementada con una visualización de las *áreas* haciendo referencia a la relación entre los diferentes departamentos de la organización, su convivencia, sus aportaciones al desarrollo de la empresa y la eficiencia de cada departamento y de la organización como un conjunto, sin dejar de lado la visión de los grupos informales, es decir todos los colaboradores de las compañías deben compartir intereses para bienestar de la organización , pero existen la formación de grupos más afines, debido al gusto o preferencia por un deporte, religión o preferencia política, para ello se requiere detectar a dichos grupos y evaluar la facilidad de sana interacción de los particulares intereses del conjunto con los intereses de la empresa, por último, es importante tener en cuenta las expectativas que tiene cada individuo que conforma la organización, sin importar el área al cual pertenezca, y de igual manera a los agentes externos con los cuáles interactúa.”<sup>3</sup>

## **Estructura Organizacional.**

---

<sup>2</sup> M, R. G. (2005). Desarrollo organizacional . México: Mc. Graw-Hill.

<sup>3</sup> M., D. R. (2005). Diagnóstico Organizacional (6ª Edición). México: Alfaomega.



En un proceso de reestructuración uno de los primeros análisis se direcciona hacia la estructura de la organización debido a que es un “mecanismo proyectado para coadyuvar al logro de los objetivos, cumplir los planes de desarrollo y los correspondientes controles, encontrándose en ella inmersa la definición de objetivos y la asignación de responsabilidades en el trabajo.

La estructura organizacional configura un esquema formal donde se involucran los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones laborales que pueden existir dentro de los trabajadores, las diferentes tareas en que se divide el trabajo y su correspondiente coordinación. Una distribución bien diseñada proporciona bases y directrices para la planificación, dirección y control de las operaciones, donde los componentes o bases que entran a formar parte son *la alta dirección* formada por personas que deciden el presente y futuro de la organización, aprueban las políticas, estrategias, procedimientos, presupuestos, seguidos por los altos ejecutivos personas que ejecutan las políticas, estrategias, procedimientos aprobados por la alta dirección; también toman decisiones y velan por la eficiente administración de los recursos, involucrando la departamentalización integrada por personas, que conforman los equipos de las secciones, divisiones operativas o administrativas, cuyas actividades son homogéneas y, generalmente a cargo de un responsable de departamento., seguida de las funciones donde se realizan los procesos propios de la actividad de la empresa, aquí las personas aplican y cumplen los procesos establecidos para el logro de los objetivos.

Por lo anterior el diseño estructural debe poseer una serie de elementos claves involucrando la *jerarquización de puestos* en donde la cadena de mando de las distintas unidades de la estructura asigna responsabilidad y autoridad en el desarrollo de actividades, unida a la *división del trabajo* enfocada por divisiones operativas, conjugada con la *definición de puestos* realizando una descripción adecuada, tomando en cuenta actividades específicas en cada una de las áreas y por último *la asignación de tareas* a través de la separación de funciones, de las actividades y tarea dentro de la organización, de acuerdo con el proceso administrativo establecido.

Como complemento en una estructura es importante mencionar los niveles que la conforman, ubicado piramidalmente en la base se encuentra el *nivel operativo* formado por el capital humano, relacionado con las tareas asignadas (operacionales) y con el cumplimiento de las metas, es decir directamente con los procesos de producción de bienes y servicios; seguido por el *nivel administrativo donde se ubican los mandos medios e intermedios* que hacen cumplir las normas y procedimientos administrativos sirviendo de apoyo y regidos por el principio común del logro de los objetivos; el siguiente *nivel es el ejecutivo* designado por el Directorio, contando con facultades delegadas para, organizar, dirigir y gestionar el conjunto organizacional, implementando procesos administrativos y vigilando el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y otras acciones aprobadas

por el Directorio como la de control interno; posteriormente *el nivel directivo* Se constituye en el máximo órgano de administración lo elige la junta general de accionistas, con amplias facultades para la administración, gestión, organización y representación legal. Es una Instancia autorizada para delegar algunas funciones de la administración y responsable solidariamente por las resoluciones y actos administrativos que adopte. Asimismo, por la definición y aprobación de las políticas, estrategias, planes de desarrollo, presupuestos, normas, procedimientos y disposiciones emanadas por la junta general de accionistas; el nivel más alto a nivel organizacional es el conformado por el órgano representativo y deliberante, Constituido por la junta general de accionistas, legalmente convocada y reunida; representa la voluntad social para tratar asuntos específicos. Estas juntas generales son ordinarias y extraordinarias. Las ordinarias se reúnen con carácter obligatorio, por lo menos una vez al año y las extraordinarias cuando se trate de asuntos que no son de competencias de las juntas ordinarias.”<sup>4</sup>

## **PROCESO.**

<sup>5</sup>“El proceso es la secuencia de actividades lógicamente relacionadas que tomadas en su conjunto, generan un resultado en términos de los objetivos del proceso. Define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos del cliente o grupo de interés interno o externo de la entidad que lo requiera”.

“Sobre los procesos se hace necesario realizar un desarrollo que permita su despliegue, el diseño de los parámetros que garanticen su ejecución y la mejor forma de asegurar la operación de la entidad, lo cual debe contemplar la definición del objetivo, la base legal que soporta cada proceso y definición y definición de actividades y tareas que garantizan su ejecución. Cada uno de estos parámetros se define como:

Normograma: Conjunto de normas asociadas con los objetivos del proceso, sean estas de carácter externo (Constitución Política, leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, resoluciones, etc.) o de carácter interno (políticas, normas administrativas, etc.) que soportan legalmente la ejecución de los procedimientos”.

---

<sup>4</sup> Anónimo (2007), La Estructura Organizacional. Buenos Aires. Editorial Losada S.A. p. 10

<sup>5</sup> MUÑOZ ALVAREZ, Biviana Yaned. Importancia de la Implementación del Manual de Procesos y Procedimientos para el Logro de los Objetivos de las Escuelas Populares del Deporte Pertenecientes al Instituto de Deportes y Recreación de Medellín, Inder. Tesis de Grado. Universidad de Antioquia. Medellín 2007.

<sup>6</sup>“Un proceso puede ser considerado una cadena de valor. Esto significa que en la secuencia de pasos dirigidos a obtener un producto, cada uno de esos pasos o tareas debe añadir valor al paso precedente.



FUENTE: MANUAL PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y REINGENIERÍA DE PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. 2006

Una tarea añade valor cuando se piensa en función de las necesidades o demandas del cliente quien generalmente ejerce sus opciones mediante la aplicación, consciente o no, de cuatro criterios principales:

- Calidad.
- Costo.
- Tiempo de entrega.
- Servicio.

Es muy común en los procesos de producción de un bien o servicio que existan tareas que no agreguen nada considerado “valioso” por el ciudadano o que en determinados casos se constituyen en francos obstáculos para la obtención de los resultados esperados. Estas tareas no tienen ninguna razón de existir y deben ser eliminadas”.

### **Procedimientos.**

<sup>7</sup>“Es la forma específica de llevar a cabo un proceso. Los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo debe llevarse a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse. Se concibe a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social para poder tener un desarrollo organizacional eficiente y lograr los objetivos.

Dentro de las características propias de los procedimientos se encuentran que no son de aplicación general si no específica de acuerdo a la situación

<sup>6</sup> Lic. Eduardo HALLIBURTON. MANUAL PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y REINGENIERÍA DE PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Programa Carta Compromiso con el Ciudadano Unidad de Información y Comunicación. Buenos Aires: editor. 2006. Pag. 55, 56, 57

<sup>7</sup> Alicia Arias Coello. Gestión de los Procesos. Facultad de Ciencias de la Documentación. P. 4

particular, son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática, son flexibles y elásticos por que se adaptan a las exigencias de nuevas situaciones.

## **DIAGRAMA DE FLUJO.**

<sup>8</sup>“Es la representación gráfica de flujo de secuencias rutinarias, es decir del proceso. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación. Debe cumplir con dos características la primera es que debe existir un único inicio del proceso y el segundo que debe existir un único punto de fin para el proceso de flujo (salvo del rombo que indica una comparación con dos caminos posibles).

“Los elementos clave que se deben introducir en un flujograma son:

La secuencia de actividades que se realizan.  
Los equipos que realizan estas actividades.

Los anteriores elementos constituyen la física del flujo; sin embargo se deben incluir los siguientes componentes:

Recursos: capital, personas, equipos, materiales, procedimientos, tiempo, etc  
.

Controles: métricas e índices para determinar estado del proceso, evaluar su desempeño y proveer información para la toma de decisiones.

Autoridad: en la gestión del proceso, la persona que tiene la capacidad para modificar el proceso o tomar decisiones sobre el proceso.

Responsabilidad: de los que actualmente realizan el proceso (propietario). El responsable puede ser una persona o un equipo.”<sup>9</sup>

“Tipos de Diagramas de Flujo.

Vertical: el flujo de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.

Horizontal: la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha.

---

<sup>8</sup> ING. GUTIERREZ, González. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Primera Edición. México. Panorama, 1996. p. 38 - 50

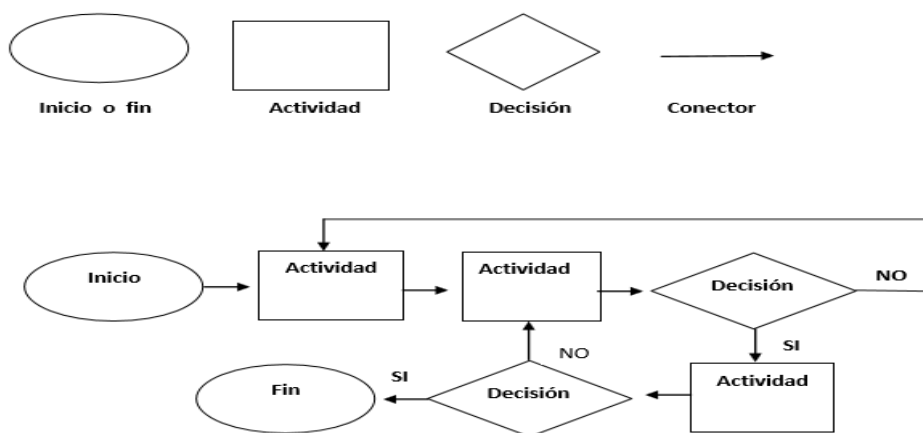
<sup>9</sup> Alicia Arias Coello. Gestión de los Procesos. Facultad de Ciencias de la Documentación. P. 76 - 78

Panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápido que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.

Arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los utilizados son fundamentalmente representativos.”

### Simbología del Diagrama de Flujo.

Los símbolos que se utilizan para diseño se someten a una normalización, es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, en un principio cada usuario podría tener sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo. Esto trajo como consecuencia que sólo aquel que conocía sus símbolos, los podía interpretar. La simbología utilizada para la elaboración de diagramas de flujo es variable y debe ajustarse a las normas preestablecidas universalmente para dichos símbolos o datos.”<sup>10</sup>



Fuente: Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos

### Manuales Administrativos.

“Son herramientas valiosas para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización, y funcionamiento de las

<sup>10</sup> ING. GUTIERREZ, González. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Primera Edición. México. Panorama, 1996. p. 42

áreas, se constituye en un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

El manual de organización es un documento oficial que describe claramente la estructura orgánica y las funciones asignadas a cada elemento de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignada a cada miembro del organismo. Se define como una herramienta o instrumento de trabajo, y consulta en el que se registra y actualiza la información detallada, referente a los antecedentes históricos, el marco jurídico-administrativo, objetivo, estructura orgánica, organigrama que representa en forma esquemática la estructura de la organización, las funciones de los órganos que integran una unidad administrativa, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad, responsabilidad, los procesos, procedimientos, así como las líneas de comunicación y coordinación existente, que esquematiza y resume la organización de una unidad responsable”<sup>11</sup>

Dentro de las ventajas con las que cuenta una organización cuando tiene estructurados sus manuales se encuentran:

“Presentar una visión de conjunto de la unidad administrativa.

Precisar las funciones encomendadas a la unidad administrativa, para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad.

Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa.

Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.

Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables.”<sup>12</sup>

Dentro de los manuales organizacionales se puede encontrar:

---

<sup>11</sup> Secretaría de Relaciones Exteriores. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización. Enero 2005. P. 3.

<sup>12</sup> Ibíd. P 4

## **Manual de Procesos y Procedimientos**

<sup>13</sup>El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización así como el levantamiento de la información. Los esfuerzos de recopilación deben enfocarse en el registro de hechos que permitan conocer y analizar información específica y verdaderamente útil para el manual, pues de lo contrario se puede incurrir en interpretaciones erróneas, lo cual genera retraso y desperdicio de recursos. Así mismo, debe aplicarse un criterio de discriminación, basado en el objetivo del estudio, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme. Esta actividad exige mantener una relación constante con las fuentes internas emisoras de la información, así como con las áreas u organizaciones con otra ubicación física.

La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos, y es en este punto donde la empresa mide y percibe los resultados de eficiencia o deficiencia y evalúa la metodología con la que se desarrolló el manual, sin dejar de lado que contribuye a la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

### **Manual de Funciones.**

Es una herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

---

<sup>13</sup> MELO RODRIGUEZ, ROZO MARTINEZ. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES BANCARIAS - I.S.S.. Tesis de Grado. Universidad de la Salle. Bogotá. 2006.

Hoy en día las herramientas de gestión han tomado una enorme relevancia en la consecución de la productividad en las organizaciones a todo nivel, dentro de estas herramientas el Manual de funciones de la empresa cobra una enorme relevancia al convertirse en una herramienta de toma de decisiones y el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos. También es muy importante mencionar que hoy en día se hace mucho más necesario tener este tipo de documentos, porque todas las certificaciones de calidad (ISO, OHSAS, etc), lo requieran, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc. Además, es el factor fundamental para implementar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, líneas de carrera y otros. El Manual de Organización y Funciones debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a los nuevos tiempos, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional; actualmente esta herramienta viene siendo usada por grandes corporaciones a nivel mundial basada en el nuevo enfoque en la Gestión del Talento Humano en las empresas.

## **CONCEPTOS.**

### **Autoridad.**

Es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia.<sup>14</sup>

### **Diagnostico Organizacional.**

Proceso de investigación que consiste en la evaluación de la situación presente de la organización, y su estado sistemático. Se debe analizar su situación presente y su trayectoria histórica, en relación con su funcionamiento, aspectos críticos, naturaleza y magnitud de las necesidades y el conocimiento analítico de los problemas que afectan o alteran el desarrollo de sus actividades.<sup>15</sup>

### **Estructura Organizacional.**

Es la configuración de un esquema formal, en el que se toman en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que pueden existir dentro del grupo humano, considerando para ello todos los elementos materiales y humanos para el logro de los objetivos, vale decir las diferentes tareas en que se divide el trabajo y su correspondiente coordinación.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México. Mc. Graw Hill, 2006. p. 72

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p. 156

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p. 350



### ***Órgano Representativo y Deliberante.***

“Constituido por la junta general de accionistas, legalmente convocada y reunida; representa la voluntad social para tratar asuntos específicos. Estas juntas generales son ordinarias y extraordinarias. Las ordinarias se reúnen con carácter obligatorio, por lo menos una vez al año y las extraordinarias cuando se trate de asuntos que no son de competencias de las juntas ordinarias.

### ***Directivo.***

Se constituye en el máximo órgano de administración; elige la junta general de accionistas, con amplias facultades para la administración, gestión, organización y representación legal. Instancia autorizada para delegar algunas funciones de la administración, responsable solidariamente por las resoluciones que adopte y por los actos de administración. Asimismo, por la definición y aprobación de las políticas, estrategias, planes de desarrollo, presupuestos, normas, procedimientos y disposiciones emanadas por la junta general de accionistas. También es responsable de establecimiento y mantenimiento de un adecuado y efectivo sistema de controles internos.

### ***Ejecutivo.***

Se constituye en la máxima instancia ejecutivo, designado por el Directorio, con facultades delegadas para, organizar, dirigir, gestionar, el conjunto de la organización, mediante procesos administrativos de implementación y vigilancia por el cumplimiento de las políticas, estrategias, normas, procedimientos y otras acciones aprobadas por el Directorio. Este nivel, es responsable de promover la existencia de una ambiente de control interno efectivo. Puede estar conformando por el gerente general y los de área.

### ***Administrativo.***

Es el nivel de apoyo en los procesos administrativos integrales de la organización. Tiene los denominados mandos medios e intermedios; es el nivel donde se hacen cumplir las normas y procedimientos administrativos, para el desarrollo de las actividades propias o giro empresarial, bajo los principios comunes del logro de los objetivos. Pueden ser parte de este nivel, los jefes de departamento o sección.

### ***Operativo.***

Es el nivel donde el capital humano, está relacionado directamente con los procesos de producción de bienes y servicios (giro empresarial). Es donde la fuerza laboral, ya sea administrativa u operativa, que tiene que ver mucho y especialmente con las tareas asignadas (operacionales) y con el

cumplimiento de las metas fijadas en el plan de desarrollo empresarial. En este nivel, están ubicados los trabajadores que son parte del proceso de producción de los bienes o servicios.”<sup>17</sup>

### **Proceso.**

Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.<sup>18</sup>

### **Procedimiento.**

Serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.<sup>19</sup>

### **Manual de Procedimientos.**

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, flujograma), describe los procedimientos administrativos en los cuales intervienen los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cada descripción de procedimiento debe incluir los estándares de calidad definidos por la entidad para garantizar la accesibilidad, oportunidad y seguridad del servicio”.<sup>20</sup>

### **Diagrama de Flujo.**

Es la representación gráfica de flujo de secuencias rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> Anónimo (2007), La Estructura Organizacional. Buenos Aires. Editorial Losada S.A. p. 10

<sup>18</sup> ROIG. Albert. “L’avaluació de la Qualitat a la Gestió Documental” Lligall. Revista Catalana d’arxivística, Barcelona, 1998, nº 12 pp. 219 - 229

<sup>19</sup> CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Mc. Graw Hill, 1997. p. 320.

<sup>20</sup> INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía para el Mejoramiento de Procesos. Bogotá: I.S.S., 2000. p.

25

<sup>21</sup> FUNDIBEQ En línea <http://www.fundibeq.org>

## **Manual de Funciones.**

Documento que se prepara en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía, cuyo objetivo principal es describir todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> RENDON. Huertas. GARCÍA. Caballos. Diseño de la Estructura Organizacional, Manual de Funciones y Procedimientos y Análisis de Riegos para la Empresa A&I Ingeniería y Servicios LTDA. Trabajo de Grado. Universidad Tecnológica de Pereira. 2007.

## b. Descripción Detallada de las Actividades Realizadas

ACTIVIDAD	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
<b>Búsqueda y revisión de Documentos</b>	<p>Esta actividad se fundamentó en realizar un reconocimiento y diagnóstico de la actual situación administrativa del Centro Comercial Unicentro de Tunja. La administración proporciono los siguientes recursos:</p> <p>Organigrama Libro de propiedad horizontal Libro de Plan de cargos y manual de funciones (última versión practica universitaria identificación y documentación de elementos organizacionales, laborales, técnicos y de mercadeo en el centro comercial Unicentro Tunja).</p> <p>Se inició con una revisión minuciosa de los documentos verificando fechas de elaboración, seguimiento documentado, actualizaciones realizadas, sobre lo cual se detectó:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El Organigrama: actualizado marzo de 2014 de acuerdo a los cargos existentes.</li><li>2. Libro de propiedad horizontal: reconocimiento legal, de infraestructura, seguridad.</li><li>3. Libro de Plan de Cargos y Manual de Funciones: se elaboró en el 2010 por un grupo de pasantía UPTC, el cual contenía:<ul style="list-style-type: none"><li>• Plataforma Estratégica.</li><li>• Portafolio de Servicios.</li><li>• Descripción de algunos cargos con sus funciones: Revisor Fiscal, Administración, Director de Publicidad, Auxiliar de Publicidad, Secretaria, contador, Auxiliar Contable (Funciones de Tesorería), Supervisor de Operaciones, Operador de Cámaras, Hidráulicos, Electricista, Jardinero.</li></ul></li></ol> <p>De acuerdo a los registros encontrados se realizó un plan de acción Diseño de instrumento “Entrevista Semi-estructurada” para levantamiento de los procesos y procedimientos. Anexo A Diseño de instrumento “Entrevista Semi-estructurada” para actualización del Manual de Funciones. Anexo B</p>

<b>Reunión nivel Directivo – Ejecutivo y Levantamiento de actas</b>	Se convocó a la administración y los líderes de proceso para presentarles el plan de acción. Realización de acta de acuerdo al plan de acción.
<b>Identificación de procesos y procedimientos</b>	Aplicación de la “Entrevista Semi-estructurada” para levantamiento de los procesos y procedimientos. Visitas a las áreas de trabajo. Acompañamiento en el desarrollo de las actividades es decir los procedimientos para corroborar la veracidad de la información.
<b>Documentación de los procesos y procedimientos</b>	Elaboración <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b> Organización y Unificación de la información Descripción de los procesos Diagrama de Flujo
<b>Levantamiento, Actualización y documentación de Funciones de los cargos existentes o los nuevos cargos</b>	De acuerdo a los procesos y procedimientos se plantearon unas funciones para los cargos existentes y los cargos nuevos. Aplicación “Entrevista “Semi-estructurada” para corroborar las funciones de los nuevos cargos. Elaboración del Documento <b>MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
<b>Socialización de los Manual Procesos y Procedimientos Y EL Manual de Funciones y de</b>	Se realizó una convocatoria al personal administrativo del Centro Comercial Unicentro Tunja para Socializar los manuales de procesos y procedimientos. Reuniones programadas con las diferentes áreas para realizar la socialización.

### C. Impactos de la Práctica y Productos Obtenidos.

REQUERIMIENTO DEL LA PASANTIA	DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	PROCESO DE INTERVENCIÓN	IMPACTO DE LA PASANTIA	VALOR AGREGADO DE LA PASANTIA	PRODUCTOS OBTENIDOS
Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos para el Centro Comercial Unicentro Tunja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formas de trabajo no documentadas.</li> <li>2. Percepción de lo que se debía realizar y de las funciones.</li> <li>3. Cargos no documentados.</li> <li>4. Desactualización de los manuales administrativos existentes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plantear una forma de trabajo ordenada para poder cumplir con lo requerido.</li> <li>2. Levantar y Documentar una secuencia de actividades lógica para determinar los procesos del Centro Comercial.</li> <li>3. Desarrollar y documentar los procesos encontrando su objeto y campo de aplicación, es decir los procedimientos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. la estructura organizacional.</li> <li>2. La forma de trabajo.</li> <li>3. Responsabilidad de los cargos.</li> <li>4. Productividad de la empresa.</li> <li>5. La forma de percepción del centro como empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De acuerdo a los procesos y procedimientos plantear, modificar, unificar y eliminar las funciones de los cargos.</li> <li>2. Documentar el Manual de Funciones del Centro Comercial.</li> <li>3. Socializar los Manuales</li> </ol>	<p>Manual de Procesos y Procedimientos para el Centro Comercial Unicentro Tunja <b>(ANEXO C)</b></p> <p>Manual de Procesos y Procedimiento funciones para el Centro Comercial Unicentro Tunja <b>(ANEXO D)</b></p>

#### **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

De acuerdo a los requerimientos realizados por la administración del Centro Comercial Unicentro Tunja se concluye que de acuerdo al direccionamiento exitoso de las actividades se obtuvo la información necesaria para poder detectar las debilidades y amenazas para el desarrollo de la práctica, lo cual se respalda con los resultados obtenidos en el diagnóstico organizacional donde se evidenció la ausencia de la documentación requerida para respaldar los procesos y los procedimientos, existiendo formas desorganizadas para realizar el trabajo, afectando los niveles de productividad, mostrando la importancia y el engranaje que debe existir desde el planteamiento de la estrategia, de su plataforma, y de la estructura organizacional debido a que configura un esquema formal donde se involucran los procesos macro que se ejecutan y los procedimientos que lo desarrollan y constituyen, asegurando formas de trabajo efectivas que generan valor, construyendo áreas de trabajo sólidas y productivas, donde las relaciones laborales toman un rumbo armonioso y justo debido a la división del trabajo y su correspondiente coordinación. A demás se determinó que no existía ningún respaldo para designar las funciones plasmadas en el manual de funciones, debido a que no se tenía claro que se debía hacer, como se debía hacer, quien lo debía hacer, con qué recursos, entre otros, generando cuellos de botella en las actividades diarias, debido a la falta de estandarización de procesos y definición clara de las funciones propias de cada cargo.

Es importante la elaboración de los manuales administrativos para poder enfocar los procesos de las compañías, pero aún más fundamental la actualización constante, debido a la mejora continua en la forma de desarrollar el trabajo, en la actualidad las organizaciones no son estáticas, por el contrario tienen cambio instantáneos que obligan corregir, implantar o eliminar algunas actividades y formas de ejecutarlas, para poder afrontar los nuevos retos.

Para el Centro Comercial es indispensable realizar una actualización de los manuales de procesos y procedimientos por lo menos una vez a año, designando un seguimiento serio y responsable de las actualizaciones, acompañado de una divulgación constante al recurso humano, para que lo puedan interiorizar, asimilar y colocar en práctica. De lo anterior se derivara un reajuste constante de las funciones y de su manual lo cual aportara a mantener las responsabilidades por parte del equipo de trabajo.

## V. BIBLIOGRAFÍA.

Aurys Consulting. Reorganización en la Empresa: Más Allá de Solo Mover Cajas. En: Revista Gestión. Agosto 2014; p 98 - 99.

M, R. G. (2005). Desarrollo Organizacional. México: Mc. Graw-Hill.

M., D. R. (2005). Diagnostico Organizacional (6º Edición). México: Alfaomega.

Anónimo (2007), La Estructura Organizacional. Buenos Aires. Editorial Losada S.A. p. 10

MUÑOZ ALVAREZ, Biviana Yaned. Importancia de la Implementación del Manual de Procesos y Procedimientos para el Logro de los Objetivos de las Escuelas Populares del Deporte Pertenecientes al Instituto de Deportes y Recreacion de Medellín, Inder. Tesis de Grado. Universidad de Antioquia. Medellín 2007.

Lic. Eduardo HALLIBURTON. MANUAL PARA EL ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y REINGENIERÍA DE PROCESOS EN LA DMINISTRACIÓN PÚBLICA. Programa Carta Compromiso con el Ciudadano Unidad de Información y Comunicación. Buenos Aires: editor. 2006. Pag. 55, 56, 57

Alicia Arias Coello. Gestión de los Procesos.  
Facultad de Ciencias de la Documentación. P. 4

ING. GUTIERREZ, González. Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Primera Edición. México. Panorama, 1996. p. 38 - 50

Secretaria de Relaciones Exteriores. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Organización. Enero 2005. P. 3.

MELO RODRIGUEZ, ROZO MARTINEZ. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES BANCARIAS - I.S.S. Tesis de Grado. Universidad de la Salle. Bogotá. 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Séptima Edición. México. Mc. Graw Hill, 2006. p. 72

ROIG. Albert. "L´avaluació de la Qualitat a la Gestió Documental" Lligall. Revista Catalana d´arxivística, Barcelona, 1998, nº 12 pp. 219 – 229

CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Mc. Graw Hill, 1997. p. 320.



INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía para el Mejoramiento de Procesos. Bogotá: I.S.S., 2000. p. 25

CANTÚ DELGADO, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: Mc. Graw Hill, 1997. p. 320.

INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía para el Mejoramiento de Procesos. Bogotá: I.S.S., 2000. p. 25

FUNDIBEQ En línea <http://www.fundibeq.org>

RENDON. Huertas. GARCÍA. Caballos. Diseño de la Estructura Organizacional, Manual de Funciones y Procedimientos y Análisis de Riegos para la Empresa A&I Ingeniería y Servicios LTDA. Trabajo de Grado. Universidad Tecnológica de Pereira. 2007.

# **VI. ANEXOS**

# ANEXO A.



## ENTREVISTA PARA LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO

Objetivo: Establecer el o los procesos a los cuales pertenece y describir las actividades que estructuran los procedimientos que ejecuta.

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_ **JEFE**

**INMEDIATO:** \_\_\_\_\_

Para que tenga claridad sobre lo que es un proceso y que es un procedimiento le explico.

**Proceso.** El proceso es la secuencia de actividades lógicamente relacionadas que tomadas en su conjunto, generan un resultado en términos de los objetivos del proceso. Define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos del cliente o grupo de interés interno o externo de la entidad que lo requiera.

**Procedimiento.** Es la forma específica de llevar a cabo un proceso. Los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo debe llevarse a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

1. Enuncie los procesos a los cuales pertenece o apoya la planta administrativa de Centro Comercial.
2. De acuerdo a cada uno de los procesos enunciados anteriormente responda:

- ¿Qué debe hacerse?
- ¿Quién debe hacerlo?
- ¿Cuándo debe hacerse?
- ¿Dónde debe hacerse?
- ¿Cómo debe llevarse a cabo?
- ¿Qué materiales utiliza?
- ¿Qué equipos utiliza?
- ¿Qué documentos deben utilizarse?
- ¿Cómo debe controlarse?
- ¿Cómo debe registrarse?

3. En el desarrollo de sus actividades cuando interviene otra área?, cuál?
4. Tiene un tiempo estimado para la realización de sus actividades? Cuanto?
5. Cada cuanto debe desarrollar este procedimiento.

Gracias...

## ANEXO B.



**ENTREVISTA PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LAS FUNCIONES, DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS CARGOS DEL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO - TUNJA**

Objetivo: Conocer las funciones del cargo que usted desempeña en la planta administrativa del centro comercial Unicentro - Tunja, realizando una verificación y actualización del manual de funciones.

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_ **JEFE**

**INMEDIATO:** \_\_\_\_\_

1. De las siguientes funciones que se encuentran en el manual existente (anexo) señale cuales elabora.
2. De las siguientes funciones que se encuentran en el manual existente (anexo) señale cuales no desarrollo en su cargo
3. De acuerdo a los procesos y procedimientos que se desarrollan en su cargo señale si las siguientes funciones encajan con su cargo y perfil profesional.
4. Si considera que algún de las funciones deben ser modificadas por favor describa cual y a continuación plantéela.

---

---

---

---

---

5. Si usted considera que en el desarrollo de sus actividades diarias desempeña alguna otra función, que no se encuentra en el presente manual, por favor escríbala.

---

---

---

---

6. En el caso de que alguna función se encuentra incompleta por favor complétela.

---

---


---

---

---

Gracias....

ANEXO C.

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>


**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA**

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

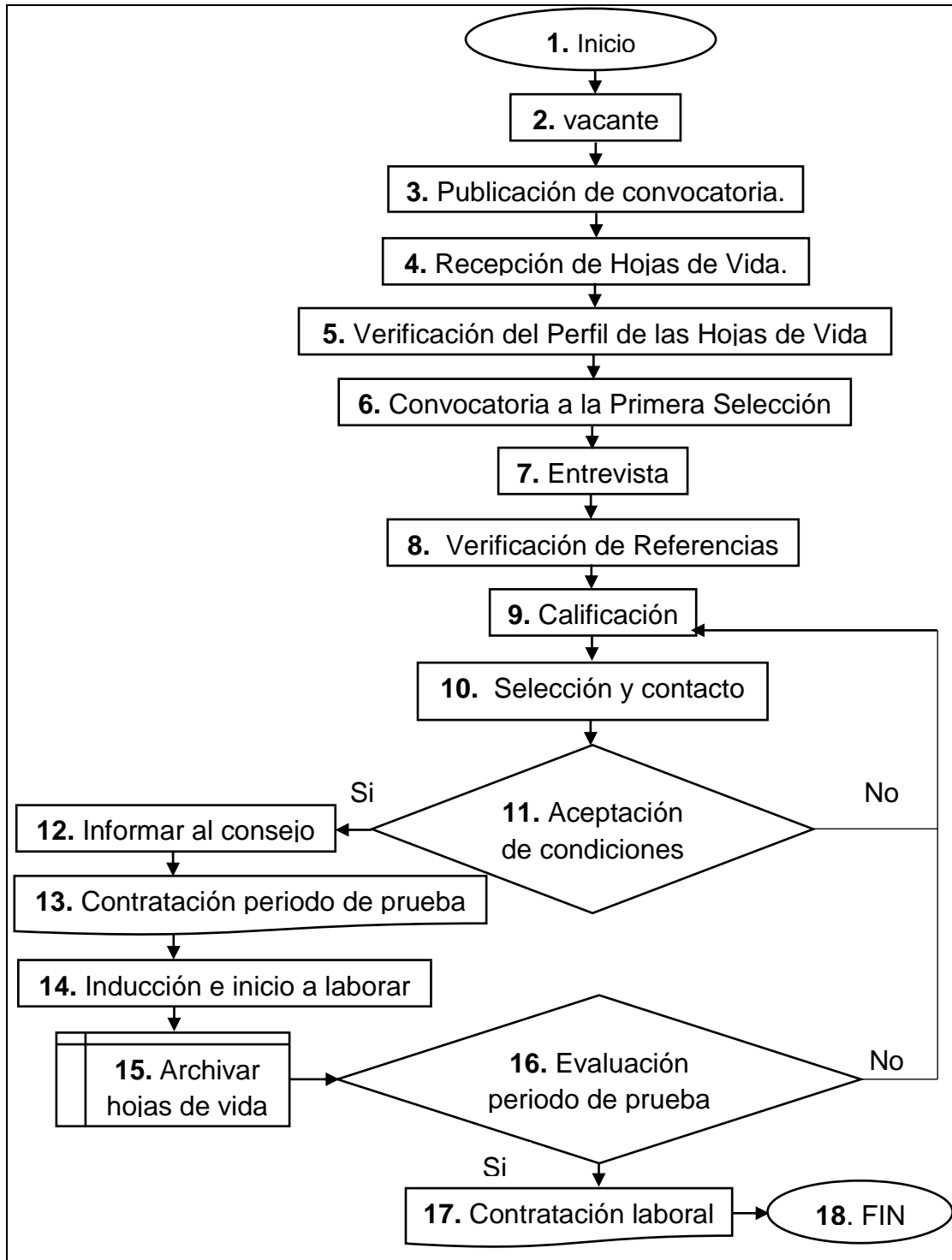





ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.**




<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.**

1. Surge la necesidad de realizar la selección y contratación de un personal para desarrollar las funciones de determinado cargo en el centro comercial.
2. Se presenta vacante en determinado cargo.
3. La administradora solicita a la auxiliar de publicidad, publicar la convocatoria de la vacante a través de cunas radiales, prensa y redes sociales.
4. Se empieza a hacer la recepción de las hojas de vida de los aspirantes, las cuales se pueden hacer llegar en físico a la oficina de la administración del Centro Comercial o vía correo electrónico.
5. La administradora revisa las hojas de vida recepcionadas, verificando el perfil que se ajusta a la vacante existente.
6. Las hojas de vida que cumplan con el perfil para el cargo se convocan; informando que siguen en proceso de selección para el cargo.
7. Se realiza la entrevista a los seleccionados para confirmar información personal y analizar si cumple con el perfil para el cargo.
8. Se realizan las verificaciones necesarias para constatar la información y referencias de las hojas de vida; se seleccionan las que cumplan con el perfil para el cargo.
9. Se califica a los aspirantes teniendo en cuenta los resultados de la entrevista y las hojas de vida.
10. Quien obtenga mejor calificación y cumpla con los requisitos será la persona apta para el cargo la cual se contratara.
11. Una vez realizado el contacto se le informaran las condiciones de la contratación en el Centro Comercial y el aspirante toma la decisión si acepta o

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

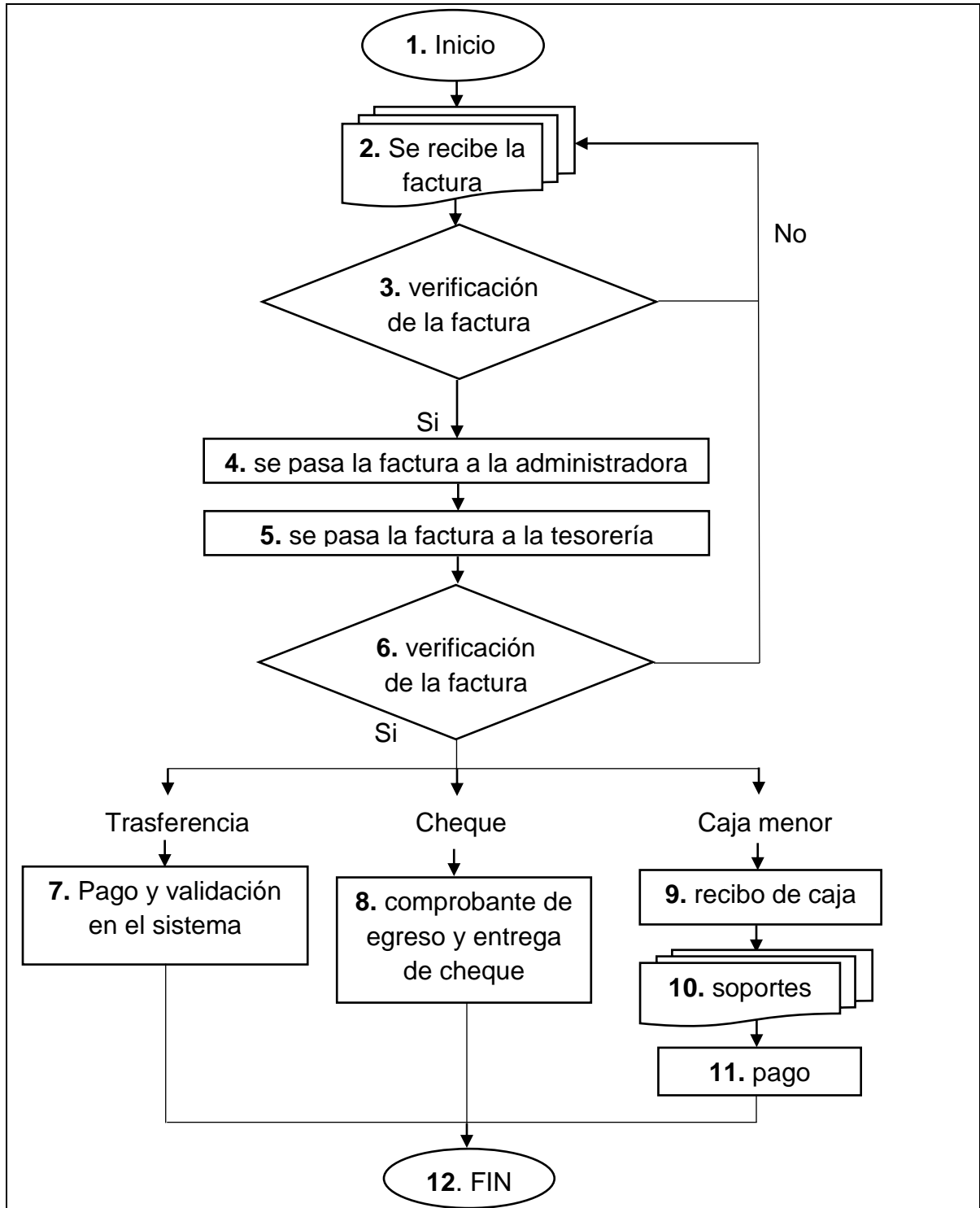
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

no el cargo. En caso de aceptarlo sigue el proceso, de lo contrario se devuelve al paso 9.


12. Se informa al concejo de Administración la selección de personal.
13. Se realiza la contratación del periodo de prueba.
14. Se realiza la inducción correspondiente al nuevo personal del Centro Comercial el cual empieza a laborar.
15. Se archivan las hojas de vida de los aspirantes para tenerlas en cuenta para futuros procesos de selección o falla en el desempeño del personal seleccionado.
16. Se evalúa el desempeño del personal seleccionado para ver si es aprobado o no. Si es aprobado, el periodo de prueba sigue el proceso, Si no es aprobado el periodo de prueba del trabajador, se busca el siguiente en la lista de aspirantes que haya obtenido calificación siguiente al ganador.
17. se realiza la contratación definitiva del trabajador y afiliación a Seguridad Social.
18. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE PAGOS.**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE PAGOS.**

1. Se genera la necesidad de pago de factura por alguno de las actividades o servicios realizados por el centro comercial
2. La secretaria de la administración, recibe la factura y la envía a la dependencia indicada para que ésta se verifique y corresponda al producto o servicio utilizado.
3. El área correspondiente verifica que la factura se encuentre bien diligenciada y que sus requerimientos sean los adecuados además debe descargar del rubro del área. Si la factura cumple con los requisitos de acuerdo con la verificación del requerimiento, sigue el proceso, si no se devuelve al usuario.
4. Una vez revisada la factura es enviada a la administración para que se de el visto bueno y la orden de pago (si es por transferencia , cheque o caja menor)
5. Una vez programado el pago la factura pasa a tesorería
6. La tesorería hace una nueva verificación donde debe haber original y copia de la factura, el nombre correcto de a quién va se va a hacer el pago, que este bien generada la factura y según e l visto bueno del administrador(a) como se hará el pago (si es por transferencia , cheque o caja menor)
7. Si el pago se debe hacer por transferencia, se realiza el pago en el sistema y se hace la validación.
8. Si el pago se debe hacer por cheque, se genera el cheque se firma y se


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

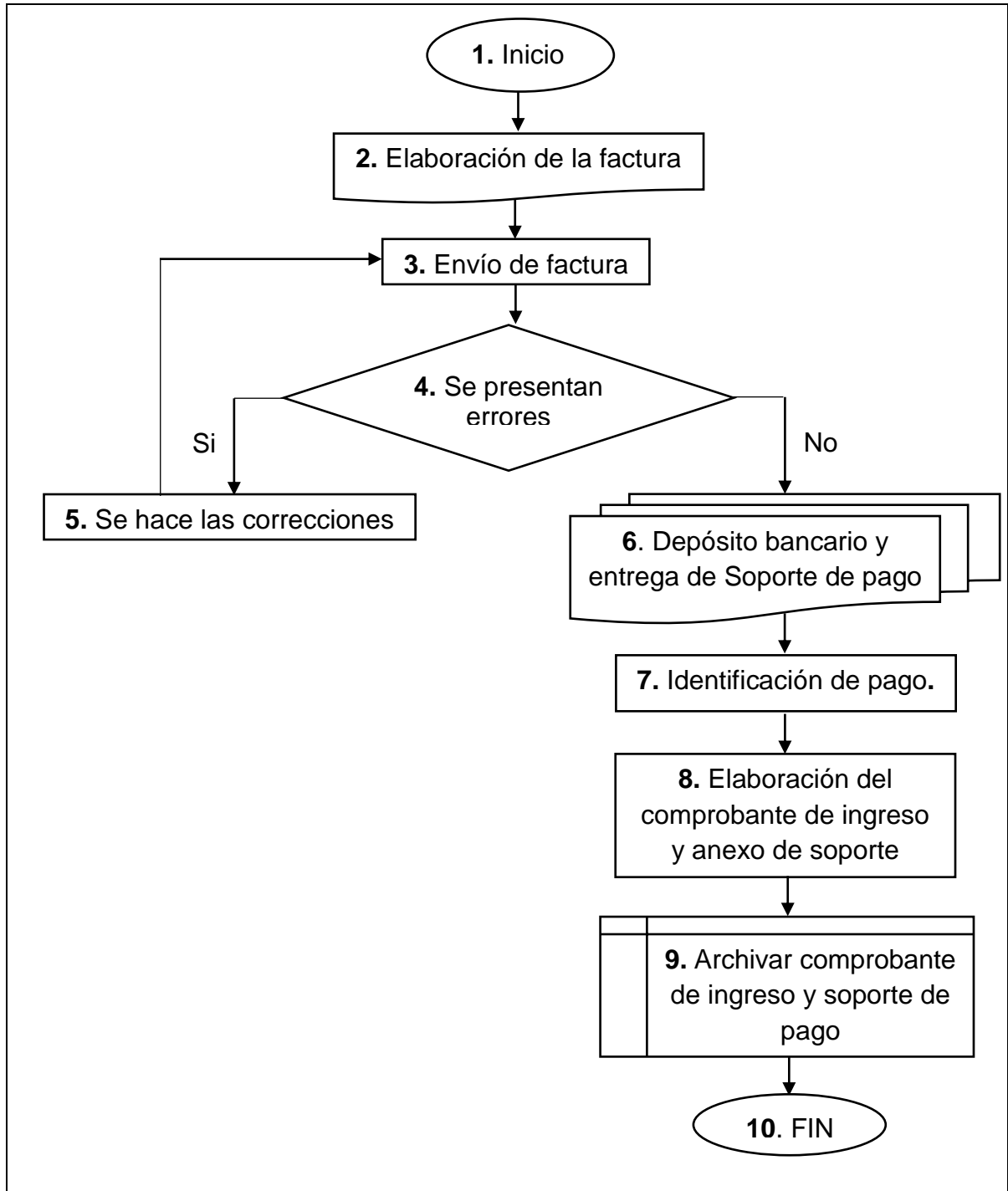
pone los sellos correspondientes y posteriormente se hace el egreso

9. Si el pago se debe hacer por caja menor, la tesorera hace el recibo de caja menor
10. Al recibo de caja menor se anexa los soportes de la factura
11. Se hace entrega del dinero en efectivo al interesado
12. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: INGRESOS**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

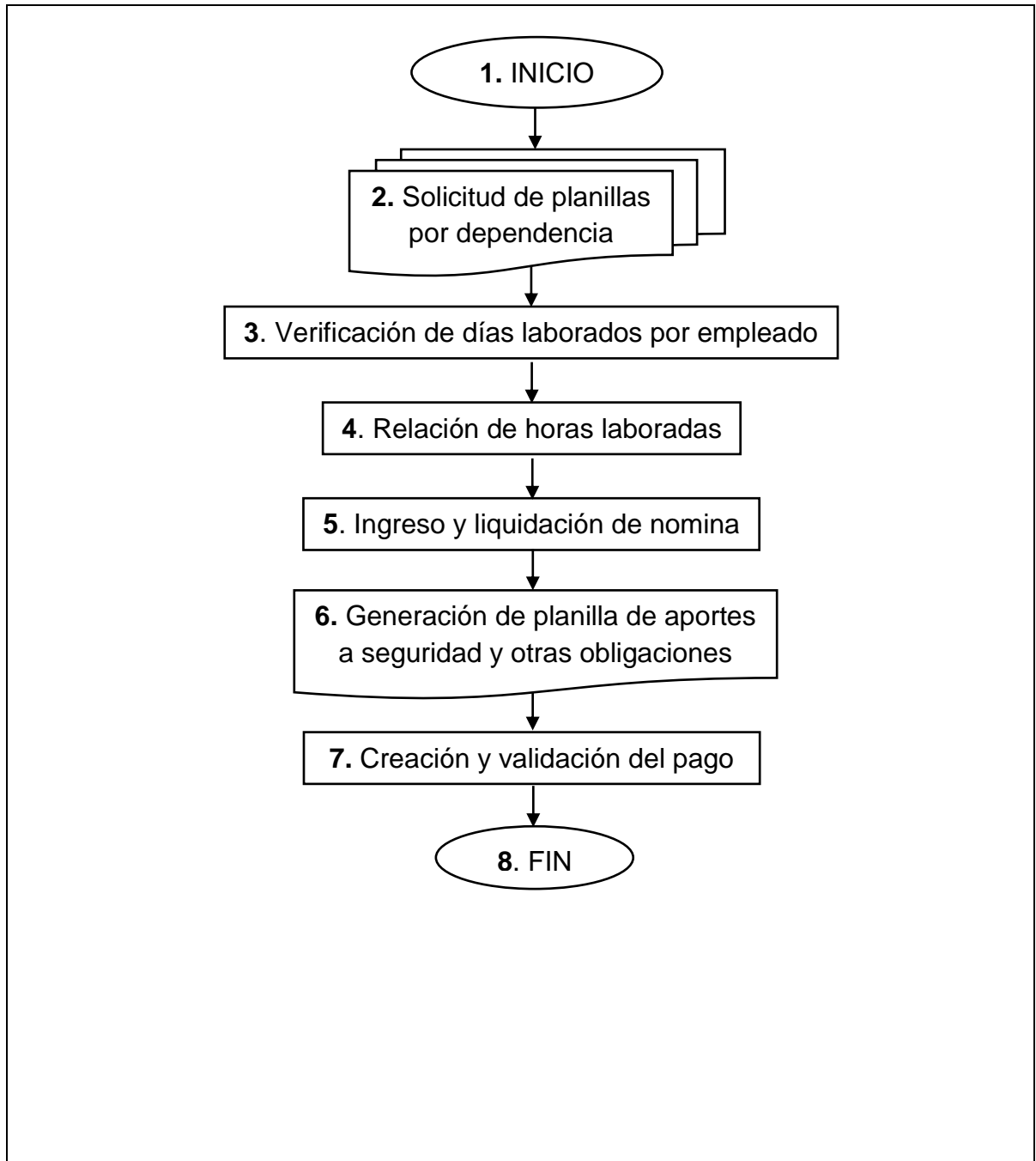
### **NOMBRE DEL PROCESO: INGRESOS**

1. Se genera la necesidad que la administración de Unicentro elabore factura a clientes o propietarios.
2. Se elabora la factura correspondiente dependiendo si el ingreso es por cuotas mensuales de los propietarios, autorizaciones onerosas u otros servicios del centro comercial.
3. Esta factura se envía al beneficiario para su correspondiente pago.
4. Si el cliente considera que la factura elaborada por el centro comercial se encuentra mal elaborada y no corresponde al servicio, sigue al paso 5, de lo contrario sigue al paso 6
5. Se hacen las correcciones necesarias y se envía nuevamente al cliente (paso 3)
6. El cliente, realiza la consignación bancaria puesto que ninguno de los pagos se realiza en efectivo y debe entregar el soporte de pago a la tesorería del centro comercial.
7. La tesorera debe hacer la identificación del depósito en el portal empresarial o se solicita un reporte al banco.
8. Posteriormente la tesorera elabora el comprobante de ingreso y se le anexa el soporte de pago del cliente.
9. Se archiva el comprobante y el soporte de pago del cliente
10. Fin del proceso.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: ELABORACION DE NOMINA**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

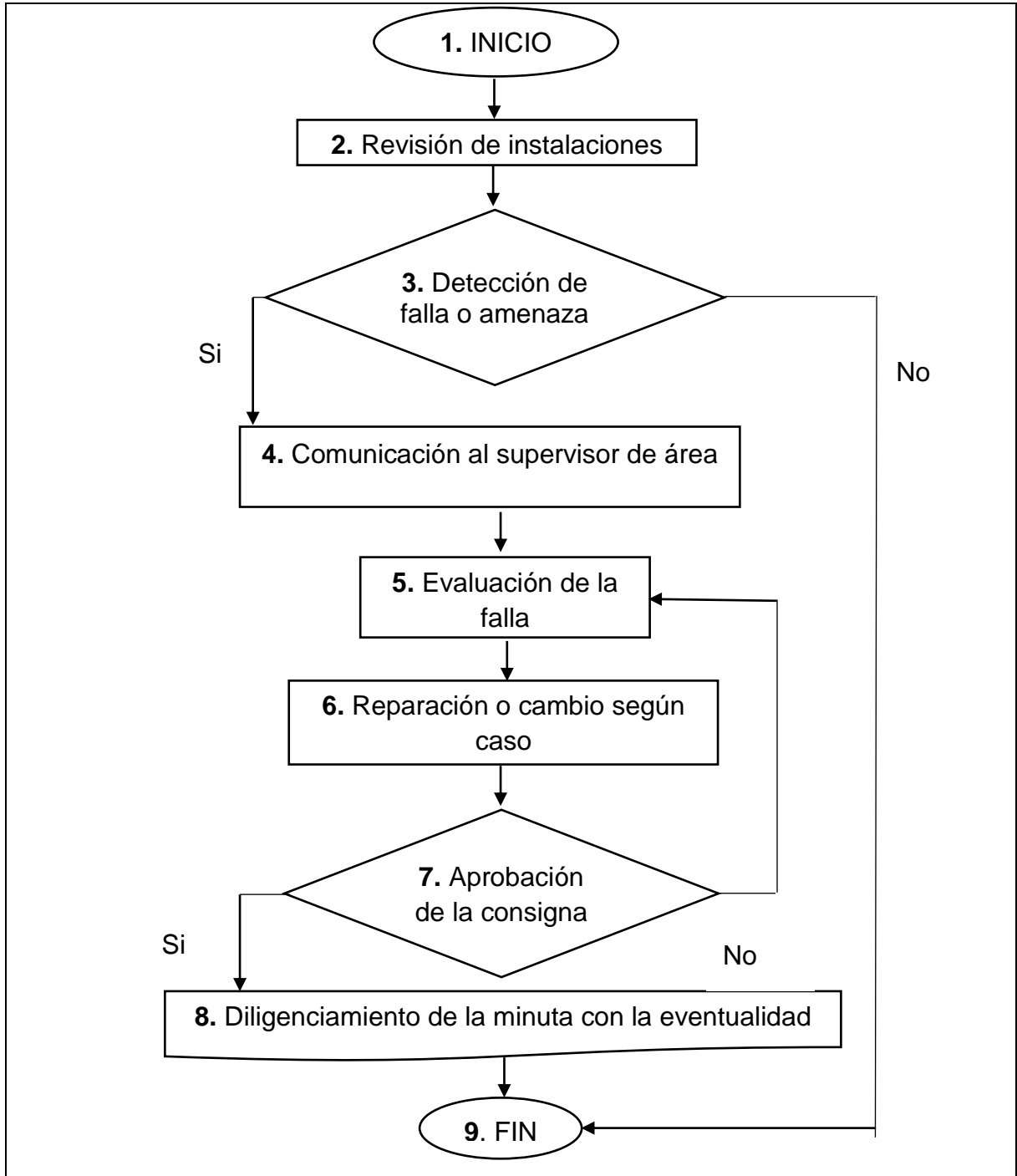
### **NOMBRE DEL PROCESO: ELABORACIÓN DE LA NÓMINA**

1. Mensualmente surge la necesidad de elaborar la nómina de pago a empleados.
2. Al finalizar el mes La tesorera solicita a cada dependencia del centro comercial la planilla de asistencia de los empleados durante el mes a liquidar.
3. En la planilla se verifican los días trabajados durante el mes de cada empleado, visto bueno que da el responsable de cada área o jefe inmediato.
4. Se relacionan los horarios laborados, se calculan las horas extras y sus recargos si este es el caso.
5. Estos datos se ingresan al sistema, el cual liquidará y contabilizara la nómina del período.
6. Se genera la planilla de aportes a seguridad y otras obligaciones de cada uno de los empleados.
7. Se crea y se valida en el sistema el pago mediante transferencia bancaria a cada empleado.
8. Fin del proceso


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: ATENCION DE FALLAS**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

## **ATENCIÓN DE FALLAS**

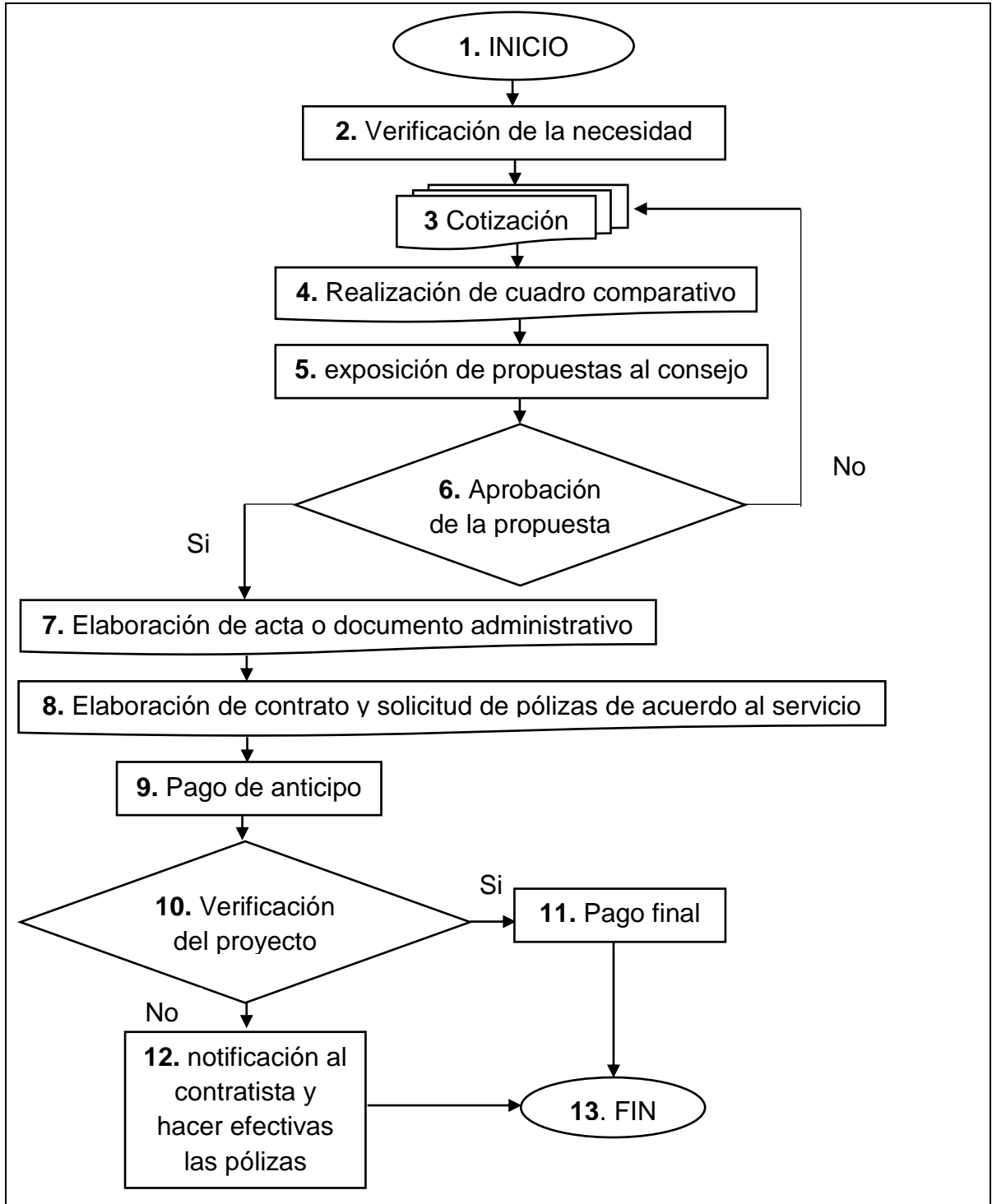
1. Diariamente al iniciar la jornada se realiza revisión por los pasillos y corredores del centro comercial
2. Se pretende revisar las instalaciones, verificando el estado y buen funcionamiento de bombillos, caja de tacos, sensores de movimiento, etc.
3. Se detecta la falla ya sea por deterioro, fluido eléctrico o variedad de situaciones.
4. Seguidamente se da informe al supervisor de operaciones que es el encargado de verificar la falla en el lugar de la incidencia y dar la orden para proceder.
5. Se evalúa la falla y se determina el procedimiento a seguir para su reparación, ajuste o cambio.
6. Continúa el desarrollo del plan o procedimiento.
7. Nuevamente el supervisor de operaciones se acerca a punto de falla y determina su aprobación, si el visto bueno es positivo se procede al punto 8, de lo contrario vuelve nuevamente al punto 5.
8. Se deja constancia de la operación realizada, y el procedimiento que se llevó a cabo.
9. Fin de la operación

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: MODIFICACION DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO COMERCIAL**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: MODIFICACION DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO COMERCIAL**

1. En el caso de presentarse la necesidad de realizar modificaciones a las instalaciones del centro comercial
  
2. Se presenta y se verifica la necesidad de ampliar las instalaciones del centro comercial para mejorar el servicio ofrecido.
  
3. Se solicitan como mínimo tres cotizaciones que cumplan con los requerimiento necesarios para las modificaciones que se deban realizar
  
4. Con base a las cotizaciones recibidas se realiza un cuadro comparativo de las propuestas presentadas.
  
5. Se presenta el cuadro comparativo de las propuestas de ampliación al consejo de administración para someterla a estudio y posteriormente a aprobación.
  
6. El consejo estudia factores como la legalidad de la nueva obra según el reglamento de propiedad horizontal y la disponibilidad de recursos en el presupuesto del centro comercial. Si se aprueba la propuesta se sigue el proceso, si no, se deberá volver al paso 3.
  
7. En la sesión del consejo se levanta un acta o el documento administrativo externo acreditando la ejecución del proyecto y al oferente. Si es requerido, se harán los trámites necesarios ante entidades del municipio como es el caso de la curaduría urbana para obtener los permisos exigidos legalmente.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

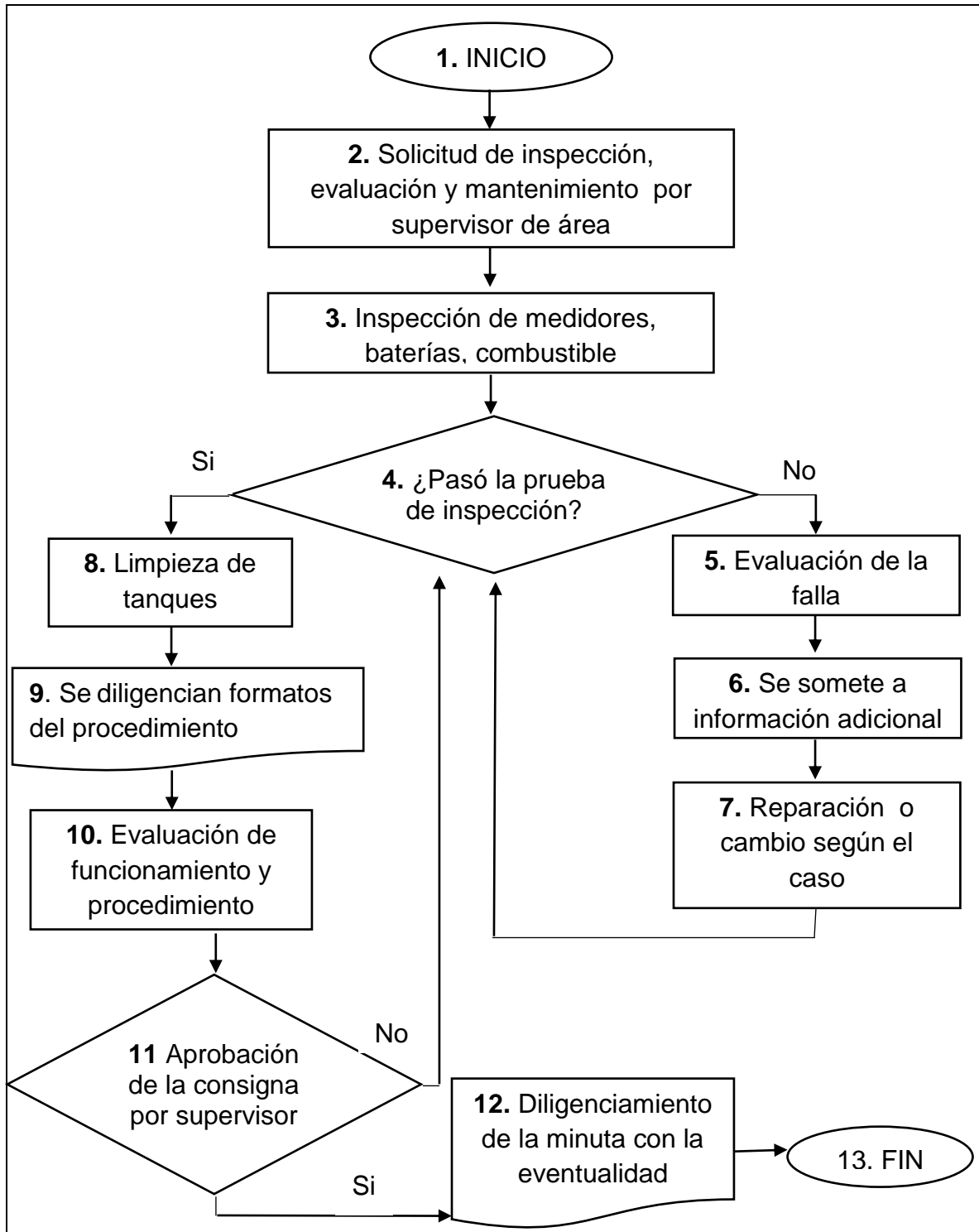
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

8. se realiza la contratación y se solicita las pólizas de acuerdo al servicio.
9. Si el contratista solicita un anticipo para la ejecución del proyecto se efectúa.
10. Se hace verificación del proyecto de acuerdo a lo establecido en el contrato, si cumple con los requerimientos sigue el proceso, de no cumplir sigue al paso 12.
11. Una vez recibido el proyecto a satisfacción se efectúa el pago final.
12. En el caso que el contratista no cumpla con lo establecido en el contrato se notifica al contratista y se proceda a hacer efectivas las pólizas.
13. Fin del proceso.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora



**NOMBRE DEL PROCESO: INSPECCION DE PLANTAS**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

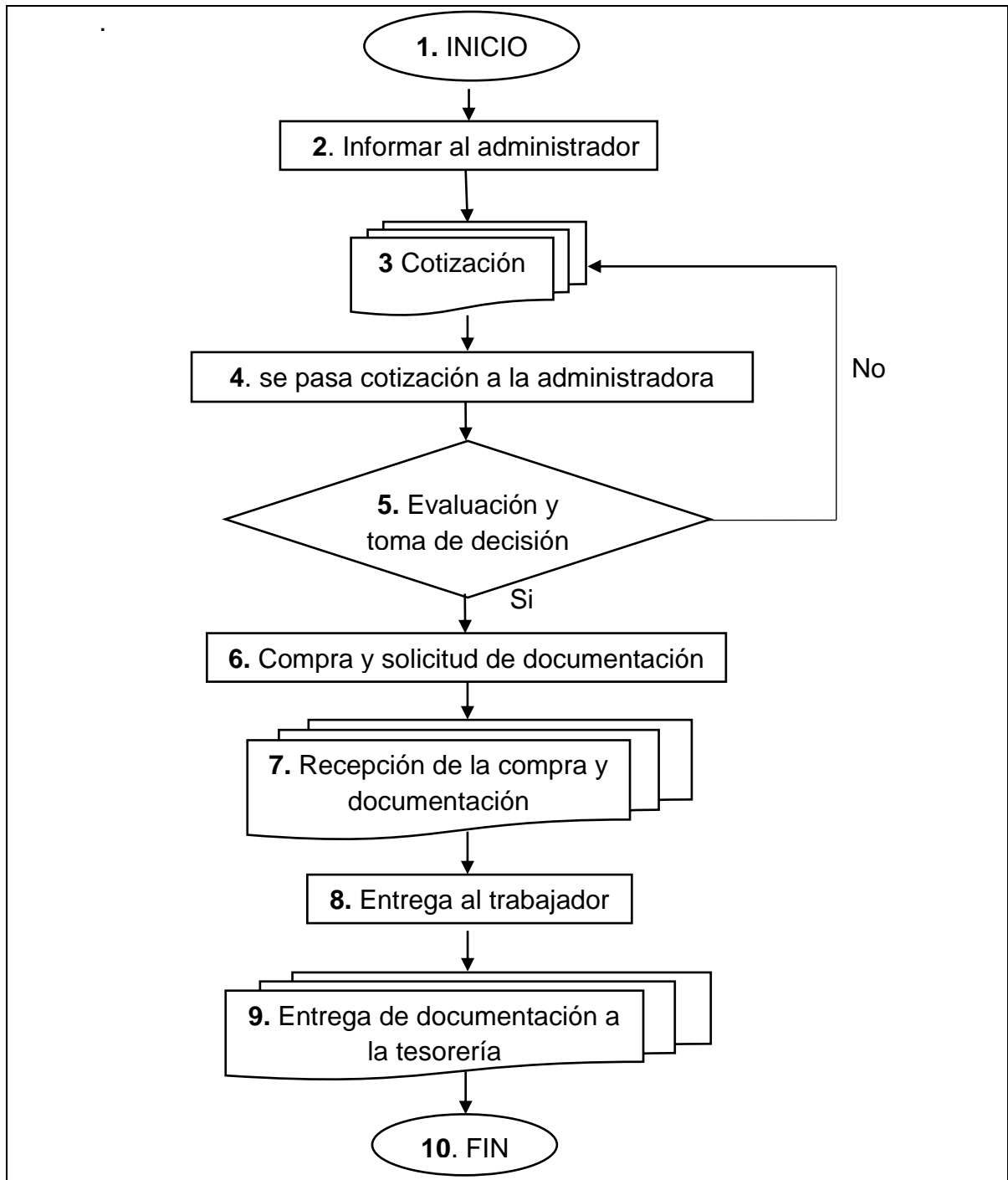
## **INSPECCIÓN DE PLANTAS**

1. Se genera la necesidad de hacer inspección de plantas eléctricas
2. El supervisor de operaciones como jefe y encargado del área, es quien solicita la inspección, evaluación y mantenimiento de las plantas.
3. Se hace la revisión del nivel de agua del radiador, verificando a su vez mangueras, nivel de combustible, estado de baterías, medición de voltajes, fuego, escapes, que el panel de control este encendido y en automático; en temperatura normal y demás estándares exigidos dentro de su revisión.
4. Si la prueba de inspección es satisfactoria se procede inmediatamente al punto 8, de lo contrario se sigue el procedimiento del punto 5.
5. Si se presenta anomalía, se busca y evalúa la falla
6. Búsqueda de información necesaria y análisis de la manera a proceder.
7. Se realiza el cambio de la pieza faltante si es el caso, o se somete a reparación
8. Una vez dada la aprobación por el inspector encargado, se procede a la limpieza de los tanques y plantas donde se extrae la suciedad.
9. Se diligencias formatos de procedimiento que son planillas otorgadas para la vigilancia continua de equipos en general
10. El supervisor de operaciones, evalúa el funcionamiento de plantas y procedimientos seguidos por los colaboradores implicados.
11. Una vez evaluado el funcionamiento de la planta el supervisor determina si es aprobado o no; si lo es sigue el proceso, Si por el contrario no fue superado volver al punto 4.
12. se procede a la realización de la minuta con la eventualidad, este procedimiento es realizado por el supervisor de operaciones.
13. Fin de la operación


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: COMPRAS DE MATERIALES Y DOTACIÓN A PERSONAL**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

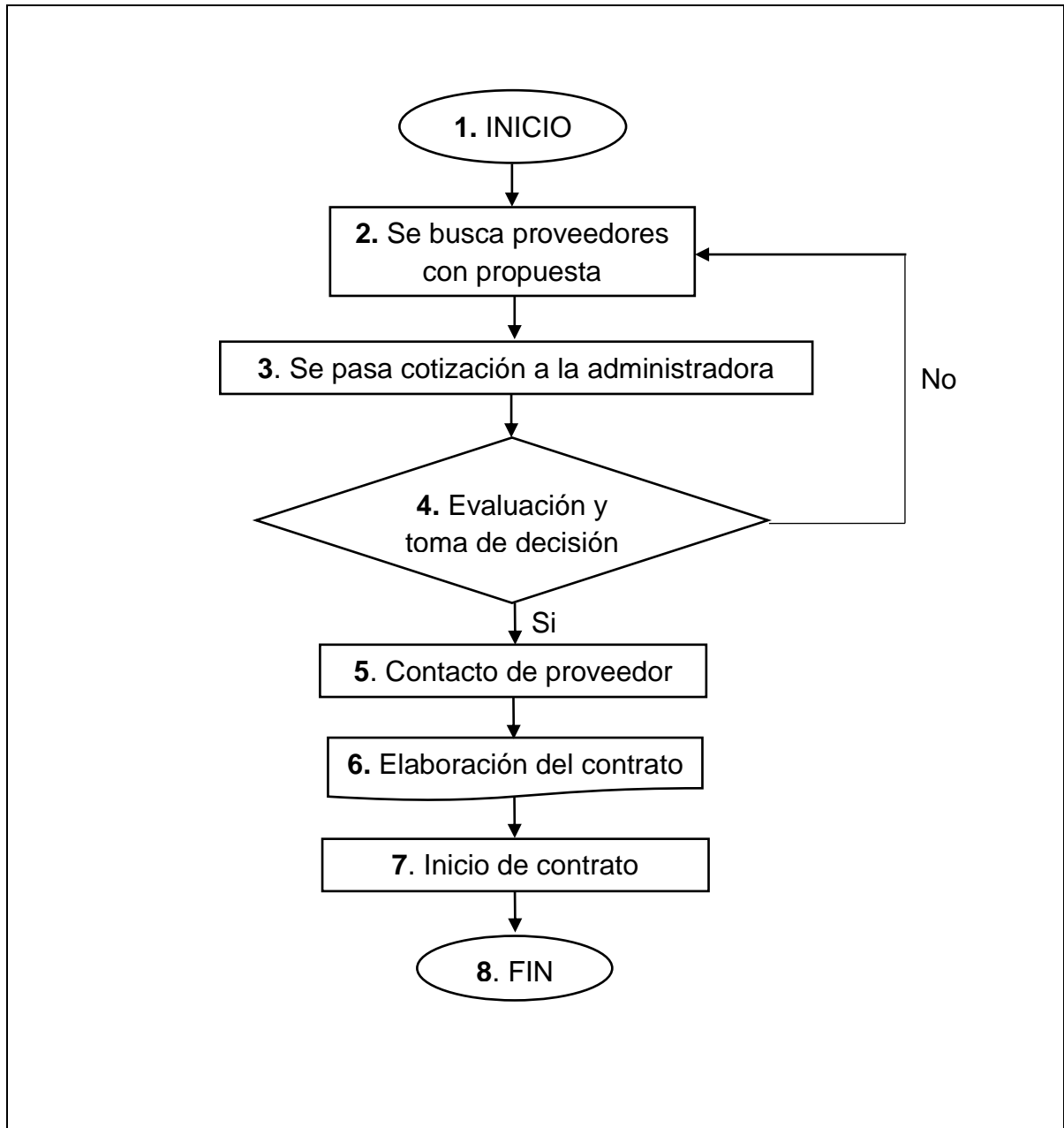
**NOMBRE DEL PROCESO: COMPRAS DE MATERIALES Y DOTACIÓN A PERSONAL**

1. De acuerdo al desarrollo de las funciones del trabajador se genera la necesidad de la compra.
2. Se informa al administrador(a) quien da la el visto bueno para efectuar la compra
3. Teniendo el visto bueno de la administración se procede a buscar como mínimo tres cotizaciones de los elementos a comprar.
4. Una vez se tengan la cotizaciones se deben pasar a el administrador(a)
5. La administración evalúa las cotizaciones y se toma una decisión de la más conveniente para la compra y se comunica al jefe de operaciones, en el caso de no ser aprobada ninguna cotización se vuelve al paso 3, en caso de ser aprobada alguna sigue el proceso.
6. E jefe de operaciones hace la compra y solicita los documentos del almacén y la cuenta de cobro de la compra
7. Se recibe la compra verificando el estado y el cumplimiento de los requerimientos de los elementos y se reciben los documentos solicitados
8. Se hace entrega a los trabajadores de los elementos comprados
9. Los documentos son pasados al área de tesorería
10. Fin del proceso.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: CONTRATACIÓN DE EQUIPOS**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

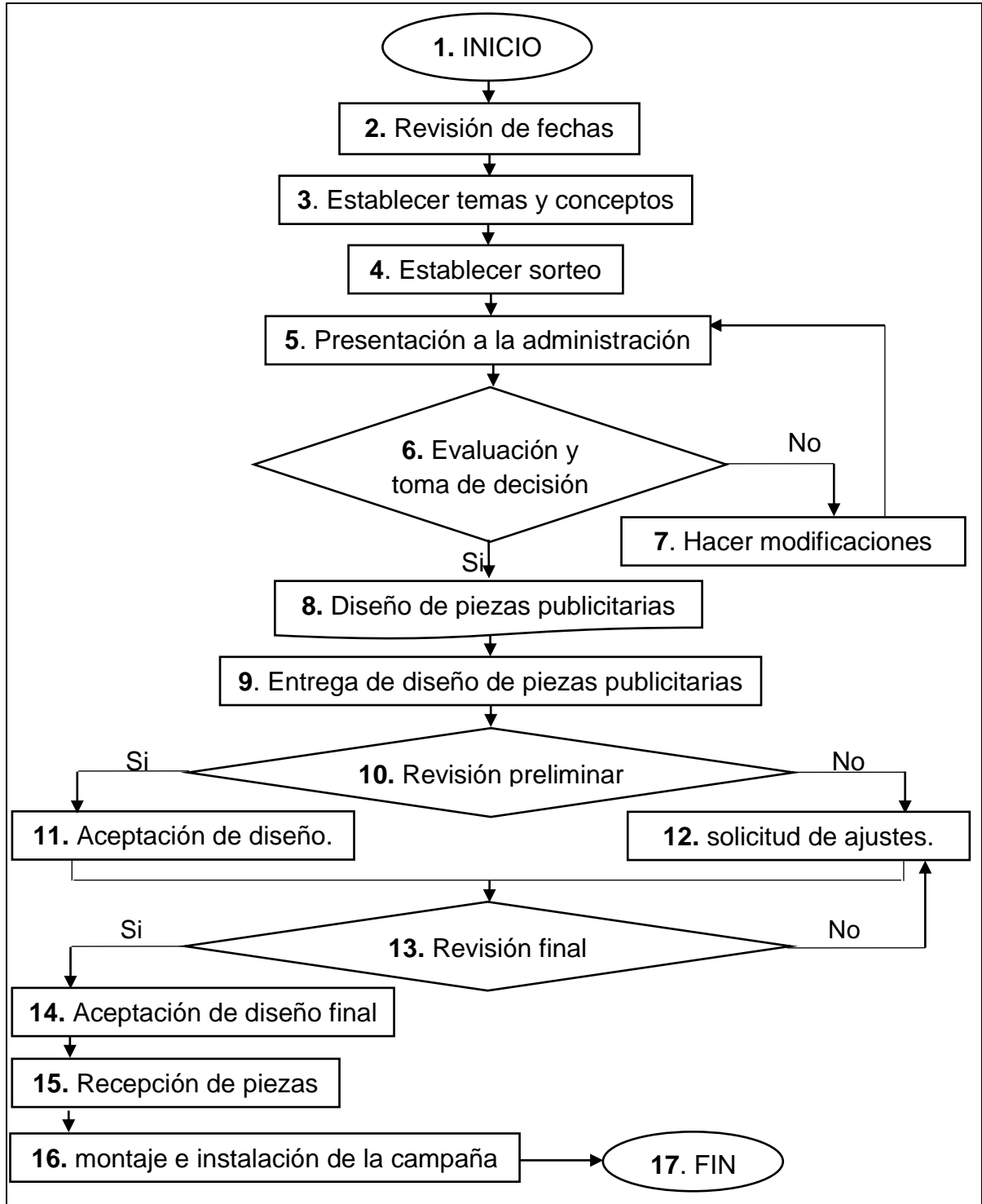
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: CONTRATACIÓN DE EQUIPOS**


1. Este proceso es realizado para las contrataciones correspondientes a equipos eléctricos e hidrosanitarios de gran envergadura como es el caso de las subestaciones eléctricas, plantas eléctricas, las motobombas entre otras; las empresas contratadas se encargarán de realizar mantenimiento de las instalaciones y de proveer al centro comercial de dichos elementos cuando fuese necesario.
2. Se buscar cotizaciones y propuestas de diferentes proveedores buscando que estos se encuentren certificados, que las empresas garanticen la seguridad en el servicio y la confiabilidad de la maquinaria y que las propuestas se ciñan al presupuesto del centro comercial.
3. Una vez se tengan la cotizaciones se deben pasar a el administrador(a)
4. Se escoger la propuesta más conveniente, si aprueba alguna sigue el proceso; en caso contrario, se regresa al paso 2.
5. Una vez aprobada la propuesta se establece contacto con el proveedor.
6. Posteriormente se elabora el contrato estableciendo entre otros la periodicidad con la que se debe realizar el mantenimiento preventivo, los precios de los diferentes equipos que puede proveer la empresa al centro comercial y el tiempo de duración del contrato. Este contrato es firmado por el representante legal del centro comercial.
7. Una vez realizado el contrato se procede a utilizar los servicios de la empresa contratada para el mantenimiento de los equipos,
8. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

**NOMBRE DEL PROCESO: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS.**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

### **NOMBRE DEL PROCESO: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS**

1. En el centro comercial se realizan tres campañas durante el año, la primera es descuentos en los meses de Enero y Febrero, la segunda es la celebración de día de la madre y del padre en los meses de Mayo y Junio y la ultima en la temporada decembrina
2. Se revisan las fechas de la programación para el desarrollo de las campañas.
3. Se debe establecer el tema y el concepto que se aplicara en la campaña.
4. En cada campaña se realizara un sorteo el cual debe ser de acuerdo al tema y concepto que se este desarrollando.
5. Una vez se tenga la propuesta establecida se presenta y se socializa al administrador(a).
6. La administración evalúa la propuesta, en caso de no ser aprobada o tener que hacer modificaciones pasa ala paso 8, de ser aprobada sigue el proceso.
7. Se hacen las modificaciones requeridas y se devuelve al paso 5.
8. Una vez aprobada la propuesta se diseña las piezas publicitarias.
9. Entrega a la agencia de los diseños y se establece el tiempo de entrega de las mismas.
10. Se hace una revisión preliminar para verificar que los avances realizados correspondan con lo requerido para la campaña, si cumple sigue el proceso, de no cumplir pasa al 12.
11. En caso de que los diseños correspondan con los requerimientos se da visto bueno para continuar.
12. En caso que no cumpla con los requerimientos se solicita hacer los ajustes correspondientes.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora



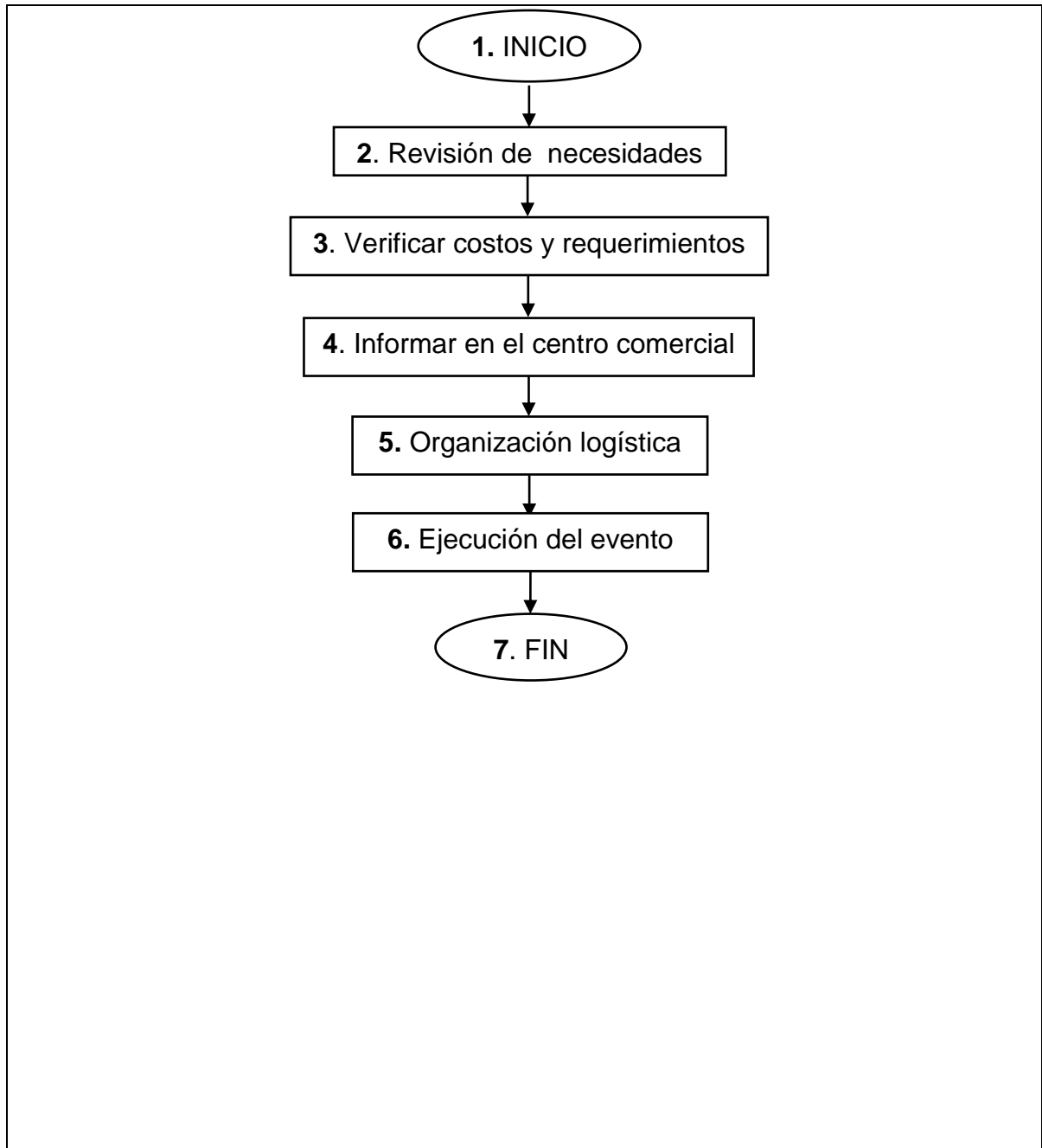
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

13. Se hace una revisión a los diseños finales de la campaña, si cumple sigue el proceso, de lo contrario se devuelve al paso 12
14. En caso de que los diseños correspondan con los requerimientos se acepta el diseño final.
15. Una vez terminadas las piezas son recibidas en el centro comercial.
16. Se hace instalar y se hace el montaje de la campaña
17. Fina del proceso.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMACIÓN DE EVENTOS**




<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

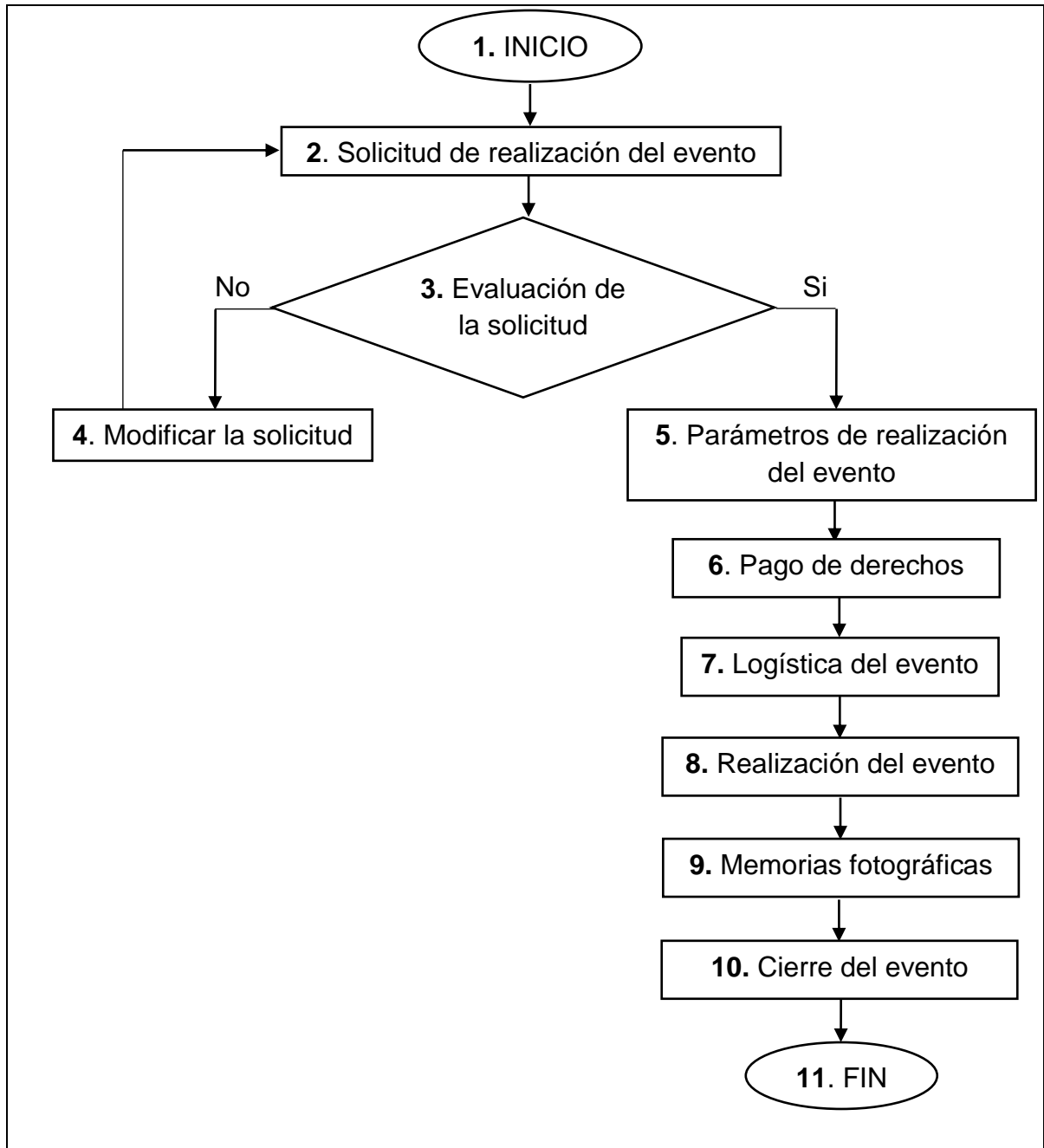
**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMACIÓN DE EVENTOS**

1. Surge la necesidad de programar eventos de mercadeo y publicidad en el centro comercial.
2. Se debe realizar la fecha del evento se coincide con alguna campaña o feria que se vaya a desarrollar.
3. Se programa la fecha hora y lugar donde se va a desarrollar el evento
4. Se informa sobre el evento en los locales, a los operarios de cámaras, personal de aseo, operarios de mantenimiento y a seguridad del centro comercial.
5. Se solicita la logística necesaria para el evento y se organiza con el área de operaciones para el montaje del evento.
6. Desarrollo del evento programado
7. Fin del evento.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMACIÓN DE EVENTOS**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

## **NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMACIÓN DE EVENTOS**

1. Surge la necesidad de realizar eventos de mercadeo y publicidad en el centro comercial.
2. Se recibe la solicitud de realización de eventos, la cual es dirigida a la dependencia de publicidad y mercadeo.
3. Entre la dirección de mercadeo y publicidad y la Administración se evalúan y deciden si se aprueba o no la realización del evento. Si se aprueba, pasa al paso 5, sino es aprobada sigue al paso 4.
4. modifica la solicitud por parte del solicitante y se devuelve al paso 2.
5. Fijación de los parámetros para la realización del evento (espacio a ocupar, tarifas, material necesario, distintivos, ingreso y salida de material y personal, entre otros)
6. Se efectúa el pago anticipado de los derechos por el uso de las instalaciones del centro comercial, para el cual se realiza la facturación correspondiente. (flujograma de proceso de ingresos).
7. Se realiza la logística necesaria por parte del centro comercial y por parte del usuario según los parámetros establecidos anteriormente.
8. Se realiza el evento en los días programados.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

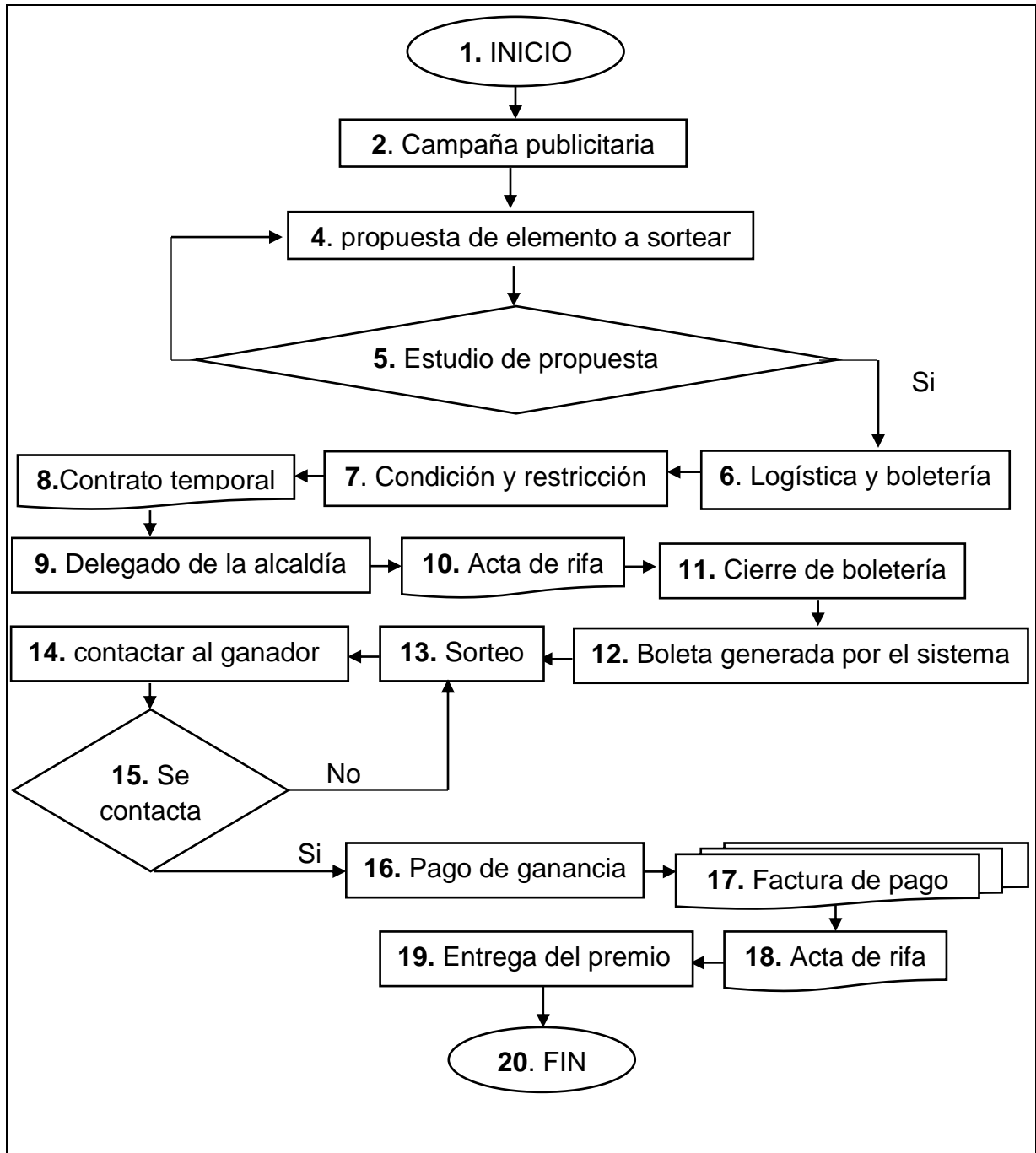
9. La sección de mercadeo y publicidad (en la mayoría de los casos la asistente de mercadeo ) se encarga de la toma de fotografías con el fin de almacenar memorias de los eventos que se llevan a cabo en el centro comercial.

10. Se cierra el evento


11. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE RIFAS**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE RIFAS**

1. El Centro Comercial Unicentro Tunja, realiza rifas de artículos (en la mayoría de los casos vehículos automotores) entre sus clientes, de forma periódica y utilizando diversas campañas en honor a fechas especiales, como la navidad, el día de la familia, día del padre, amor y amistad entre otras.
2. Teniendo lista al campaña publicitaria se procede ha la realización del sorteo entre los clientes (flujograma de proceso de campaña publicitaria)
3. Se procede a establecer el contacto con el proveedor, el cual dará las diferentes alternativas para la realización de la rifa, el centro comercial no paga ningún valor por el elemento a sortear ya que en contraprestación se brinda espacios en las áreas comunes de Unicentro a modo de autorización onerosa.
4. Se envía la propuesta al consejo de administración
5. Se estudiará la propuesta, en caso de no ser aprobada se devuelve al paso 3, de ser aprobada sigue el proceso
6. Se da los parámetros al sistema CMR para las boletas y a la consecución del material logístico necesario.
7. Elaboración de las condiciones y restricciones del sorteo.
8. Se contrata al personal del punto de información quienes se encargarán de diligenciar los datos de los clientes, este persona se contrata de forma esporádica y por tiempos cortos.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora



	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

9. Una semana antes de realizar el sorteo la Administración contacta a un delegado de la Alcaldía de la ciudad para que sirva de agente de control en la rifa del premio.
10. Se elabora el acta de la rifa con la intervención del delegado, la dirección de mercado, el jefe de seguridad, el revisor fiscal y el administrador del centro comercial, para corroborar la posterior entrega del premio.
11. Media hora antes del sorteo se da por terminado el diligenciamiento de boletería para evitar fraudes e inconvenientes de último momento.
12. Se reúne la totalidad de las boletas generadas por el sistema en un lugar abierto al público y se determina la modalidad del sorteo.
13. Bajo la vigilancia del delegado, o su intervención directa se realiza el sorteo y se escoge un ganador.
14. Se establece contacto con el ganador y se publica el resultado de la rifa utilizando los medios de difusión del centro comercial, y redes sociales.
15. El ganador dispondrá de máximo 30 días para reclamar su premio, si lo hace sigue el proceso, si no, se reprograma la rifa teniendo en cuenta que se utilizarán las mismas boletas de esta campaña y que estas están selladas para evitar la posibilidad de fraude. se devuelve al paso 13.
16. Se le informa al ganador del premio que debe hacer un pago del impuesto del 20% de la ganancia ocasional en renta.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>


17. El ganador debe presentar la factura del pago de ganancia ocasional en renta.

18. Si el ganador reclama el respectivo premio se procederá a completar el diligenciamiento del acta de entrega con los datos y documentos del ganador.

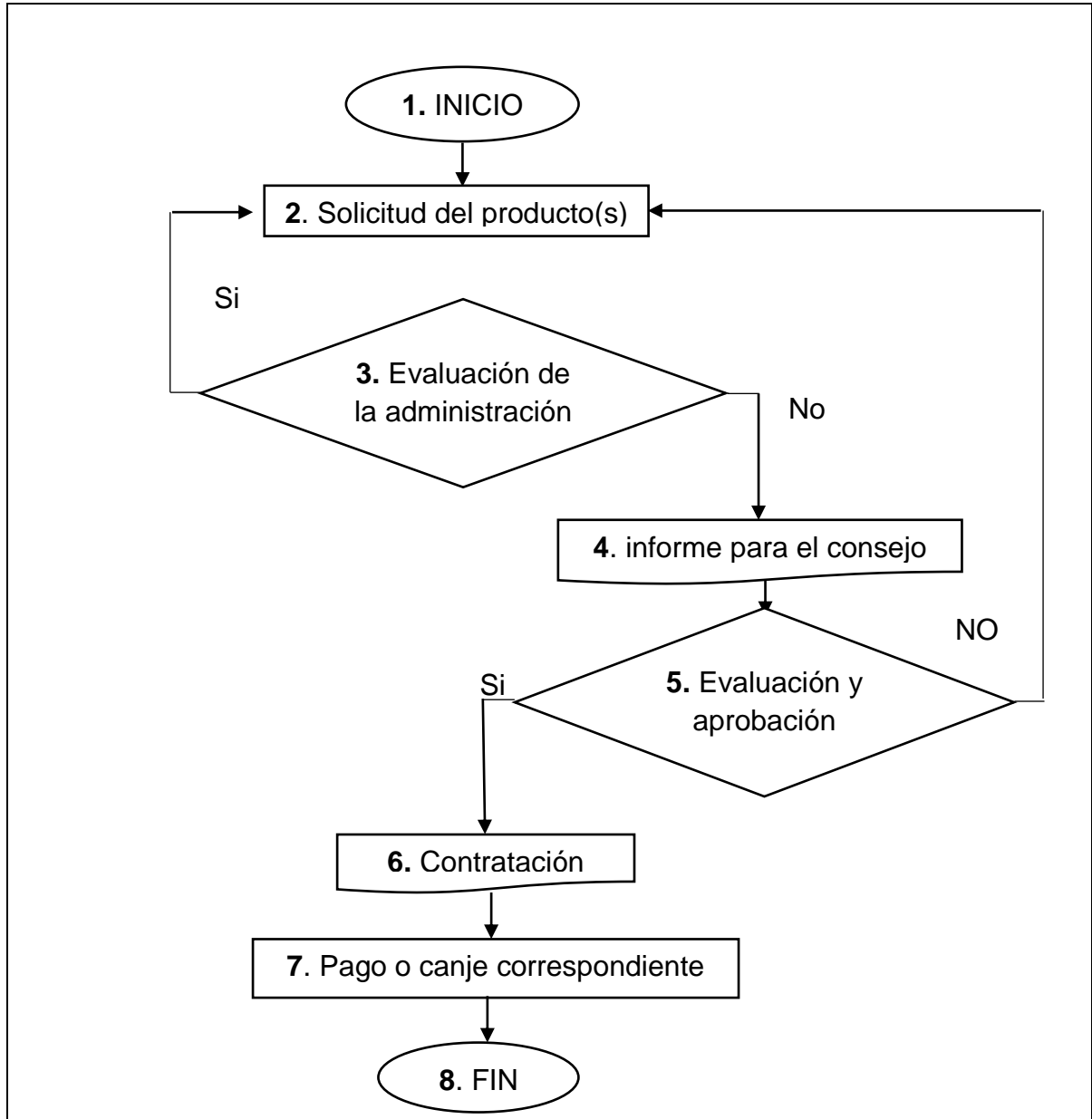
19. Entrega del premio al ganador.

20. Fin del proceso.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: AUTORIZACIONES ONEROSAS**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

### **NOMBRE DEL PROCESO: AUTORIZACIONES ONEROSAS**

1. Las autorizaciones onerosas son contratos para el goce de los espacios de las áreas comunes por parte de organizaciones o personas naturales por un tiempo determinado, constituyendo una fuente importante de ingresos para el centro comercial.
  
2. Se recibe la solicitud por parte del interesado describiendo el producto(s) o servicio que desea prestar con la documentación exigida para la plena identificación del interesado.
  
3. La administración y la dirección de mercadeo y publicidad, se encargan de observar si el producto o servicio ofrecido es competencia directa para los locales del centro comercial, si no tiene competencia sigue el proceso. y si tiene competencia se devuelve a l paso 2 a menos que se cambie el producto ofrecido.
  
4. Se elabora informe de la propuesta para el consejo de Administración.
  
5. El consejo evalúa y decide si aprueba o rechaza la propuesta. Si la aprueba sigue el proceso, de lo contrario se devuelve al paso 2.
  
6. Una vez aprobada la propuesta se procede a realizar el contrato con sus diferentes especificaciones y condiciones.
  
7. Se realiza el pago anticipado por el uso de las áreas comunes con su correspondiente facturación, a excepción de las exposiciones de arte, o vehículo donde el pago se realiza por medio de canjes para posteriormente rifar, A partir de aquí, la autorización onerosa se da por


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	

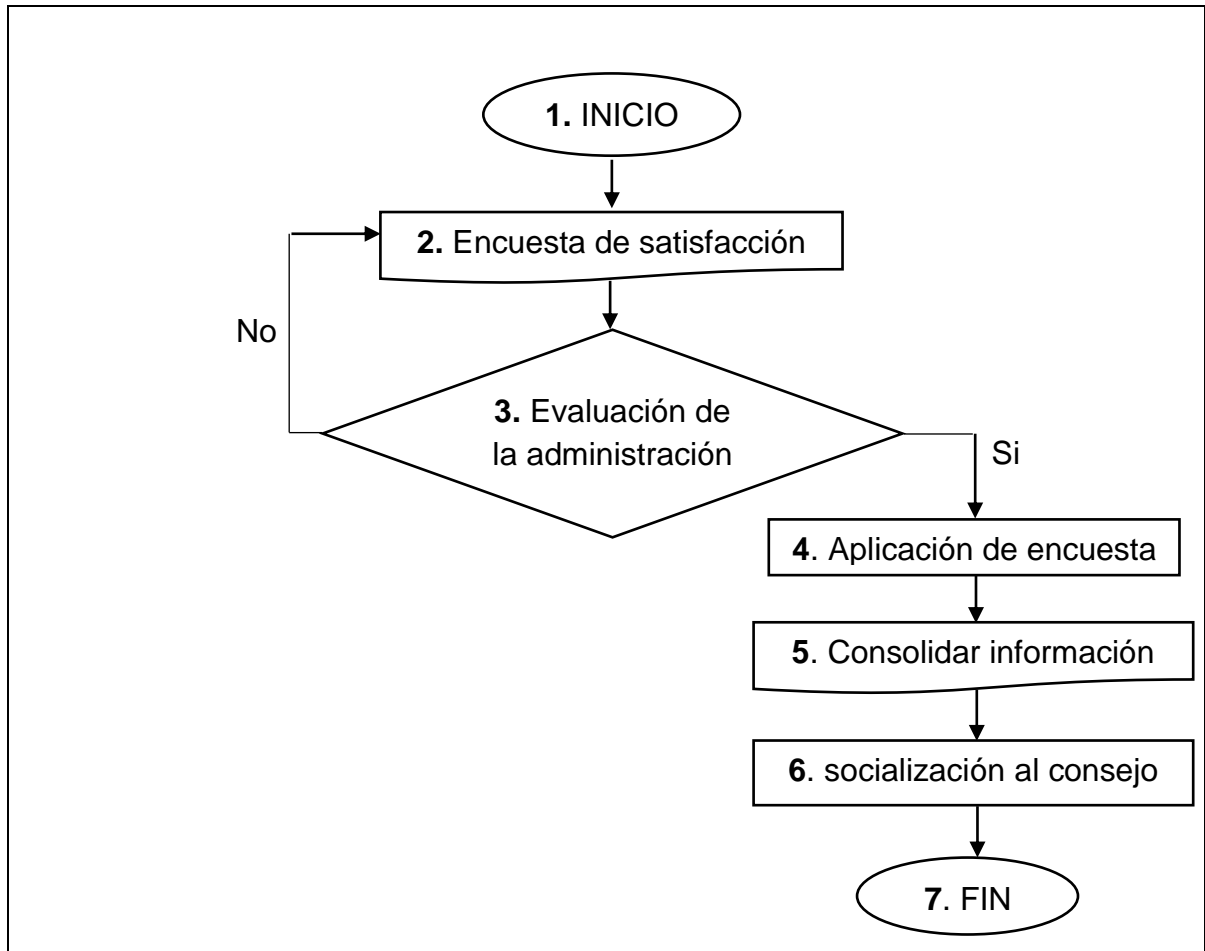
ejecutada y el interesado podrá hacer uso de las áreas comunes según lo especificado en el contrato.

**8. Fin del proceso.**


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: MEDICIÓN DE IMPACTO**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

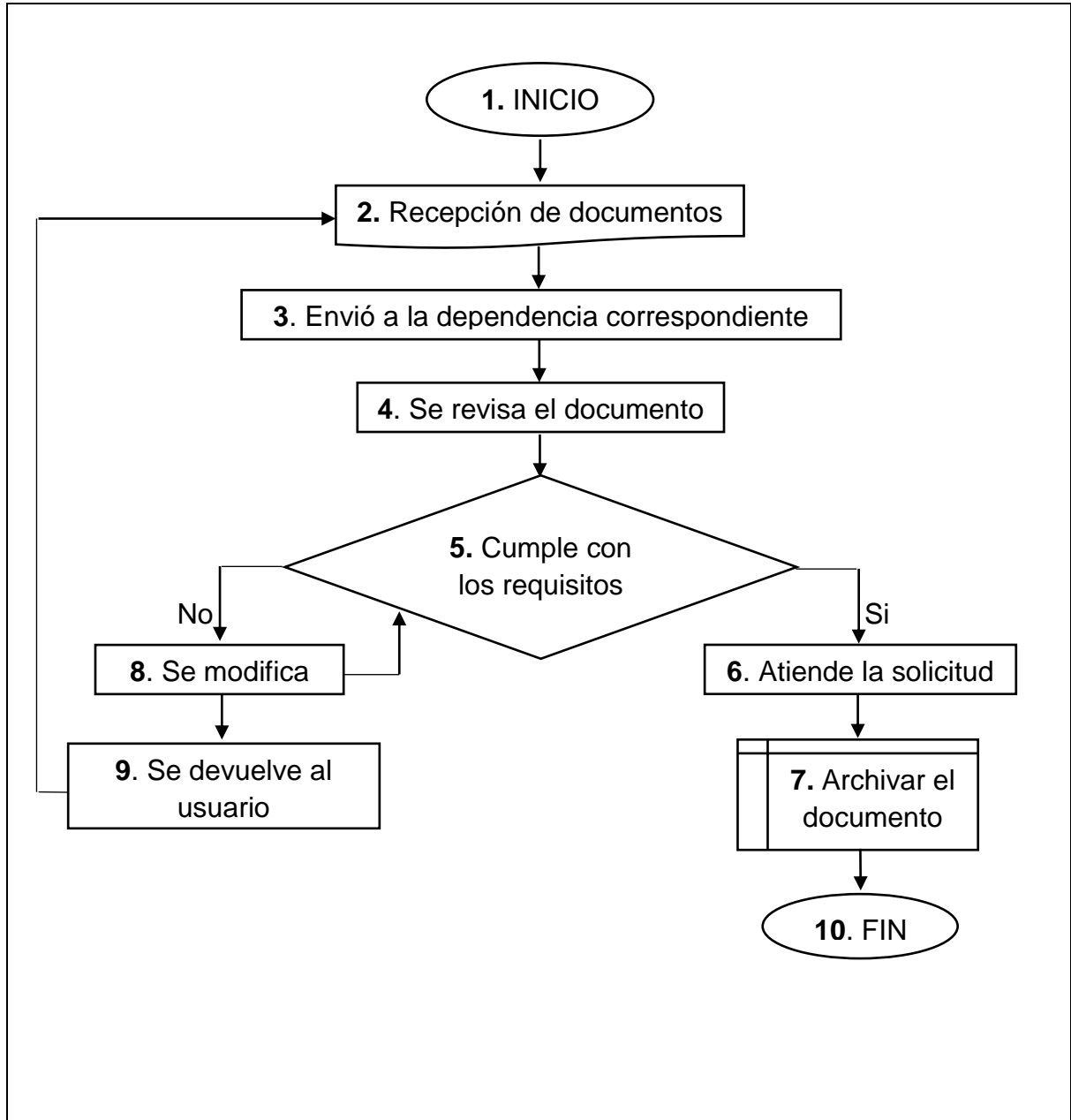
**NOMBRE DEL PROCESO: MEDICIÓN DE IMPACTO**

1. El centro comercial necesita hacer la medición del impacto que tiene la campaña en los clientes del centro comercial.
2. Se realiza la encuesta de satisfacción dependiendo las necesidades que se tenga o lo que se necesite saber.
3. La administración evalúa la encuesta, en caso de no ser aprobada o tener que hacer modificaciones se devuelve al paso 2, de ser aprobada sigue el proceso
4. Se hace la aplicación de la encuesta a cada local del centro comercial.
5. Se consolida la información obtenida en las encuestas y se hace informe para pasarlo al consejo de administración.
6. El informe de satisfacción se socializa al consejo
7. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: MANEJO DE CORRESPONDENCIA**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>	
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	

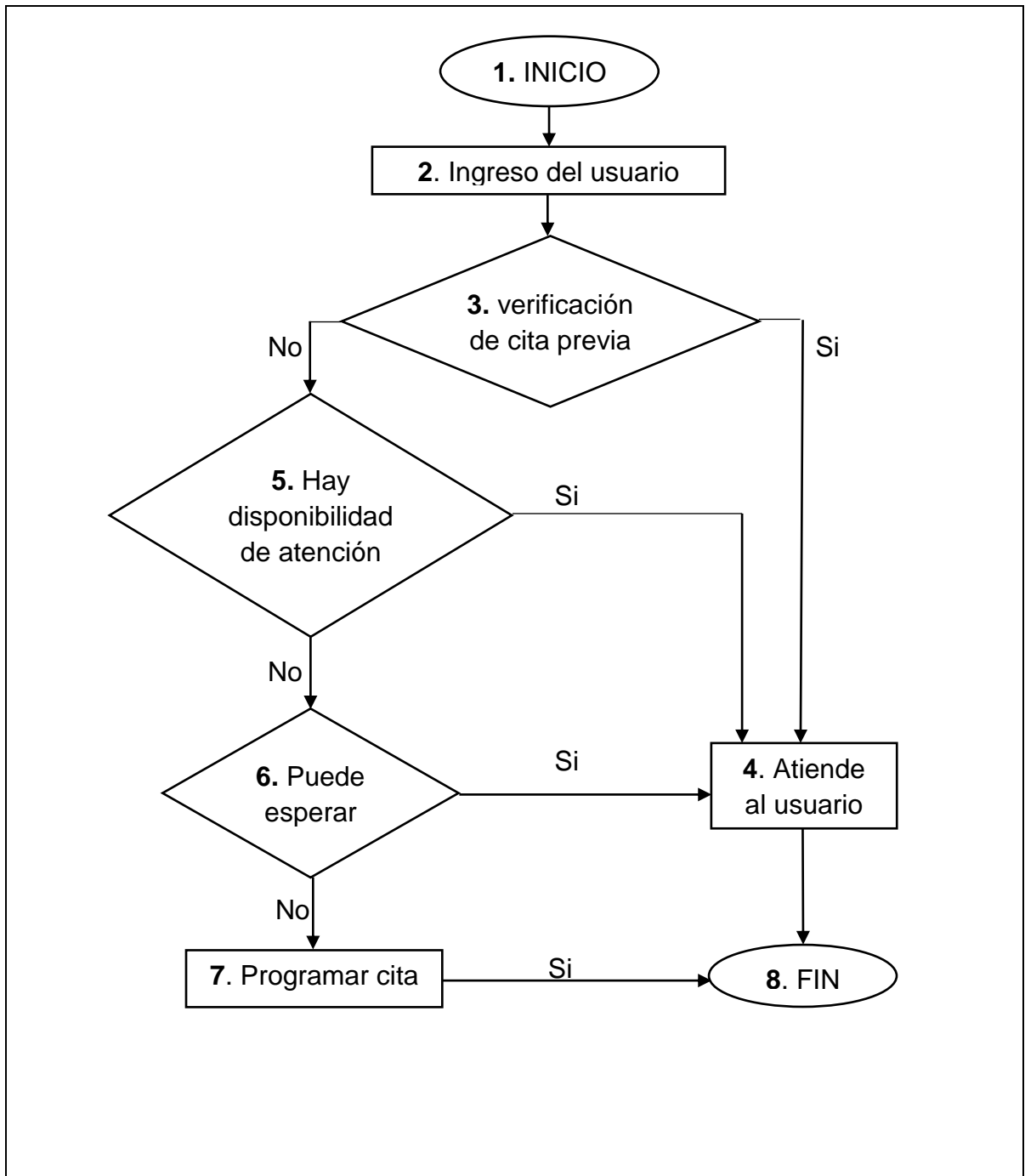
**NOMBRE DEL PROCESO: MANEJO DE CORRESPONDENCIA**

1. Diariamente a la administración llega correspondencia para las diferentes dependencias en función de las labores desarrolladas en el centro comercial.
2. Se recibe la correspondencia en la secretaría.
3. La secretaria envía la solicitud directamente a el área, excepto cuando la correspondencia va dirigida al administrador(a).
4. La dependencia se encarga de revisar que el documento se encuentre en orden.
5. Si está correctamente elaborado sigue el proceso de lo contrario sigue al paso 8.
6. Se observa la solicitud y se atiende, dependiendo del requerimiento del usuario.
7. Se conserva la solicitud en el archivo de cada dependencia con su respectivo sello de recibido.
8. En caso que el documento no esté bien elaborado, se puede modificar en la misma oficina si este no requiere muchos cambios o por el usuario dependiendo de la inconformidad que se presente.
9. En caso contrario se devuelve el documento al usuario.
10. Fin del proceso.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

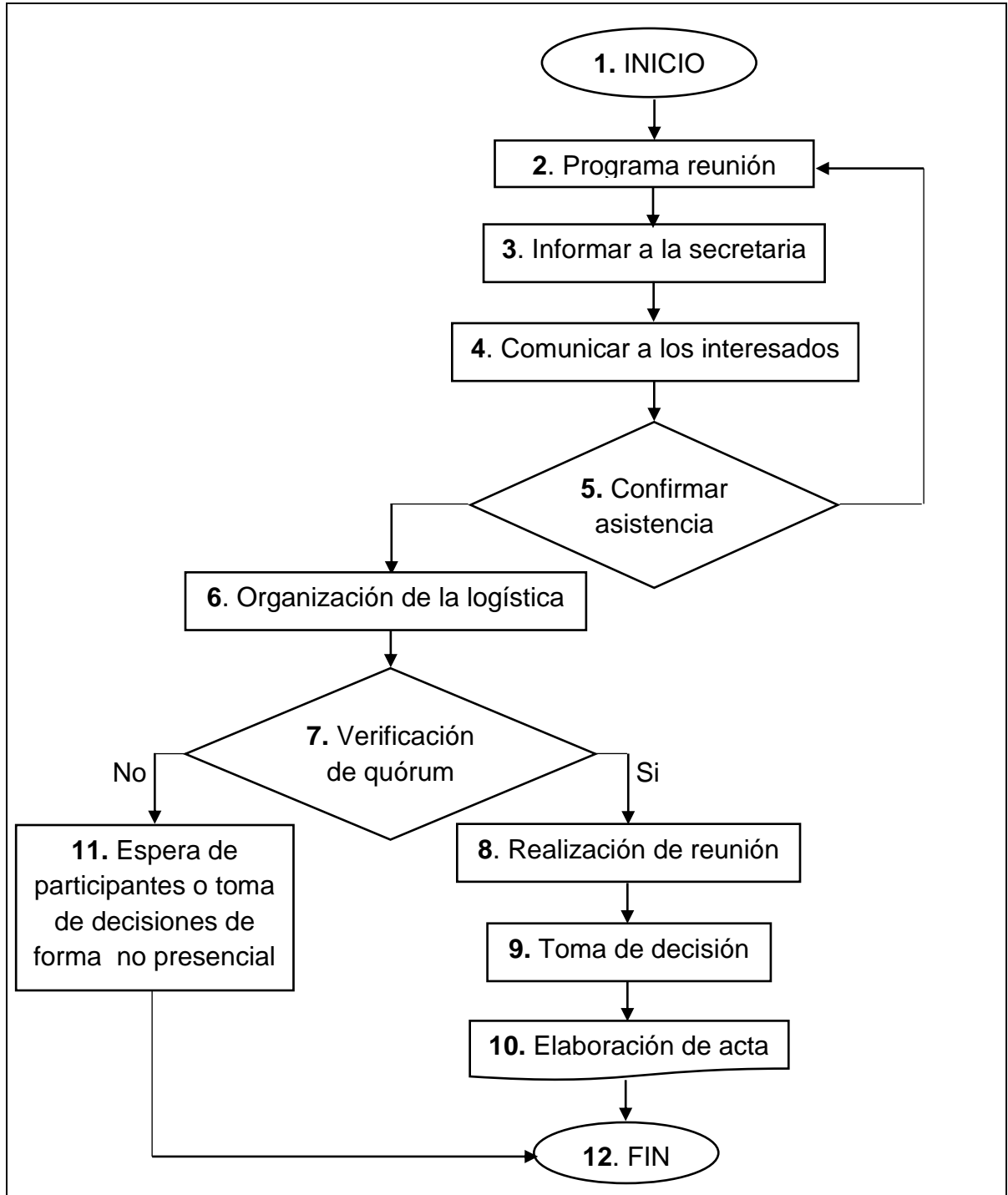
### **NOMBRE DEL PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO**

1. Como usuario se define a cualquier visitante que ingrese a las instalaciones administrativas del Centro Comercial Unicentro Tunja requiriendo algún tipo de atención por parte de alguna dependencia del centro comercial.
2. El usuario ingresa a las instalaciones administrativas del centro comercial, donde es atendido por la secretaria.
3. La secretaria verifica si tiene cita previa con la dependencia requerida, de ser así sigue el proceso al paso 4, de no existir cita previa sigue al paso 5
4. Se atiende al usuario, teniendo en cuenta sus requerimientos
5. Si no existiera cita previa, se anuncia al visitante y se confirma si hay o no posibilidad de atención sin cita previa, si lo pueden atender sigue al paso 4 y si no, sigue al paso 6.
6. Si el usuario puede esperar para ser atendido o a la llegada de la persona requerida, se atiende al usuario una vez exista disponibilidad de atención.
7. Si el usuario no puede esperar o definitivamente existe imposibilidad de atención, se procede a programar una cita para su posterior atención, dando fin al proceso.
8. Fin del proceso


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE REUNIONES**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

### **NOMBRE DEL PROCESO: REALIZACIÓN DE REUNIONES**

1. En el desarrollo de las actividades cotidianas surge la necesidad de realizar reuniones para la toma de decisiones del centro comercial.
2. Se programa fecha y hora de la reunión.
3. Se informa a la secretaria acerca de la reunión, para que proceda a establecer comunicación con los interesados.
4. A través de un medio de comunicación se establece el contacto con los participantes, ya sean del consejo de administración, juntas directivas, órganos legales entre otros.
5. Se confirma la asistencia a la reunión, verificando la posibilidad de quórum. Si es posible sigue el proceso, si no, se devuelve al paso 2.
6. Posteriormente se busca el lugar dependiendo de la magnitud de la reunión y el número de participantes, se realiza la logística necesaria (conseguir materiales, si es requerido sonido, refrigerio etc.) y se elabora el orden del día a desarrollar en la reunión.
7. Al momento de hacer la reunión se verifica la asistencia de los participantes o el quórum decisorio en el caso de la asamblea o del consejo, si hay quórum sigue el proceso, si no hay se sigue al paso 11.
8. Se realiza la reunión con los asistentes.
9. Se toman decisiones respecto de las actividades del centro comercial.
10. Se elabora el acta correspondiente a la reunión, generalmente

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

este documento es elaborado por la secretaria.

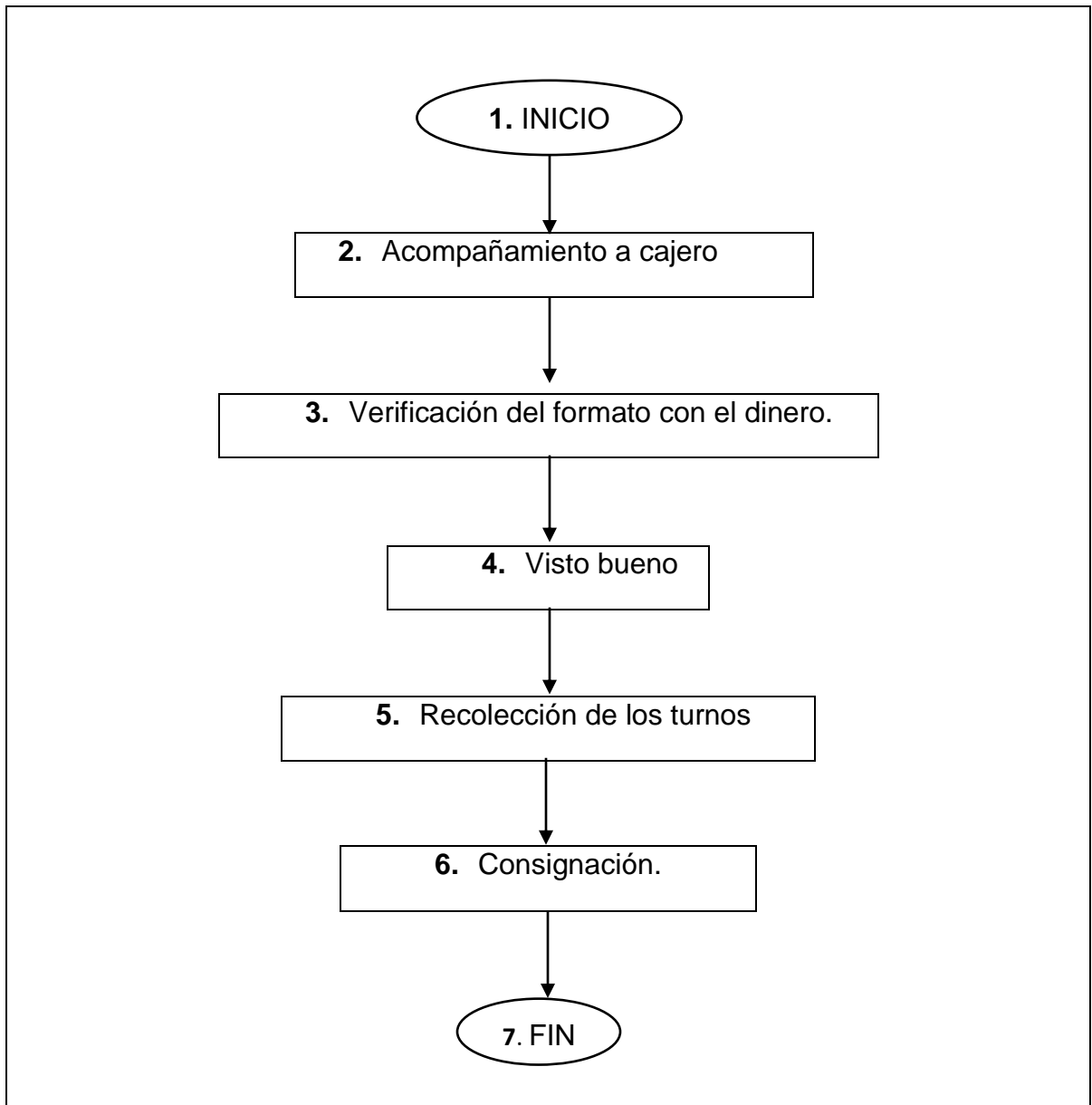
**11.** En caso de no presentarse todos los asistentes o no existir quórum para el caso de la asamblea o del consejo se esperará durante un tiempo a su llegada o se llamará a los miembros suplentes en el caso del consejo. Se pueden tomar decisiones de forma no presencial en caso que la situación sea muy urgente para la administración del centro comercial, con los asistentes presentes; se informará por medio de correos electrónicos sobre la decisión tomada a los miembros no asistentes. En estos casos no se levantará acta que sustente esta decisión porque la reunión se realiza de manera informal, sin embargo en la siguiente reunión se informará de la decisión y se legalizará en el acta que se realice en esta reunión.

**12.** Fin al proceso


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: RECOLECCIÓN Y CIERRE DE TURNO EN CAJEROS.**



<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: RECOLECCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A CAJEROS.**

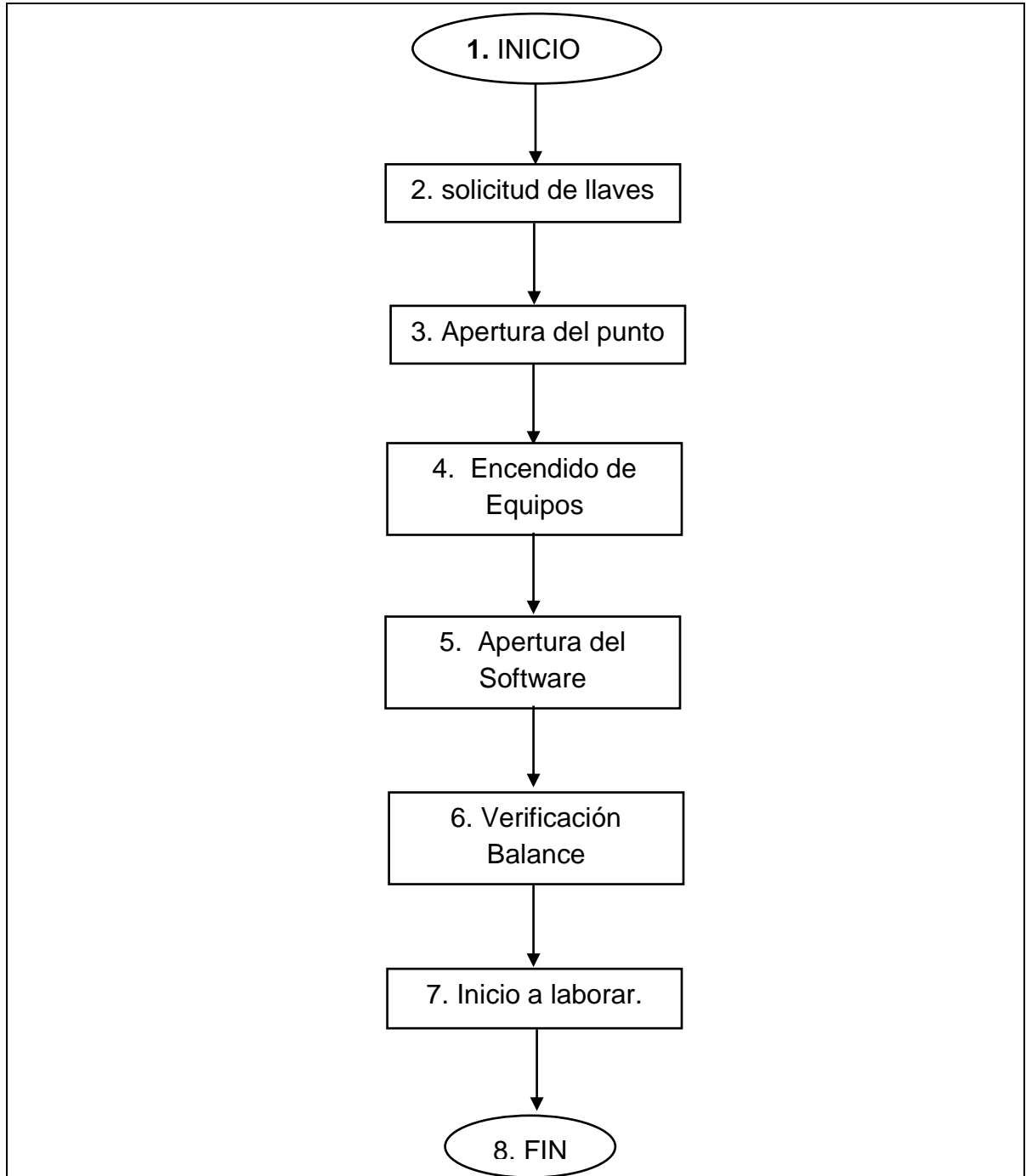
1. Al terminar el turno de los cajeros, el jefe de seguridad se acerca al punto de pago.
2. El jefe de seguridad junto con el cajero que acaba el turno dan aviso a las cámaras para el acompañamiento hasta la oficina de seguridad.
3. Una vez se encuentren en la oficina del jefe de seguridad sacan de la tula el dinero, tiquetes, formatos y verifica que coincida lo entregado con lo escrito en el formato.
4. El jefe da visto bueno al formato y firma lo recibido.
5. El jefe de seguridad realiza la recolección a todos los turnos de puntos de pago.
6. Una vez recolectado todo el dinero se consigna en el banco.
7. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: APERTURA Y ALISTAMIENTO DEL PUNTO DE PAGO.**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

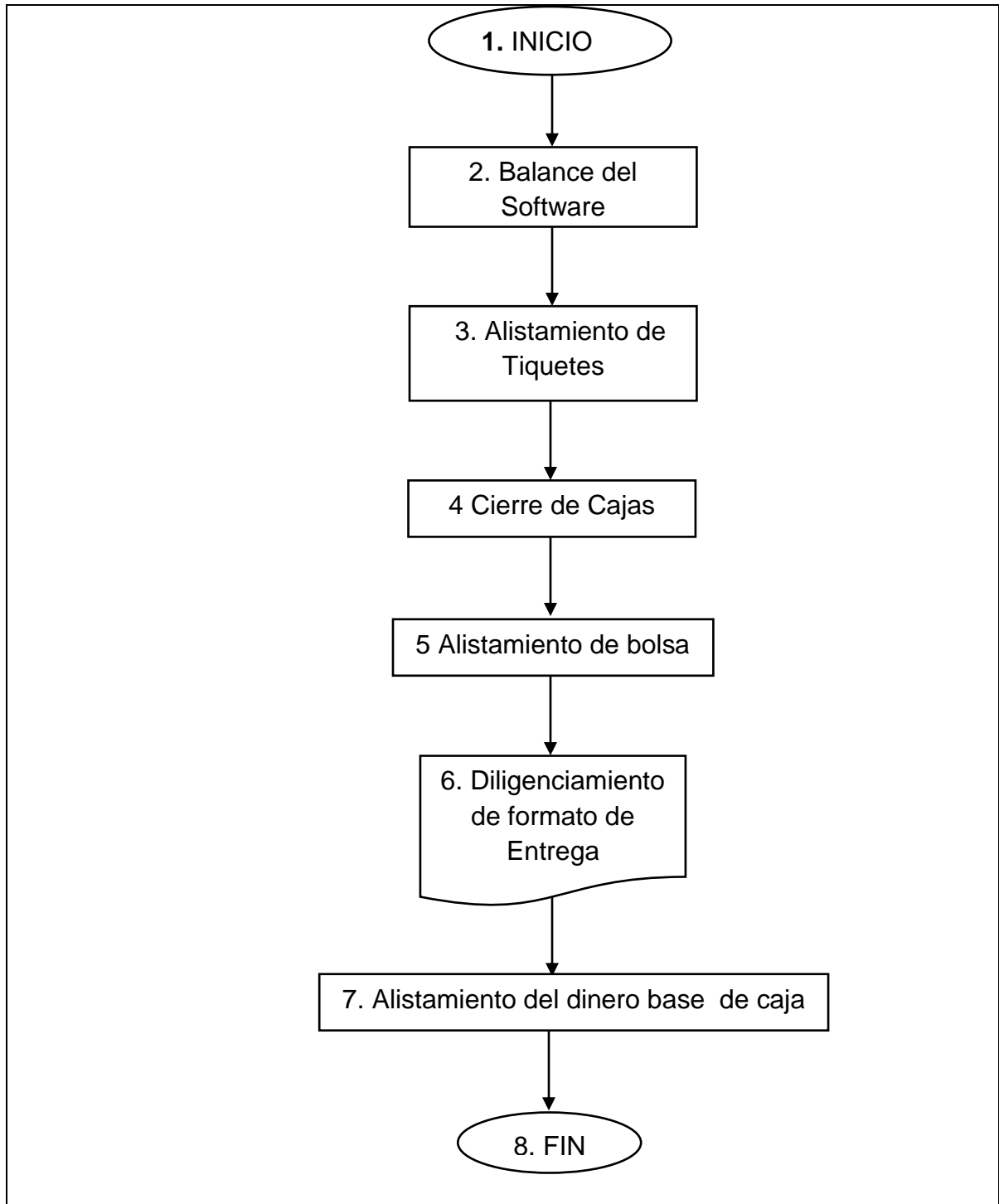
**NOMBRE DEL PROCESO: APERTURA Y ALISTAMIENTO DEL PUNTO DE PAGO.**

1. Al iniciar el turno los cajeros deben alistar el punto de pago para ofrecer un buen servicio a los clientes que usan el parqueadero del centro comercial.
2. El cajero solicita las llaves del punto de pago en el cuarto de cámaras, (este paso solo para cajeros que tienen el primer turno del día o en la tarde).
3. El cajero abre el punto de pago.
4. Una vez se encuentre el cajero en el punto se debe encender el computador y la impresora.
5. Seguidamente se abre el software y se procede a diligenciar la contraseña y el usuario del cajero.
6. Se procede a realizar la verificación del balance del turno verificando que la base coincida con el sistema.
7. Terminada la verificación, el cajero está en disposición de iniciar las labores.
8. Fin de la operación.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: CIERRE DE CAJA.**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

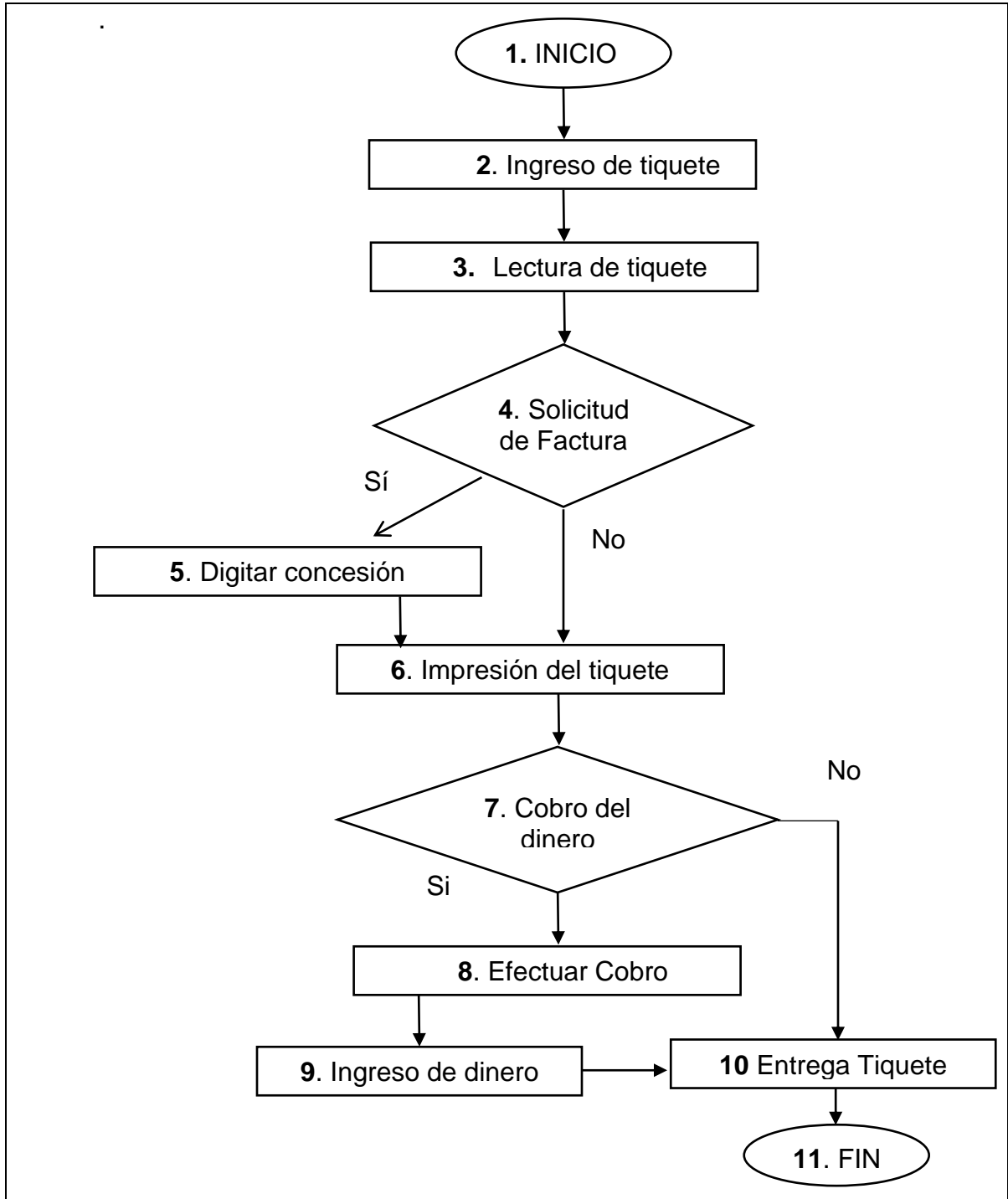
**NOMBRE DEL PROCESO: CIERRE DE CAJA.**

1. Al terminar el turno el cajero cierra la ventanilla donde se encuentra atendiendo a los clientes.
2. Busca en el software el balance del día.
3. Cuenta y organiza los tickets por concesión y verifica que coincidan con el sistema.
4. Posteriormente cuenta el dinero depositado en la caja y verifica que coincida con el valor que el sistema arroja.
5. Separa el dinero a entregar de la base que debe dejar en la caja para el siguiente turno.
6. Diligencia el formato de entrega de dinero y tickets.
7. Guarda el dinero, los tickets y el formato en la tula de seguridad.
8. Fin del proceso


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: COBRO DE PARQUEADERO EN EL PUNTO DE PAGO.**



<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: COBRO DE PARQUEADERO EN EL PUNTO DE PAGO.**

1. El cliente se encuentra en la fila del punto de pago para cancelar el valor a pagar por el servicio de parqueo en el centro comercial.
2. El cajero solicita el ticket de entrada al cliente
3. Se acerca el ticket de ingreso al lector de código de barras.
4. El cajero solicita al visitante la factura de compra en los locales del centro comercial
5. Si el visitante tiene factura de compra, el cajero verifica la fecha y hora de la compra y digita la concesión según sea el caso

**F1:** Si la compra es mayor \$20.000 en el almacén JUMBO

**F2:** Si el cliente entro a las salas de cinemark y el tiempo de duración en el centro comercial es menor o igual a 3 horas.

**F3:** Si la compra es mayor a \$50.000 en cualquier local del centro comercial.

**F5:** V.I.P. Este servicio es autorizado por la administración del centro comercial.


**F6:** si el cliente uso la serviteca

**Especial:** Si el cliente estuvo menos de dos horas en el centro comercial.

Si el cliente no tiene factura sigue el proceso en el paso 5


6. Se imprime el ticket de salida.
7. El cajero procede a revisar si hay que hacer el cobro por el servicio
8. En caso de tener que hacer el cobro el cajero informa al cliente el valor a cancelar por el servicio

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

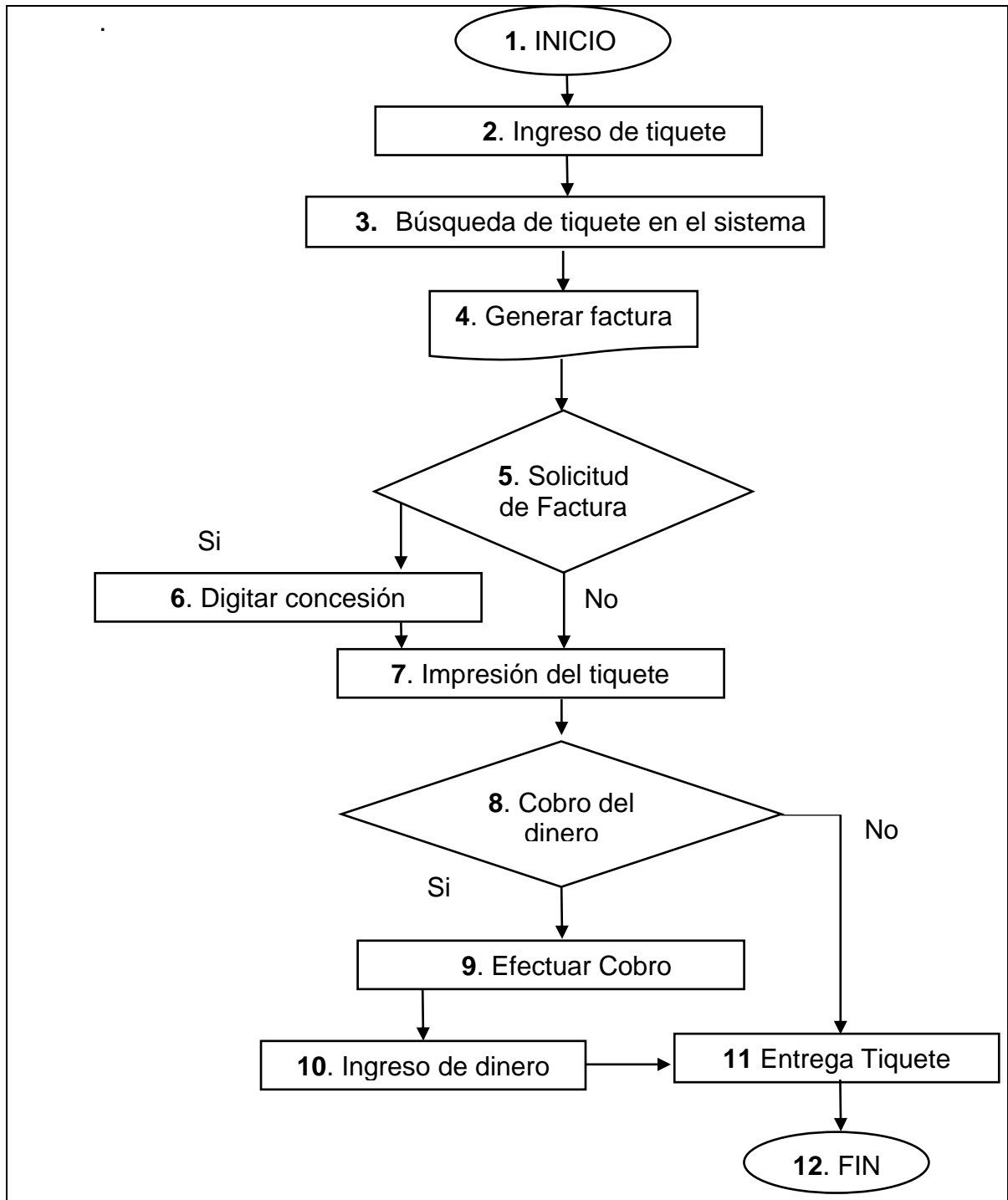
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

9. El cajero recibe el dinero y verifica que coincidan lo recibido con el valor del ticket y depositarlo en la caja
  
10. En caso de que no haya que hacer cobro o después de haberlo recibido se entrega el ticket de salida al cliente
  
11. Fin del proceso.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: COBRO DE PARQUEADERO EN EL PUNTO DE PAGO CON TIQUETE SIN CÓDIGO DE BARRAS.**



<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora



	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: COBRO DE PARQUEADERO EN EL PUNTO DE PAGO CON TIQUETE SIN CÓDIGO DE BARRAS**

1. El cliente se encuentra en la fila del punto de pago para cancelar el valor a pagar por el servicio de parqueo en el centro comercial.
2. El cajero solicita el tiquete de entrada al cliente
3. Se busca en el software el tiquete por medio del puesto de parqueo que es generado en el momento de la entrada del vehículo.
4. Se genera la factura de cobro en el sistema.
5. El cajero solicita al visitante la factura de compra en los locales del centro comercial
6. Si el visitante tiene factura de compra, el cajero verifica la fecha y hora de la compra y digita la concesión según sea el caso

**F1:** Si la compra es mayor \$20.000 en el almacén JUMBO

**F2:** Si el cliente entro a las salas de cinemark y el tiempo de duración en el centro comercial es menor o igual a 3 horas.

**F3:** Si la compra es mayor a \$50.000 en cualquier local del centro comercial.

**F5:** V.I.P. Este servicio es autorizado por la administración del centro comercial.


**F6:** si el cliente uso la serviteca

**Especial:** Si el cliente estuvo menos de dos horas en el centro comercial.

Si el cliente no tiene factura sigue el proceso en el paso 5


7. Se imprime el tiquete de salida.
8. El cajero procede a revisar si hay que hacer el cobro por el servicio

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

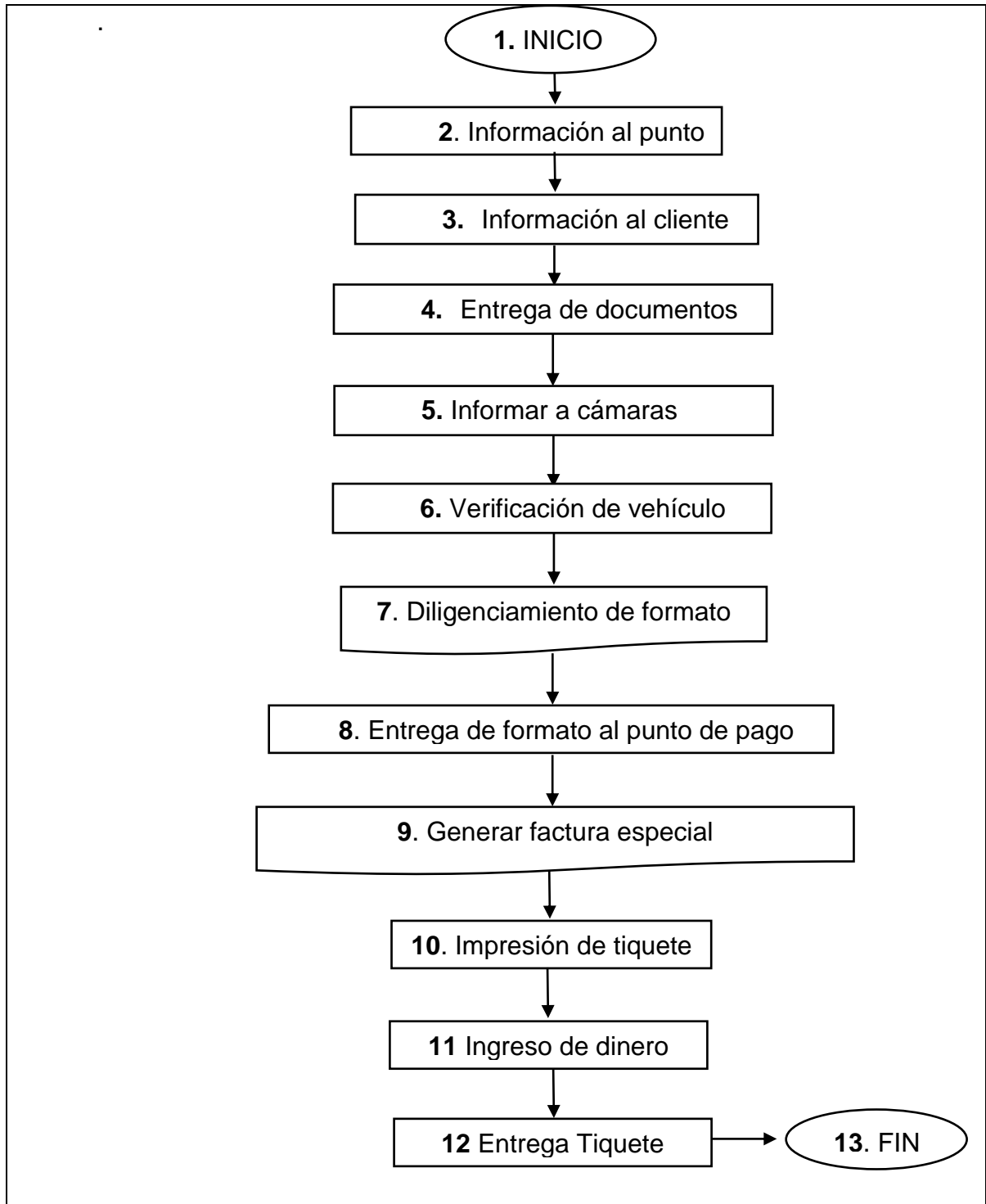
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

9. En caso de tener que hacer el cobro el cajero informa al cliente el valor a cancelar por el servicio
  
10. El cajero recibe el dinero y verifica que coincidan lo recibido con el valor del tickete y depositarlo en la caja
  
11. En caso de que no haya que hacer cobro o después de haberlo recibido se entrega el tickete de salida al cliente
  
12. Fin del proceso.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PERDIDA DE TIQUETE**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

### **NOMBRE DEL PROCESO: PERDIDA DE TIQUETE**

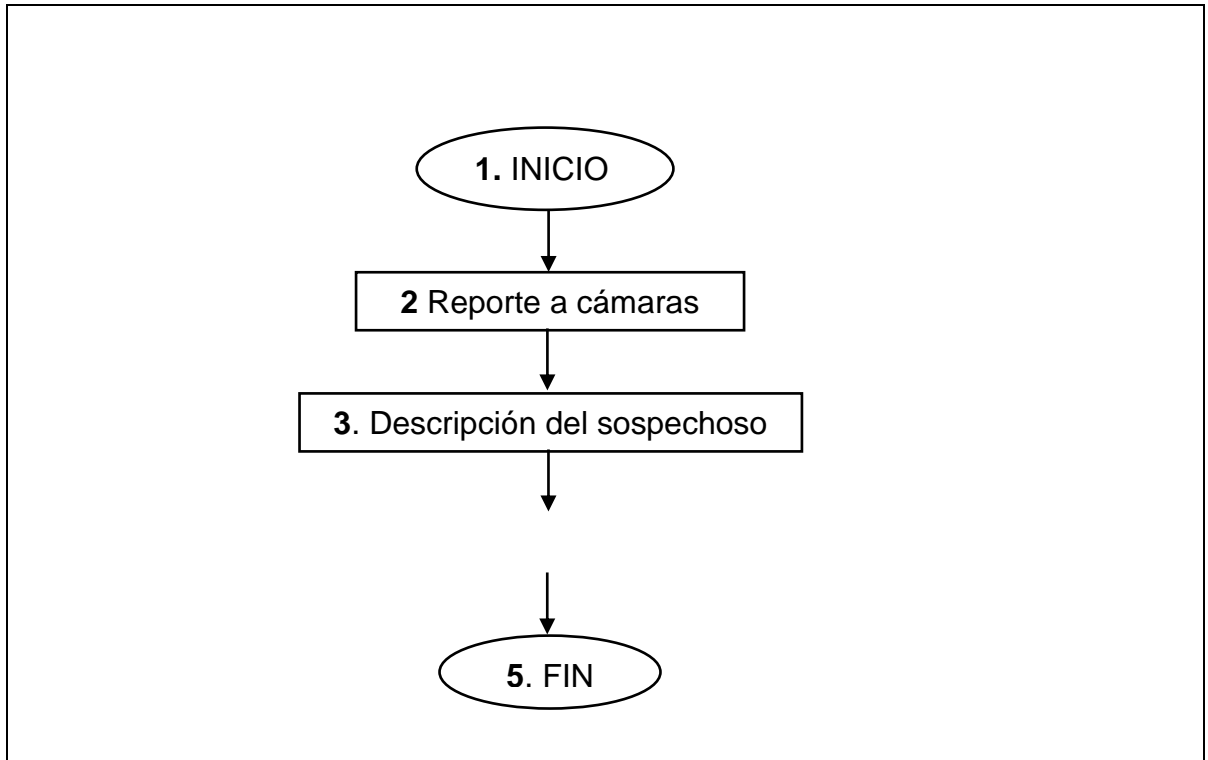
1. El cliente pierde el tiquete de entrada del vehículo al centro comercial acerca al punto de pago para cancelar el valor a cancelar por el servicio de parqueo en el centro comercial.
2. Una vez el cliente llega a la ventanilla informa al cajero la perdida de el tiquete.
3. El cajero informa al visitante el valor del tiquete y los documentos que debe presentar (carta de propiedad del vehículo y cedula de ciudadanía)
4. El visitante presente los documentos solicitados al cajero
5. Una vez el cajero tenga los documentos debe informar al operario de cámaras para hacer el acompañamiento permanente al proceso
6. El cajero entrega al celador los documentos del vehículo y se acercan a hacer la verificación del vehículo
7. Una vez hecha la verificación del vehículo el celador diligencia el formato de perdida de tiquete.
8. El celador hace entrega del formato diligenciado al cajero del punto de pago.
9. El cajero genera una factura especial en el sistema
10. Se imprime el tiquete de salida
11. El cajero recibe el dinero y verifica que coincidan lo recibido con el valor del tiquete y depositarlo en la caja
12. Se entrega el tiquete de salida al cliente
13. Fin del proceso.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


4. Acompañamiento visual del sospechoso

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: REPORTE PERSONA SOSPECHOSA.**




<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

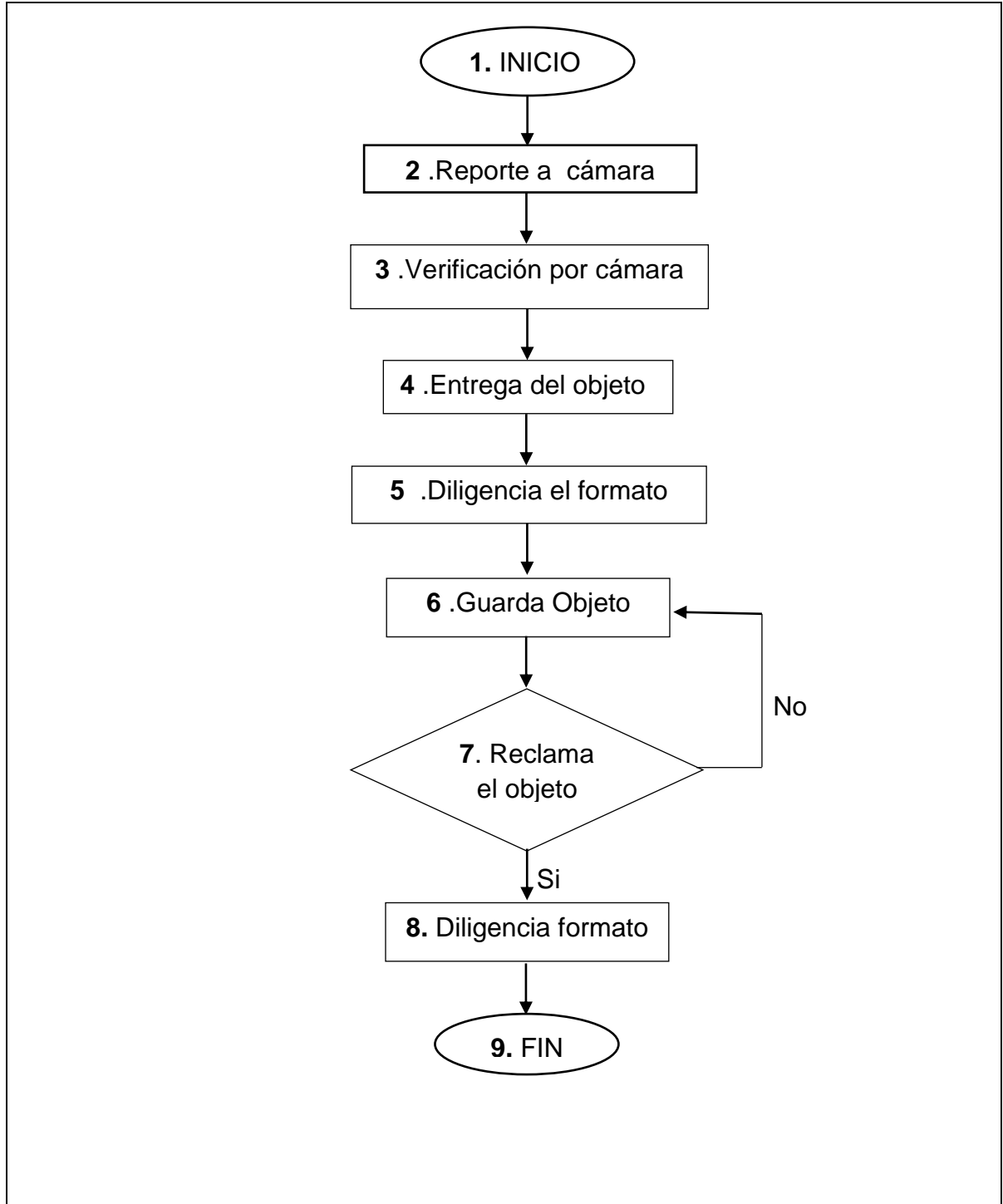
**NOMBRE DEL PROCESO: REPORTE PERSONA SOSPECHOSA**

1. En las actividades diarias el vigilante visualiza alguna persona la cual de la cual sospecha.
2. El vigilante reporta al operario de cámaras y a los otros vigilantes.
3. El vigilante le describe al operario de cámaras y a los vigilantes como es el sospechoso.
4. El operario de cámaras identifica al sospechoso y hace acompañamiento visual hasta que este sale del Centro Comercial.
5. Fin del proceso.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: OBJETO ABANDONADO.**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: OBJETO ABANDONADO.**

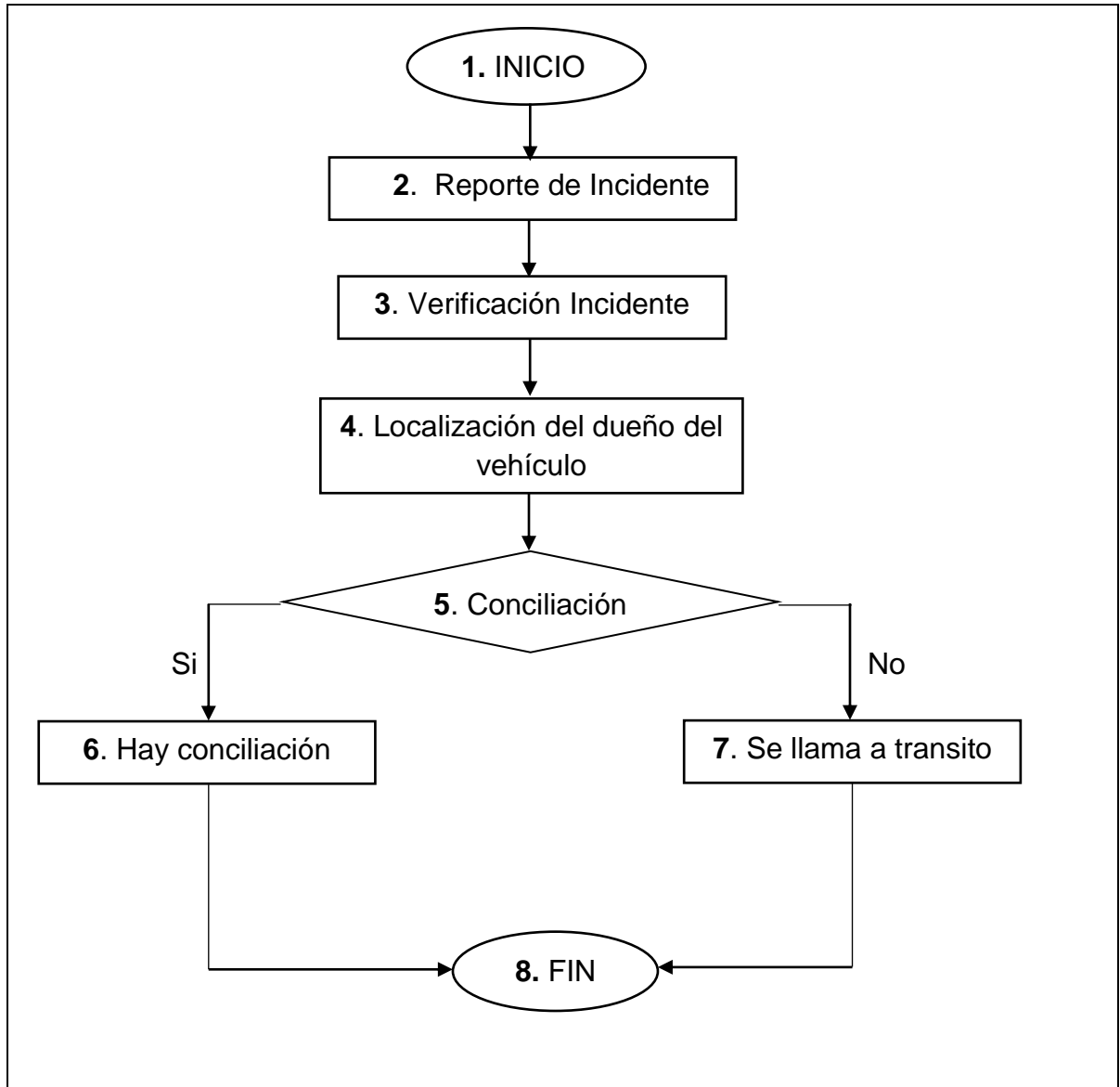
1. El vigilante encuentra un objeto en alguna de las zonas del Centro Comercial.
2. El vigilante reporta al operario de cámara que objeto encuentra.
3. El operario de cámara hace un acercamiento al objeto encontrado.
4. El vigilante hace entrega del objeto al operario de cámaras en la oficina.
5. Una vez el objeto este en el cuarto de cámaras se diligencia el formato de objetos encontrados.
6. El objeto queda guardado en el archivo hasta que este sea reclamado.
7. Si reclaman el objeto se entrega, sino, el objeto sigue en el archivo de cámaras.
8. Se diligencia el formato con los datos de la persona que reclama.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: CHOQUE DE VEHÍCULO.**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

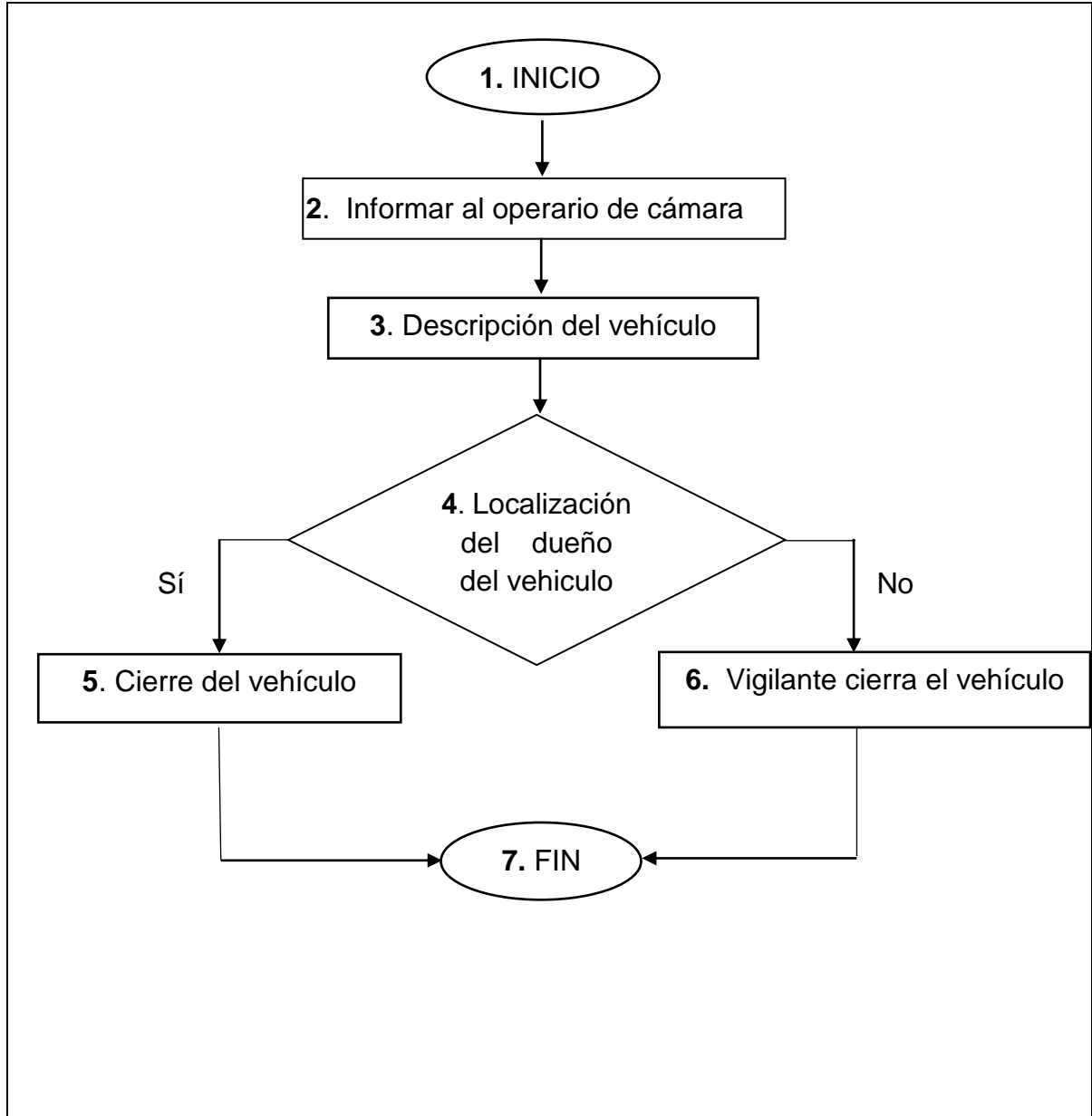
**NOMBRE DEL PROCESO: CHOQUE DE VEHÍCULO.**

1. En el recorrido por el parqueadero se da cuenta del vehículo chocado.
2. El vigilante reporta al operario de cámara el incidente.
3. El operario verifica el incidente.
4. Se procede a localizar al dueño del vehículo.
5. Se trata de conciliar entre las partes.
6. Si hay conciliación.
7. Se llama al tránsito.
8. Fin del proceso.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PUERTA O VENTANA DE VEHÍCULO ABIERTA.**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PUERTA O VENTANA DE VEHÍCULO ABIERTA.**

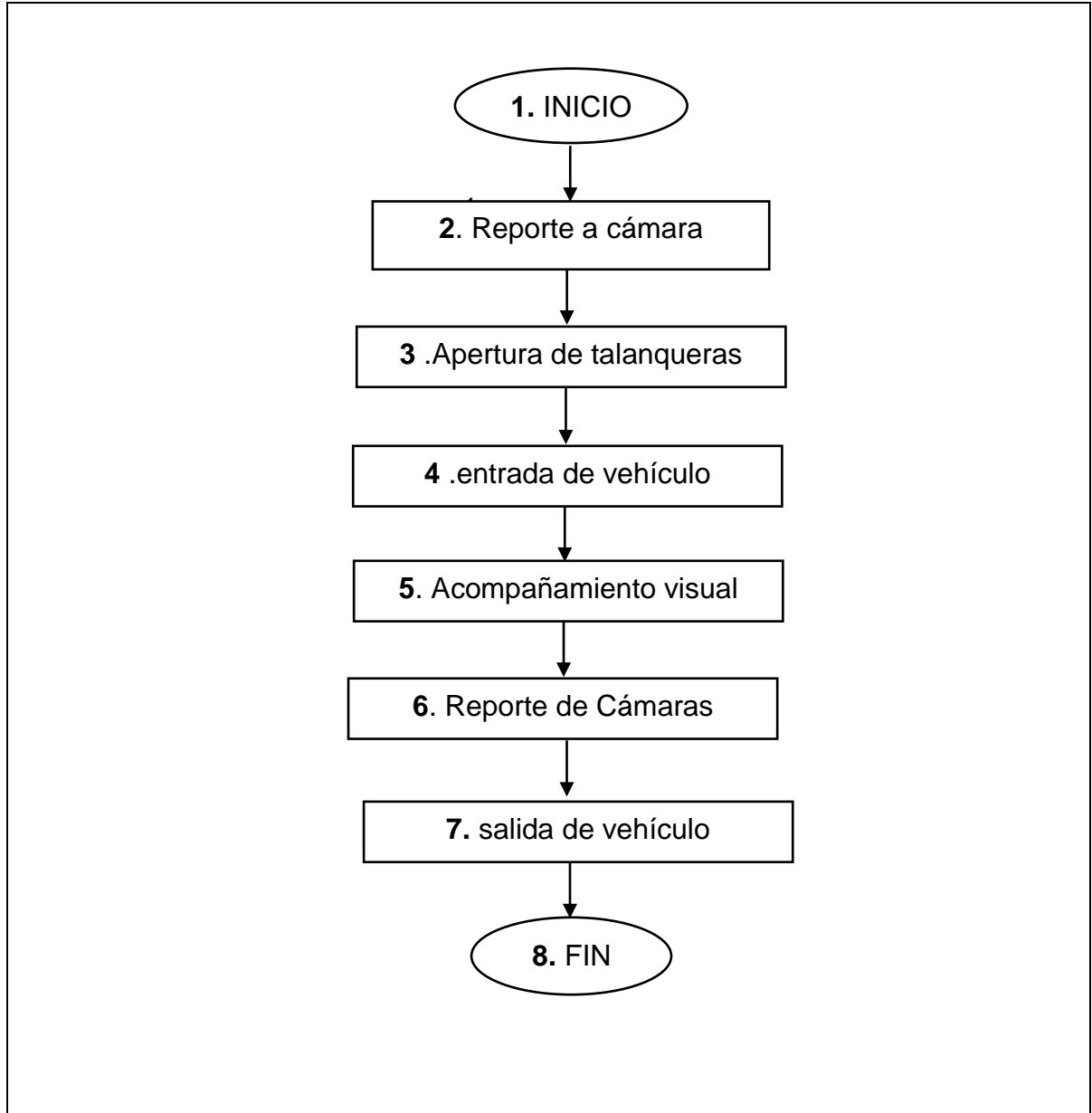
1. En el recorrido de los vigilantes por el parqueadero se encuentra un vehículo con la puerta o ventana abierta.
2. El vigilante informa al operario de cámara para hacer un acercamiento al vehículo.
3. Una vez el operario de cámara informe al vigilante que tiene enfocado el vehículo se hace una descripción detallada del vehículo, características como color, placa, modelo y los objetos de valor que se observan.
4. Se informa por parlante para tratar de localizar al dueño del vehículo.
5. Si se localiza al dueño se acerca al vehículo.

Cuando no se localiza al dueño, el vigilante cierra la puerta o ventana


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE: PARQUEO DE VEHÍCULOS OFICIALES.**




<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

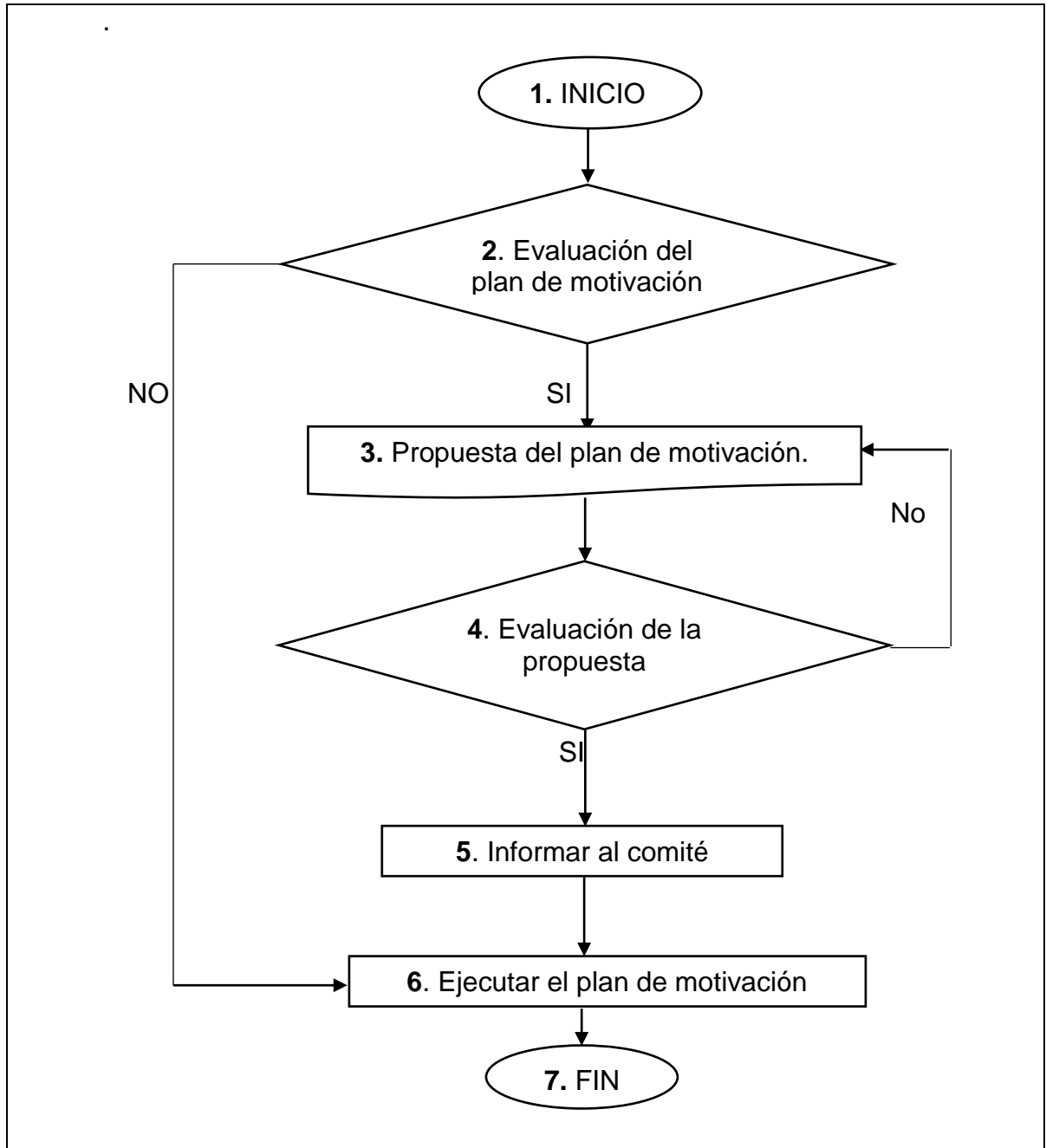
**NOMBRE: PARQUEO DE VEHÍCULOS OFICIALES**

1. Al centro comercial durante el transcurso del día entran varios vehículos oficiales como los carros de valores, la policía entre otros.
2. Vigilante de las puertas externas reportan la llegada del vehículo a los operarios de cámaras por radio.
3. El operario de cámaras verifica por estas y hace la apertura de la talanquera para permitir el ingreso del vehículo.
4. Una vez abierta la talanquera el vehículo ingresa al parqueadero y el operario de cámaras hace cierre de la talanquera.
5. Acompañamiento del vehículo en el parqueadero.
6. Al llegar el vehículo oficial a la puerta para salir, el vigilante informa por radio al operario de cámaras.
7. El operario de cámara hace la verificación por cámara y hace la apertura de la talanquera para permitir la salida del vehículo, al salir el operario cierra la talanquera.
8. Fin del proceso.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PLAN DE MOTIVACIÓN.**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: PLAN DE MOTIVACIÓN.**

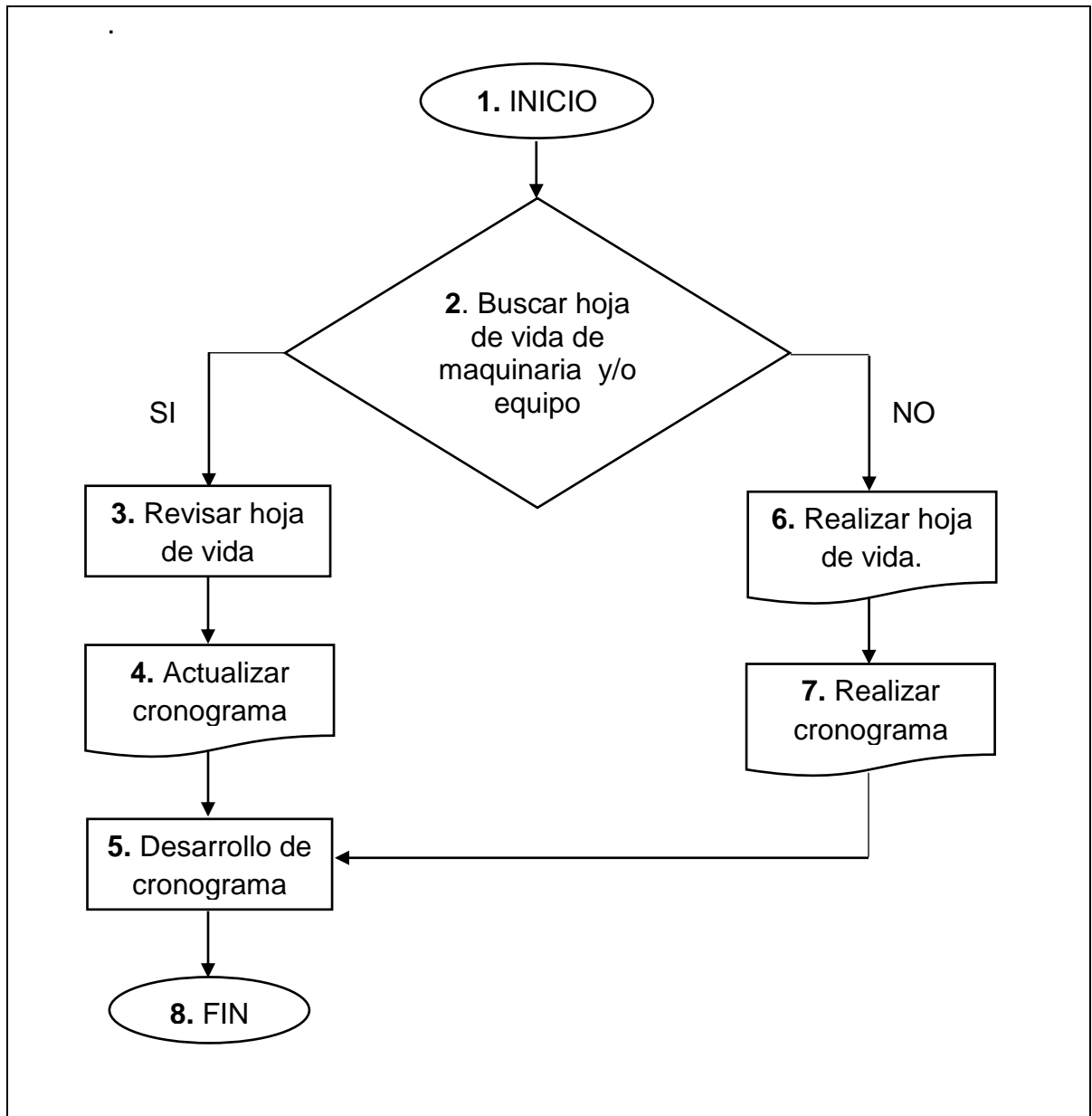
1. El salubrista ocupación al en el desarrollo de sus funciones debe desarrollar el plan de motivación para los empleados del centro comercial
2. Se evalúa el estado del plan de motivación; si requiere hacer modificaciones pasa al siguiente paso, de no9 tener que hacer modificaciones pasa el 6.
3. Con base a la evaluación se hace la propuesta del plan de motivación
4. La propuesta es evaluada por el administrado(a) del centro comercial si es aprobada sigue el proceso de lo contrario se devuelve al paso 3
5. Si es aprobada se informa al comité de convivencia
6. El comité de convivencia en coordinación del salubrista ejecuta el plan de motivación a los trabajadores.
7. Fin del proceso.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO.**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

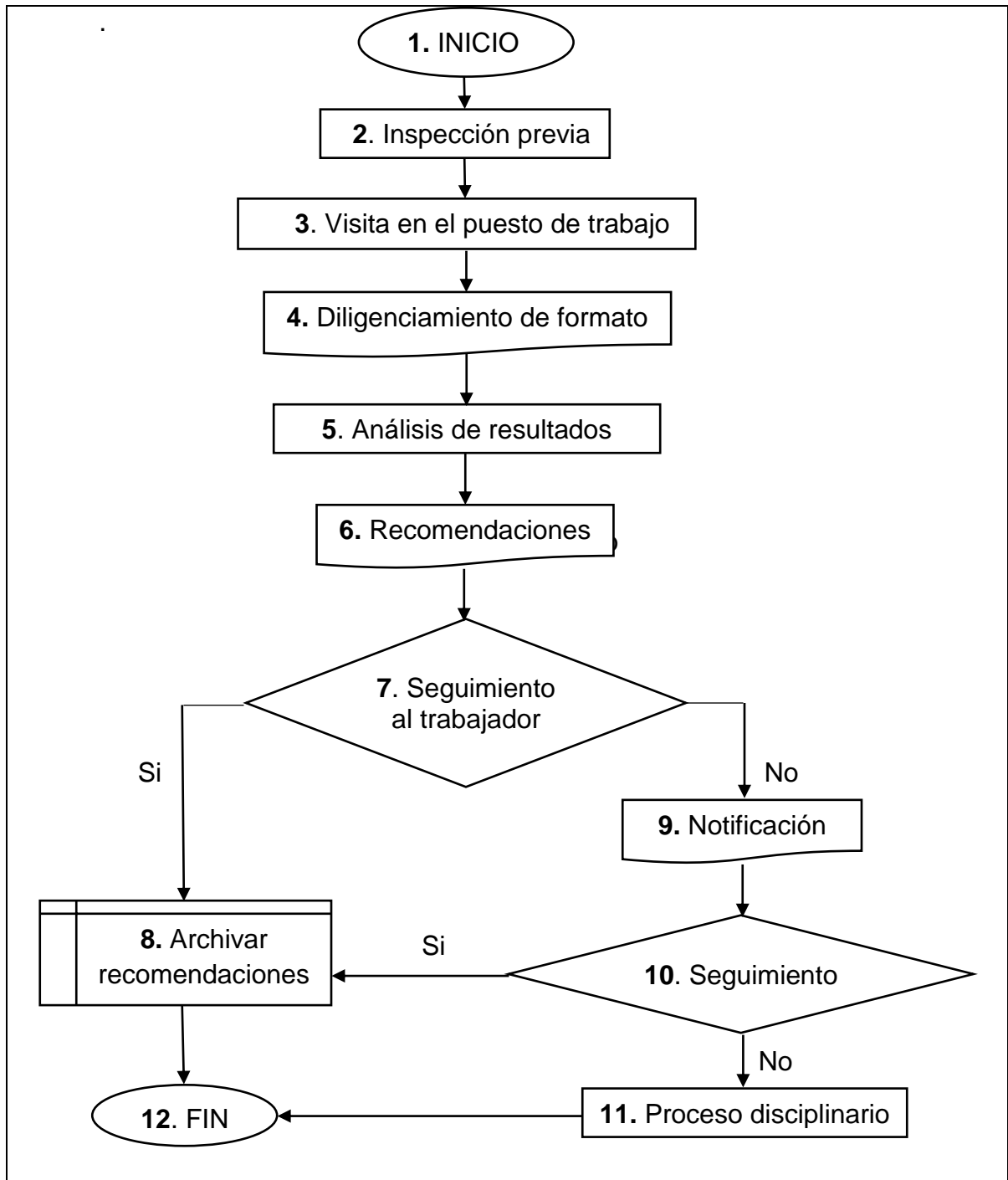
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: SEGUIMIENTO AL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO.**


1. Se genera la necesidad de hacer inspección a la maquinaria y/o a los equipos.
2. Se busca en la maquinaria y/o en el equipo la hoja de vida del mismo; si la maquinaria tiene hoja de vida sigue al paso 3, de no tener hoja de vida pasa al 6.
3. Se hace la revisión de la hoja de vida donde se encuentra las características detalladas y el cronograma del mantenimiento de la maquinaria y/o el equipo.
4. Una vez revisado el cronograma se debe actualizar según la necesidad que la maquinaria y/o el equipo necesite.
5. Teniendo actualizado el cronograma se pone en desarrollo según la necesidad que tenga la maquinaria y/o el equipo.
6. En el caso de no tener hoja de vida se debe realizar haciendo una descripción detallada de las características que tenga la maquinaria y/o el equipo.
7. Teniendo la hoja de vida se realiza el cronograma de mantenimiento programándolo periódicamente según las necesidades de la maquinaria y/o equipo al tener listo el cronograma sigue el proceso en el paso 5.
8. Fin del proceso

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUACIÓN DE POSICIÓN ERGONÓMICA DEL TRABAJADOR EN EL PUESTO DE TRABAJO**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

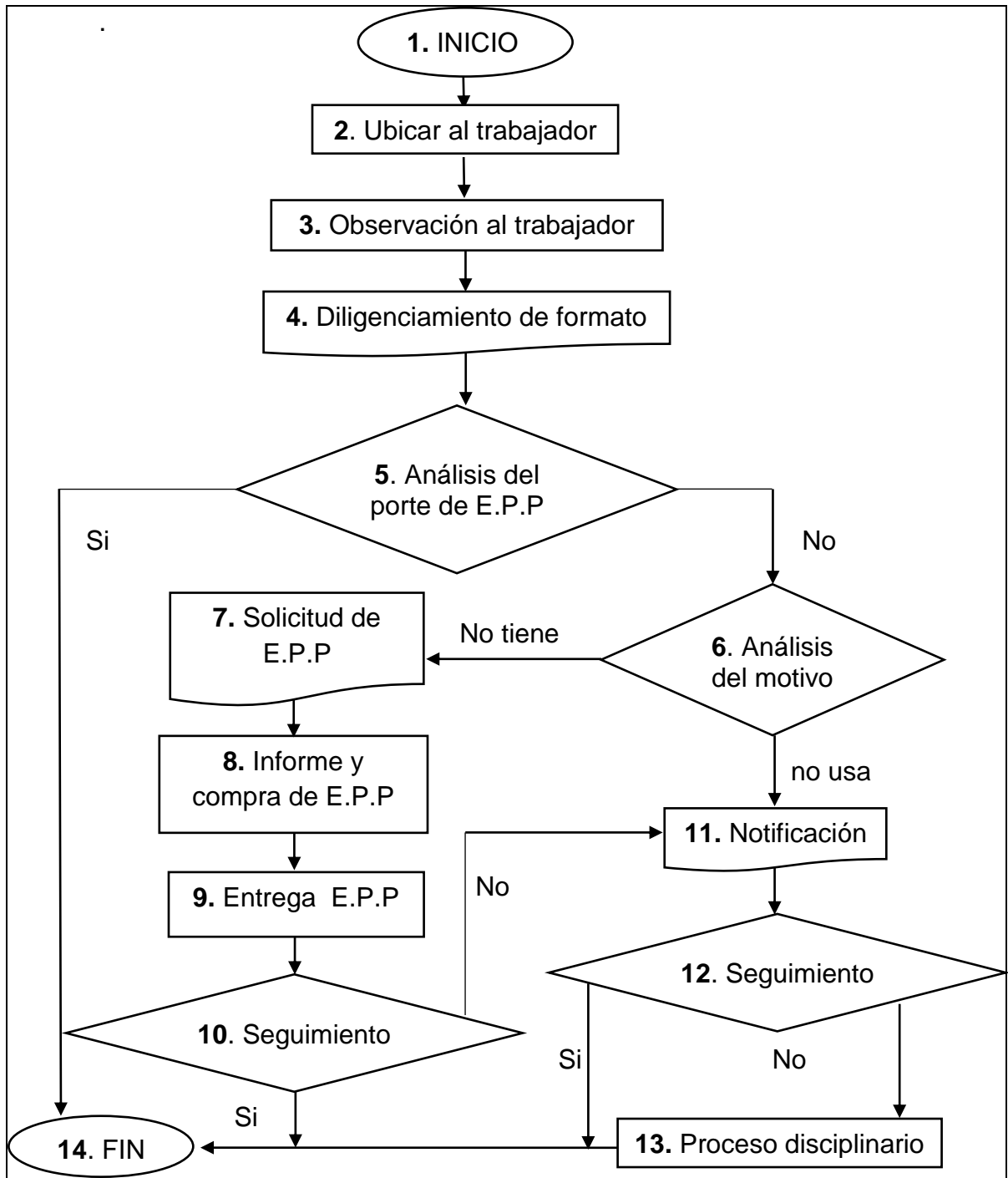
	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: EVALUACIÓN DEL EMPLEADO EN EL PUESTO DE TRABAJO**


1. En las funciones del salubrista ocupacional esta verificar que los trabajadores cumplan con las posiciones adecuadas para desarrollar las actividades diarias trabajo.
2. Se hace una inspección previa al trabajador en el desarrollo de sus funciones sin su consentimiento.
3. Posteriormente se hace una visita programada por el salubrista con el trabajador.
4. Se diligencia una formato de lo observado en la visita
5. Una vez hecha las dos visitas se hace un análisis de los resultados.
6. Con base en el análisis de las visitas se hace las recomendaciones para el trabajador las cuales son entregadas tanto al trabajador como al jefe inmediato.
7. Se hace un seguimiento al trabajador para verificar que sigue las recomendaciones; si el trabajador cumple las recomendaciones sigue al paso 8, en caso de no cumplir con las recomendaciones pasa al 9
8. Como el trabajado cumple a cabalidad con los requerimientos se archiva copia del documento con las recomendaciones y sigue al paso 12.
9. En el caso de no cumplir con las recomendaciones hechas se notifica al trabajador y al jefe inmediato para que el empleado cumpla.
10. El salubrista y el jefe inmediato hace seguimiento al trabajador para verificar que cumpla con las recomendaciones; si cumple pasa el paso 8 de lo contrario sigue al paso 11.
11. En caso de no seguir las recomendaciones después de la notificación se sigue el conducto disciplinario.
12. Fin del proceso

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

**NOMBRE DEL PROCESO: VERIFICACIÓN DEL PORTE DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (E.P.P)**




ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

**NOMBRE DEL PROCESO: VERIFICACIÓN DEL PORTE DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (E.P.P)**

1. En las funciones del salubrista ocupacional esta verificar que los trabajadores cumplan con el porte de elementos de protección personal (E.P.P) adecuados para desarrollar las actividades diarias trabajo
2. El salubrista ubica al trabajador en el desarrollo de sus actividades laborales
3. Una vez ubicado el trabajador se observa q porte todos los elementos de seguridad personal necesarios para el desarrollo adecuado de las funciones
4. Con base a lo observado se diligencia el formato de porte de implementos de seguridad personal
5. Se analiza si los trabajadores cumplen con el porte de los elementos de protección personal; si el trabajador porta los elementos sigue al paso 14, de lo contrario sigue al paso 6
6. Se debe analizar el motivo por el cual los trabajadores no portan los elementos de protección personal para el desarrollo de las actividades laborales; puede ser porque no tiene de ser así sigue a paso 7 o puede ser que los tenga pero no los use si es este el caso pasa al 10.
7. En el caso de que el trabajador no tenga los elementos necesarios de protección personal se debe hacer la solicitud al jefe de operaciones.
8. El jefe de operaciones una vez tenga la lista de los elementos que se requiere comunica al administrador(a) para hacer la compra
9. El tener los elementos se hace entrega a los trabajadores.
10. Se hace un seguimiento al trabajador para verificar que usa los elementos de protección personal; si el trabajador cumple las recomendaciones sigue al paso 14, en caso de no cumplir pasa al 11

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

11. En el caso de que no use los elementos de protección personal se notifica al trabajador y al jefe inmediato para que el empleado cumpla.
12. El salubrista y el jefe inmediato hace seguimiento al trabajador para verificar que cumpla con las recomendaciones; si cumple pasa al 14, de lo contrario sigue al paso 13.
13. En caso de no seguir las recomendaciones después de la notificación se sigue el conducto disciplinario.
14. Fin del proceso

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

## ANEXO D.



	<b>CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>

## MANUAL DE FUNCIONES CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora



**CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA**


**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MAPA DE PROCESOS CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA**



ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## MANUAL DE FUNCIONES DEL CENTRO COMERCIAL UNICENTRO TUNJA

### FUNCIONES DE LA ASAMBLEA

1. Elegir y remover a los miembros del Consejo de Administración
2. Elegir y remover libremente al revisor fiscal y a su suplente y fijarle su remuneración.
3. Dictar las políticas administrativas s las que debe someterse el centro comercial.
4. Ejercer el control y vigilancia sobre las gestiones y decisiones del consejo de administración y del administrador, exigirles el cumplimiento de sus funciones y obligaciones.
5. Considerar los informes de gestión sobre la situación financiera administrativa institucional del centro comercial.
6. Examinar, aprobar o improbar los estados financieros
7. Decidir sobre la destinación del excedente presupuestal.
8. Velar por el cumplimiento del reglamento de propiedad horizontal
9. Aprobar el presupuesto de gastos e ingresos por cada vigencia.
10. Decretar cuotas extraordinarias a cargo de los propietarios
11. Vigilar la constitución y administración del fondo legal de imprevistos.
12. Aprobar la constitución de fondos estatutarios específicos.
13. Fijar o autorizar la naturaleza y cuantía de los seguros.
14. Reglamentar la contratación de empréstitos y la ejecución de obras que se requieran para el funcionamiento del centro comercial.
15. Aprobar la construcción de mejoras, ampliaciones y cambios en el

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


diseño arquitectónico.

16. Ordenar la construcción de las edificaciones en los casos que sea procedente.
17. Autorizar la venta del terreno y materiales en caso de destrucción total o parcial del centro comercial.
18. Decidir sobre cambios en la destinación general de los inmuebles de dominio privado.
19. Decidir sobre la desafectación de los bienes comunes no esenciales.
20. Decidir en caso de duda sobre el carácter de un bien común.
21. Dictar lo reglamentos internos para desarrollar el reglamento de propiedad horizontal.
22. Aprobar la disolución y liquidación del centro comercial
23. Delegar funciones específicas al Consejo de Administración.
24. Aprobar la lista de actividades mercantiles prohibidas en áreas comunes o bienes privados.
25. Variar los valores establecidos para la modificación del presupuesto autorización de obras y controles y utilización del fondo de imprevistos.
26. Adoptar las medidas que reclaman el cumplimiento de la ley y atiendan al interés general de los propietarios.

## MODIFICACIONES REALIZADAS

Para este cargo se elimina la función N°1

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES PARA LA ASAMBLEA

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Dictar su propio reglamento interno			X			

TABLA N°1


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### **FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR (A)**

1. Otorgar la fianza exigida por el Consejo de Administración para garantizar el manejo de los bienes y fondos de la propiedad horizontal.
2. Cumplir y hacer cumplir la ley, el reglamento de propiedad horizontal, los reglamentos internos y las decisiones de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.
3. Ejercer responsablemente la representación legal de la persona jurídica Centro Comercial Unicentro Tunja en todos los casos, actos y contratos, tanto frente a terceros, como frente a cada uno de los propietarios, ocupantes de bienes privados o comunes.
4. Ejecutar las decisiones de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.
5. .En relación con los bienes comunes y los bienes del Centro Comercial Unicentro Tunja; vigilar su conservación, reparación, limpieza y orden, llevar el control de inventarios de todos los elementos de dotación; contratar la ejecución de las respectivas mejoras, reparaciones o modificaciones; preparar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, tomar las medidas necesarias y efectuar o contratar todas aquellas obras y reparaciones cuya no realización inmediata pueda causar perjuicios a la propiedad horizontal o a los bienes y servicios de uso común; en general realizar todos los actos de administración, conservación y disposición de los mismos, de conformidad con las facultades y restricciones fijadas en el Reglamento de Propiedad Horizontal y con lo dispuesto por la Asamblea General de Propietarios y el Consejo de Administración.
6. Coordinar con las autoridades y con la empresa responsable de la


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

seguridad del Centro Comercial la vigilancia del edificio.

7. .Adoptar las medidas que demanden la existencia, seguridad, integridad y salubridad del inmueble y de sus usuarios.
8. Administrar con diligencia y cuidado los bienes de dominio de la persona jurídica que surgen como consecuencia de la desafectación de bienes comunes no esenciales y destinarlos a los fines autorizados por la Asamblea General de Propietarios en el acto de desafectación, de conformidad con el Reglamento de Propiedad horizontal.
9. Celebrar de conformidad con lo establecido en el reglamento y según las aprobaciones impartidas por el Consejo de Administración, los contratos para la explotación económica de bienes comunes, controlar su ejecución y recaudar las contraprestaciones correspondientes.
10. Vigilar el uso racional explotación eficiente de los parqueaderos buscando las mejores condiciones de armonía seguridad y rentabilidad.
11. Celebrar los actos y contratos necesarios para realizar las labores ordinarias de la Administración; sin perjuicio de lo indicado en el reglamento o en las decisiones de la Asamblea General de Propietarios o del Consejo de Administración. Cuando su cuantía fuere hasta de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales vigentes, no necesita autorización del Consejo de Administración.
12. Llevar directamente, bajo su dependencia y responsabilidad la matrícula y cuenta interna de las unidades privadas y mantenerlas al día.
13. Llevar directamente o bajo su dependencia y responsabilidad los libros de actas de la Asamblea General de propietarios y del Consejo de Administración, el archivo general de la persona jurídica con los contratos suscritos, la correspondencia recibida y enviada, de tal manera que quede registrada completa y verazmente la historia jurídica, contable y administrativa.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

14. Vigilar que cada propietario o tenedor de unidades privadas cumpla las obligaciones establecidas en el régimen legal de propiedad horizontal en el reglamento, en los reglamentos internos y en las decisiones de los órganos de administración de la copropiedad; y en caso de incumplimiento tomar las medidas administrativas, estatutarias y legales del caso para cesar el incumplimiento y resarcir los eventuales perjuicios generados por este.
15. Solicitar la intervención inmediata de la policía y demás autoridades competentes cuando el uso que se dé a un bien probado no esté de acuerdo con su naturaleza y destinación; cuando con su uso se comprometa la seguridad o solidez del Centro Comercial, se produzcan ruidos, molestias o actos que perturben la tranquilidad de los demás propietarios u ocupantes, o afecten la salud pública.
16. Atender la correspondencia relativa a la propiedad horizontal, responder las peticiones y atender los reclamos formulados por los propietarios u ocupantes con relación al funcionamiento y utilización de los bienes comunes, al desempeño de las labores y a la conducta de los empleados al servicio de la propiedad horizontal.
17. Notificar y hacer efectivas, una vez se encuentren ejecutorias, las sanciones impuestas por el consejo de Administración, por incumplimiento de las obligaciones previstas en la ley, en el Reglamento de Propiedad Horizontal y en cualquier reglamento interno.
18. Cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderados las cuotas ordinarias y extraordinarias, intereses, multas, y en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de bienes de dominio particular del Centro Comercial, iniciando oportunamente el cobro judicial de las mismas, sin necesidad de autorización alguna.
19. Producir oportuna y verazmente el título ejecutivo contra el deudor renuente o moroso al pago de su contribución obligatoria de las expensas comunes de

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

conformidad con lo dispuesto por la ley 675 de 2001 y el reglamento.

20. Expedir oportuna y verazmente el estado de cuenta y/o paz y salvo de cuentas con la Administración del Centro Comercial, cada vez que se produzca el cambio de tenedor o propietario de un bien de dominio privado.
21. Cobrar y recaudar integral y oportunamente las rentas, compensaciones, remuneraciones y en general toda obligación de la que sea titular el Centro Comercial.
22. Administrar bajo su responsabilidad una caja menor en la cuantía que determine el Consejo de Administración
23. De conformidad con las instrucciones dadas por el Consejo de Administración, invertir, administrar eficientemente los recursos monetarios del Centro Comercial, en forma tal que se garantice la liquidez de la copropiedad, para el cumplimiento oportuno de las obligaciones asumidas por la misma.
24. Hacer por cuenta de la persona jurídica oportunamente, los pagos que sean procedentes evitando la mora y beneficiándose en lo posible de los descuentos respectivos.
25. Administrar independientemente de los otros recursos el fondo legal de imprevistos.
26. Bajo su directa dependencia y responsabilidad seleccionar, contratar, administrar, controlar y remover al personal al servicio de la copropiedad de acuerdo con los cargos, funciones y las remuneraciones establecidas por el Consejo de Administración, vigilando el cumplimiento de todas las obligaciones laborales tales como contratos de trabajo, pago de salarios y prestaciones sociales, seguridad social; atender en representación de la propiedad horizontal los reclamos de los trabajadores ante las autoridades correspondientes; vigilar el cumplimiento por parte de los empleados de sus obligaciones laborales utilizando para ello


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

los mecanismos de registro y control que considere necesarios. No podrá designar funcionarios que no cuenten con un específico manual de funciones.

27. Elaborar y presentar al terminar su período o cuando la Asamblea General de Propietarios o del Consejo de Administración lo exijan los informes sobre su gestión, la situación y el funcionamiento de la copropiedad, los estados financieros de períodos intermedios y sobre el estado de ejecución del presupuesto y los demás que aquellos le solicite.
28. Preparar y someter oportunamente a consideración del Consejo de Administración los estados financieros básicos de propósito general que se presentarán en la asamblea anual ordinaria de propietarios.
29. Suscribir conjuntamente con el contador público, los estados financieros que se pongan a disposición de las autoridades del Centro Comercial o de terceros.
30. Preparar el presupuesto de ingresos, gastos e inversiones del Centro Comercial y el proyecto de distribución de gastos comunes entre los propietarios y presentarlos ante el Consejo de Administración para su visto bueno, con no menos de treinta días (30) de anticipación a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Propietarios.
31. Convocar oportunamente a la Asamblea General de propietarios a reuniones ordinarias o extraordinarias y someter a su aprobación los estados financieros, el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos y el proyecto de distribución de gastos comunes entre los propietarios.
32. Incluir en la convocatoria de la asamblea ordinaria los estados financieros básicos de propósito general, el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos, el proyecto de distribución de gastos comunes entre los propietarios y el listado de morosos y de sancionados.
33. Convocar al Consejo de Administración a reuniones ordinarias y


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

extraordinarias.

34. Elaborar oportunamente las actas de las reuniones ordinarias de la Asamblea, previa aprobación, asentarlas cronológicamente en el libro correspondiente; expedir y certificar copias de éstas, conforme a lo establecido en el Reglamento de Propiedad Horizontal.
35. Elaborar oportunamente las actas de las reuniones del Consejo de Administración, asentarlas cronológicamente en el libro correspondiente, expedir y certificar copias totales o parciales de las actas.
36. Poner en conocimiento de los propietarios y ocupantes las decisiones generales de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.
37. Previa aprobación de la Asamblea General de Propietarios, elevar a escritura pública y registrar todas las reformas al reglamento de propiedad Horizontal.
38. Inscribir ante la autoridad competente todos los actos relacionados con la existencia y representación legal de la persona jurídica, o los que legalmente requieran de registro o inscripción.
39. Cumplir oportunamente las obligaciones tributarias de conformidad con las normas vigentes.
40. Contratar y mantener vigentes los seguros previstos en el reglamento de Propiedad Horizontal, de conformidad con lo dispuesto por la Asamblea General de Propietarios o el Consejo de Administración y tramitar las indemnizaciones correspondientes en caso de siniestro.
41. Previa consulta al Consejo de Administración, designar los apoderados especiales, mandatarios, árbitros o peritos que deban actuar a nombre del Centro Comercial en los casos en que fuere necesario; otorgar los poderes correspondientes.
42. Proponer al Consejo de Administración la implementación de planes y sistemas de mercadeo; la realización de campañas y actividades de

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


publicidad, promoción, mercadeo y comunicación; la ejecución de eventos, ferias, promociones y demás actividades que incentiven y estimulen la actividad mercantil del Centro Comercial y que propicien el mayor éxito comercial del Centro Comercial y de los establecimientos que operen en éste, en términos tales como flujo de visitantes, ocupación de locales, explotación de bienes comunes. Ejecutar tales actividades de conformidad con las instrucciones específicas impartidas por el Consejo de Administración.

43. Vigilar que el uso del nombre y logotipo del Centro Comercial se sujete a las prescripciones estatutarias.
44. Controlar toda clase de propaganda o publicaciones que se distribuyan dentro de los predios del centro comercial.
45. En general, proponer las iniciativas que considere convenientes para la buena marcha de la Administración y para la consolidación y desarrollo del Centro Comercial; ejecutar todo acto y realizar todo contrato tendiente a la conservación y buen funcionamiento de los bienes y servicios del Centro Comercial, para la defensa de los intereses comunes de sus copropietarios y para el cumplimiento del objeto del Centro Comercial.

## **MODIFICACIONES EFECTUADAS**

A las funciones de la Administración, se elimina las funciones N°1, N°47 y N°48.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES PARA EL ADMINISTRADOR (A)

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Obrar de buena fe, oportuna, objetiva, leal, veraz y diligentemente en defensa de los intereses comunes del centro comercial.			x			
47	Delegar funciones a los demás cargos para el alcance de metas de la organización.			x			
48	Demás funciones inherentes al cargo			x			

TABLA N°2


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### **FUNCIONES DEL REVISOR FISCAL**

1. Velar porque se lleve regularmente, conforme a las normas legales y a la técnica contable, la contabilidad de la Propiedad horizontal, las actas de las reuniones de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.
2. Velar porque se conserven debidamente la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y en general, los archivos de la propiedad horizontal, impartiendo las instrucciones para tales fines.
3. .Examinar libremente las operaciones, negocios, correspondencia, actas, inventarios, contratos, libros y comprobantes contables de la copropiedad; verificar su veracidad y cerciorarse de que se ajustan a la ley, al Reglamento de Propiedad Horizontal y a las decisiones de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.
4. Inspeccionar regularmente los bienes comunes, hacer arquezos periódicos sobre los fondos de la propiedad horizontal. Impartir las instrucciones que fueren necesarias, para establecer un control permanente sobre los bienes comunes y del Centro Comercial; verificar que se están utilizando conforme a la ley, al reglamento de propiedad horizontal, a las decisiones de los órganos administrativos; procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos.
5. Avalar con su firma los estados financieros que presente el Administrador.
6. Acompañar con su opinión profesional los estados financieros certificados que han de presentarse a la aprobación de la Asamblea General de Propietarios.
7. Participar con voz pero sin voto en las reuniones de la Asamblea General de Propietarios.
8. Presentar a la Asamblea ordinaria un informe sobre los temas inherentes


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

a sus funciones; en el que deberá absolver las solicitudes que los propietarios le hayan presentado durante el respectivo período, pronunciarse sobre la ejecución del presupuesto del período anterior y sobre la gestión del Administrador y del Consejo de Administración durante el mismo lapso.

9. Asistir a las reuniones a las que fuere convocado por el Consejo de Administración.
10. Convocar a asamblea extraordinaria cuando las circunstancias lo exijan.
11. Conceptuar sobre la rendición de cuentas que presente el Administrador al finalizar el cargo.
12. Vigilar estrictamente el cumplimiento de las normas inherentes a las decisiones por comunicación escrita, a la solicitud para convocar a la asamblea efectuada por un número plural determinado de propietarios y al régimen sancionatorio.
13. Verificar que las certificaciones requeridas en los eventos de transferencia del dominio y cambio de tenencia, así como el título ejecutivo necesario para el cobro de expensas comunes sean expedidos oportuna y verazmente.
14. Dar cuenta oportuna por escrito a la asamblea General de Propietarios, al Consejo de Administración o al administrador de cualquier irregularidad que observe en relación con la existencia, funcionamiento o actividad de la propiedad horizontal.
15. Fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones especiales a cargo de los beneficiarios de usos exclusivos.
16. Fiscalizar el cumplimiento de las determinaciones sobre bins desafectados.
17. Verificar la vigencia de las pólizas de seguros obligatorios
18. Cumplir las demás atribuciones que le señalan las leyes y el Reglamento de Propiedad Horizontal y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea General de Propietarios.
19. Demás funciones inherentes al cargo.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## MODIFICACIONES EFECTUADAS

A las funciones de la Revisoría Fiscal, se excluye la función N°1, se modifica las funciones N° 4 del antiguo manual (N° 3 en la propuesta) y N° 6 en el antiguo manual (N° 5 en la propuesta) se complementa la función N°11 en el antiguo manual (No 10 en la propuesta).


### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES PARA DEL REVISOR FISCAL

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Prescribir el sistema contable que ha de llevar la copropiedad			x			
4	Examinar libremente las operaciones, negocios, actos correspondencia, actas, inventarios, contratos libros y comprobantes de la copropiedad; verificar su veracidad y cerciorarse de que se ajustan a la ley, al Reglamento de Propiedad Horizontal y a las decisiones de la Asamblea General de Propietarios y del Consejo de Administración.	3	x				
6	Autorizar con su firma los balances que presente el Administrador.	5	x				
11	Convocar a asamblea extraordinaria	10			x		

TABLA N°3

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DE LA SECRETARIA

1. Controlar la correspondencia recibida y registrar la despachada por medio del libro de control.
2. Archivar correspondencia y demás documentos, conforme a las normas internas
3. Realizar los trabajos de digitación que le sean asignados. (cartas, memorandos, informes etc.)
4. Concretar, coordinar y recordar al Administrador las citas programadas y reuniones que se le presenten.
5. Transcribir los dictados que sean emitidos por el Administrador.
6. Coordinar el envío de documentos internos y externos.
7. Atender los teléfonos, recordando las normas de cortesía y educación.
8. Tener actualizado el listado de proveedores.
9. Mantener al día el archivo de locales, correspondencia recibida y seguros
- 10.. Responder por la adecuada organización del archivo.
11. Recibir, orientar y anunciar a las personas que llegan a la Administración.
12. Mantener el perfecto estado de aseo, el material y los equipos a su cargo.
13. Colaborar con las demás dependencias cuando las circunstancias lo ameriten.
14. Manejar el correo institucional del centro comercial.
15. Conocer perfectamente la ubicación de los locales, los servicios y los sitios que tiene el centro comercial.
16. Realizar el reporte diario de apertura y cierre de los locales del centro comercial.
17. Informar y orientar a las personas que así lo requieran.
18. Organizar y coordinar la logística para las reuniones de los propietarios y los

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

trabajadores (contratar lugar, refrigerio, material, ayudas audiovisuales entre otras)

19. Llevar un control riguroso de llamadas hechas por los miembros de la empresa y tener el registro de estas
20. Transcribir y/o digitar actos del consejo para resolución de la administradora
21. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
22. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
23. Demás funciones inherentes al cargo.

### MODIFICACIONES EFECTUADAS


Para el cargo de secretaria, se elimina la función N° 1 y se agregan la función N° 16 y N°20.

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES PARA LA SECRETARIA

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende de la Administración.			x			
	Realizar el reporte diario de apertura y cierre de los locales del centro comercial.	16				x	
	Transcribir y/o digitar actos del consejo para resolución de la administradora	20				x	

TABLA N°4


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PUBLICIDAD Y MERCADEO

1. Mantener informada a la administración de todas y cada una de las actividades publicitarias que se realicen.
2. Responder por la buena imagen del centro comercial.
3. Presentar propuestas y sugerencias para las actividades promocionales que se puedan desarrollar en el centro comercial.
4. Coordinar con el operador de cámaras y sonido la emisión de material publicitario y el material que ingrese para la realización de eventos.
5. Revisar, verificar e informar a la Administración sobre la facturación que se causen en áreas comunes y demás dentro del área y controlar el pago efectuando el cobro de cartera.
6. Velar por el perfecto estado del material publicitario instalado en el centro comercial.; pendones, afiches, pancartas, tropezones, cajas de luz, stands, etc.
7. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
8. Mantener los equipos y el material bajo su responsabilidad en perfecto estado.
9. Supervisar la correcta distribución de material impreso institucional.
10. velar por el cumplimiento del manual de identidad corporativa.
11. Verificar la adecuada exhibición de las empresas autorizadas para ocupar las áreas comunes, de acuerdo con el reglamento y las pautas que establezca el Consejo de Administración.
12. Comercializar las áreas comunes de acuerdo con las políticas que establezca el Consejo de Administración y se ajusten al reglamento de propiedad horizontal y al tarifario establecido para el efecto.
13. Preparar los informes de publicidad para las reuniones mensuales del


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

Consejo de Administración.

14. Consolidar la información y presentar periódicamente las estadísticas de ingreso vehicular y peatonal con sus respectivos cuadros comparativos.
15. Organizar el plan de capacitación para el personal de locales del centro comercial.
16. Generar convenios de participación con entidades y organizaciones para incentivar aspectos culturales, académicos, recreativos, turísticos y sociales.
17. Efectuar seguimiento y control al plan de fidelización de clientes en la plataforma CMR
18. Elabora en coordinación con el equipo del área los informes de gestión
19. Copilar la información de todas las áreas para la elaboración del informe para la asamblea
20. Enviar al diseñador in house la información para el diseño de las campañas.
21. Efectuar las negociaciones y contrataciones correspondientes al área de mercadeo.
22. Cumplir con el presupuesto de ingreso mensual y trimestral así como una gestión eficiente de gastos
23. Dirigir, coordinar y velar por el cumplimiento de las funciones del personal a cargo.
24. Implementar y mantener la comunicación interna, mantener informados y actualizados a los propietarios y personal de locales.
25. Desarrollar, implementar y mantener una imagen corporativa adecuada, así como la correcta adecuación y distribución de los espacios de las áreas comunes.
26. Desarrollar ideas y gestionar recursos adicionales para la elaboración y puesta en marcha de la decoración navideña anual.
27. Manejar relaciones corporativas con otros centros comerciales y con

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

diferentes entidades gubernamentales.

28. Coordinar sorteos y entrega de premios en campañas.
29. Coadyudar a la implementación y ejecución de los estudios de mercados.
30. Implementar estrategias de medición para la toma de decisiones a nivel gerencial y a nivel de los establecimientos comerciales.
31. Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material a su cargo.
32. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
33. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
34. Demás funciones inherentes al cargo.


## MODIFICACIONES REALIZADAS

Para este cargo, se elimina las funciones N° 1, N°4, N°6 N° 9, N°10 y N°14, se modifica las funciones N°8, N°18, N°21 del antiguo manual (N°5, N°13, N°15 respectivamente en la propuesta), se agregan las funciones de la N°17 a la N°34

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN DE PUBLICIDAD Y MERCADEO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende de la Administración			x			
4	Realizar las circulares que emita la administración			x			
6	Coordinar con la Administración y la auxiliar de publicidad y mercadeo, la realización ejecución y montaje de las campañas institucionales, promocionales y eventos en general.			x			
9	Controlar diariamente la pauta de prensa que realicen otros centros comerciales			x			
10	Coordinar con los medios toda la actividad publicitaria			x			
14	Controlar la entrega adecuada de volantes de los establecimientos en los ingresos vehiculares o peatonales del centro comercial.			x			
8	Revisar, verificar e informar a la Administración de las facturas que se causen por publicidad.	5	x				
18	Preparar los informes de publicidad para las reuniones mensuales del Consejo de Administración.	13	x				
21	Organizar el plan de capacitación para el personal del centro comercial	15	x				


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
	Efectuar seguimiento y control al plan de fidelización de clientes en la plataforma CMR	17				x	
	Elabora en coordinación con el equipo del área los informes de gestión	18				x	
	Copilar la información de todas las áreas para la elaboración del informe para la asamblea	19				x	
	Enviar al diseñador in house la información para el diseño de las campañas.	20				x	
	Efectuar las negociaciones y contrataciones correspondientes al área de mercadeo.	21				x	
	Cumplir con el presupuesto de ingreso mensual y trimestral así como una gestión eficiente de gastos	22				x	
	Dirigir, coordinar y velar por el cumplimiento de las funciones del personal a cargo.	23				x	
	Implementar y mantener la comunicación interna, mantener informados y actualizados a los propietarios y personal de locales.	24				x	
	Desarrollar, implementar y mantener una imagen corporativa adecuada, así como la correcta adecuación y distribución de los espacios de las áreas comunes.	25				x	
	Desarrollar ideas y gestionar recursos adicionales para la elaboración y puesta en marcha de la decoración navideña anual.	26				x	
	Manejar relaciones corporativas con otros centros comerciales y con diferentes entidades gubernamentales.	27				x	
	Coordinar sorteos y entrega de premios en campañas.	28				x	
	Coadyudar a la implementación y ejecución de los estudios de mercados.	29				x	
	Implementar estrategias de medición para la toma de decisiones a nivel gerencial y a nivel de los establecimientos comerciales.	30				x	
	Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material a su cargo.	31				x	
	Conocer los planes de emergencia y evacuación.	32				x	
	Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.	33				x	
	Demás funciones inherentes al cargo	34				x	

TABLA N°5


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL ASISTENTE DE PUBLICIDAD Y MERCADEO

1. Entregar circulares a los propietarios acerca de las actividades que se realizan en el centro comercial.
2. Confirmar y coordinar las diferentes actividades que se lleven a cabo en el centro comercial.
3. En coordinación con la dirección de publicidad y mercadeo, diseñar, coordinar y controlar las diferentes campañas publicitarias para el centro comercial.
4. Preparar y comunicar el reporte trimestral del ingreso de vehículos y de personas a las instalaciones del centro comercial.
5. Coordinar todo lo necesario en logística para llevar a cabo las actividades institucionales.
6. Estar en comunicación permanente con el personal de cámaras para verificar la entrada y salida de los materiales para la realización de eventos.
7. Informar a los propietarios las actividades realizadas por los locales y cualquier cambio en el horario de los locales.
8. Llevar un control detallado de los ingresos y gastos derivados de las actividades de publicidad para comunicarlas al auxiliar contable.
9. Vigilar la publicidad realizada por los locales del centro comercial
10. Enviar cuñas publicitarias a los medios de difusión
11. Junto con la secretaria coordinar la logística para la realización de la asamblea general, reuniones del Consejo de Administración; buscando lugares, coordinando el sonido, refrigerios y demás aspectos logísticos necesarios.
12. Diligenciar la minuta de contratación y revisar previamente los soportes para los mismos

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


13. Controlar el pago oportuno de los derechos por el uso de las áreas comunes de los eventos que se realicen.
14. Revisar y archivar la correspondencia de la dependencia.
15. Realizar registro fotográfico de los eventos que se desarrollan en el centro comercial.
16. Vigilar la decoración de las instalaciones del centro comercial
17. Manejar el correo, recibir y hacer llamadas del área de publicidad.
18. Conocer y aplicar el manual de vitrinismo del centro comercial.
19. coordinar junto con la dirección de mercadeo y el área contable la facturación correspondiente a áreas comunes y colaborar con la acción de cartera.
20. Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material y los equipos a su cargo.
21. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
22. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
23. Demás funciones inherentes al cargo

### **MODIFICACIONES REALIZADAS:**

Para este cargo, se modifica las funciones N°6, N°9, N°12, N°16, N°17 y N°19 del antiguo manual ( N°5, N°7, N°10, N°14, N°15 y N°17 en la propuesta) se elimina las funciones N°1, N°8 N°14 del antiguo manual, se agregan las funciones N°12, N°19, N°20, N°21, y N°22 en la propuesta.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL ASISTENTE DE PUBLICIDAD Y MERCADEO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
6	Coordinar todo lo necesario en logística para llevar a cabo el jueves de la música, las actividades infantiles y la misa de los domingos	5	x				
9	Informar a los propietarios las actividades realizadas por los locales y cualquier cambio en el horario de los locales.	7	x				
12	Enviar cuñas publicitarias a los medios de difusión (RCN radio y Caracol radio)	10	x				
16	Revisar y archivar la correspondencia que llega al centro comercial.	14	x				
17	Realizar tomas fotográficas de las áreas comunes, eventos que se desarrollan en el centro comercial.	15	x				
19	Recibir y hacer llamadas, manejar el correo institucional cuando no se encuentre la secretaria.	17	x				
1	Depende de la dirección de mercadeo y publicidad.			x			
8	Coordinar la apertura y el cierre de locales, cumpliendo los horarios establecidos.			x			
14	Contratar autorizaciones onerosas en las áreas comunes del Centro Comercial para realizar eventos que requieren de stands.			x			
	Diligenciar la minuta de contratación y revisar previamente los soportes para los mismos	12				x	
	coordinar junto con la dirección de mercadeo y el área contable la facturación correspondiente a áreas comunes y colaborar con la acción de cartera	19				x	
	Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material y los equipos a su cargo	20				x	
	Conocer los planes de emergencia y evacuación.	21				x	
	Conocer los planes de emergencia y evacuación.	22				x	

TABLA N°6

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


## **FUNCIONES DEL SALUBRISTA OCUPACIONAL**

1. Implementar y controlar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para el Centro Comercial Unicentro Tunja.
2. Coordinar y ejecutar el subprograma de medicina preventiva y del trabajo
3. Coordinar y ejecutar actividades de medicina del trabajo
4. Coordinar y ejecutar actividades de medicina preventiva
5. Coordinar y ejecutar el subprograma de higiene industrial
6. Conocer y practicar activamente en el plan de emergencia y evacuación
7. Diligenciamiento del FUREP.
8. Presentar informe a la administradora y al consejo de administración sobre el estado y avance de las acciones tomadas.
9. Implementar mecanismos de registro y calcula de índice de frecuencia, severidad, lesión incapacitante y promedio de días cargados entre otros
10. Verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión en salud ocupacional
11. Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material y los equipos a su cargo.
12. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
13. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
14. Demás funciones inherentes al cargo.

### **MODIFICACIONES EFECTUADAS**

Se incluye la totalidad de las funciones para este cargo.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL CONTADOR

1. Responder ante la Administración y la revisoría fiscal por la correcta presentación de los Estados Financieros mes a mes.
2. Digitar movimientos contables.
3. Depurar, analizar e imprimir los balances con anexos y formatos, así como los estados de resultados por unidad de negocio.
4. Elaborar, revisar, Imprimir y firmar información contable.
5. Elaborar, revisar y firmar la facturación mensual de la Administración.
6. Imprimir la cartera semanalmente.
7. Revisar los soportes para la elaboración de la nómina.
8. Revisar las liquidaciones de prestaciones sociales y aportes para fiscales.
9. Revisar y responder por la declaración mensual de retención en la fuente y bimestral del IVA.
10. Elaborar notas débito y crédito.
11. Responder por los libros oficiales en cuanto a su adecuado registro y conservación.
12. Elaborar las conciliaciones bancarias mensuales.
13. Responder por la adecuada conservación de los documentos de contabilidad.
14. Sacar las copias de seguridad (Backup's) de contabilidad.
15. Atender los requerimientos que hagan los propietarios y toda persona natural o jurídica sobre el manejo contable de la Administración.
16. Elaborar el presupuesto anual de ingresos y gastos junto con la administradora, y controlar su ejecución mensual por unidad de negocios de acuerdo con la orientación del administración.
17. Colaborar con otras dependencias cuando las circunstancias lo ameriten.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

18. Procesarla información contable para lo cual deberá efectuar la tabulación y digitación de la información en base a los soportes que respaldan las transacciones.
19. Adaptar los procesos a las normas internacionales de información financiera.
20. Elaborar lo correspondiente a reporte de información exógena a la DIAN, los órganos de control y demás información que sea requerida por los entes oficiales de acuerdo por las normas vigentes y las que se expidan.
21. Asistir a las sesiones del consejo de administración para sustentar la labor financiera y los informes mensuales de corte que establezca el consejo o la administración.
22. suministrar la información y asistir los procesos que cumple la revisoría fiscal
23. Dar cuenta oportuna por escrito al consejo de administración o al administrador de cualquier irregularidad de cartera contable o financiero que observe en relación con la existencia, funcionamiento o actividad del Centro Comercial Unicentro Tunja.
24. Mantener en perfecto estado, aseo y orden el material y los equipos bajo su responsabilidad.
25. Supervisar y avalar las funciones desarrolladas por la auxiliar contable.
26. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
27. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
28. Demás funciones inherentes al cargo.

### **MODIFICACIONES REALIZADAS**

Para este cargo, se modifica las funciones N°6, N° 8, N°16 y N°18 del antiguo manual (N°5, N°7, N°12 y N°14 respectivamente en la propuesta), se eliminaron las funciones N°1, N°10, N°11, N°12, N°20 y N°22 se complementa la función N° 2 y N°16 en el antiguo manual (N°1 y N°12 en la propuesta) se agregaron las funciones de la N°16 a la N°25.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL CONTADOR

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
6	Elaborar, revisar y firmar la facturación mensual de la Administración	5	x				
8	Revisar y codificar los soportes para la elaboración de la nómina	7	x				
16	Revisar y dar el visto bueno a las conciliaciones bancarias mensuales	12	x				
18	Sacar las copias de seguridad (Backup's) de contabilidad, cuentas por pagar, cartera, nómina e inventarios	14	x				
1	Depende de la Administración			x			
10	Practicar, revisar los inventarios del almacén: materiales, repuestos y accesorios.			x			
11	Llevar los inventarios sistematizados y producir listados.			x			
12	Efectuar arqueos periódicos que garanticen el correcto manejo de la caja			x			
20	Controla ingresos y gastos de las demás áreas de la empresa			x			
22	Supervisar y avalar las funciones desarrolladas por la auxiliar contable			x			
2	Responder ante la Administración y la revisión fiscal por la correcta presentación de los estados financieros mes a mes.	1			x		
12	Revisar y dar el visto bueno a las conciliaciones bancarias mensuales	12			x		
	Elaborar el presupuesto anual de ingresos y gastos junto con la administradora, y controlar su ejecución mensual por unidad de negocios de acuerdo con la orientación del administración.	16				x	
	Colaborar con otras dependencias cuando las circunstancias lo ameriten.	17					
	Procesarla información contable para lo cual deberá efectuar la tabulación y digitación de la información en base a los soportes que respaldan las transacciones.	18				x	
	Adaptar los procesos a las normas internacionales de información financiera.	19				x	
	Elaborar lo correspondiente a reporte de información exógena a la DIAN, los órganos de control y demás información que sea requerida por los entes oficiales de acuerdo por las normas vigentes y las que se expidan.	20					
	Asistir a las sesiones del consejo de administración para sustentar la labor financiera y los informes mensuales de corte que establezca el consejo o la administración.	21				x	
	suministrar la información y asistir los procesos que cumple la revisoría fiscal	22				x	
	Dar cuenta oportuna por escrito al consejo de administración o al administrador de cualquier irregularidad de cartera contable o financiero que observe en relación con la existencia, funcionamiento o actividad del Centro Comercial Unicentro Tunja.	23				x	
	Mantener en perfecto estado, aseo y orden el material y los equipos bajo su responsabilidad.	24				x	
	Supervisar y avalar las funciones desarrolladas por la auxiliar contable.	25				x	

TABLA N°7

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


## FUNCIONES DEL AUXILIAR CONTABLE

1. Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas e ingresos de acuerdo con procedimientos establecidos, usando sistemas manuales y computarizados.
2. Procesar, verificar y preparar cuentas por pagar, cuentas por cobrar e ingresar datos en libros auxiliares o aplicación computarizada.,
3. Elaborar comprobantes de ingreso y egreso.
4. Manejar de acuerdo con los procedimientos el software contable SIIGO
5. Realizar otras funciones de oficina como: mantener el archivo y sistemas de registro, completar informes y contestar preguntas de clientes.
6. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
7. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
8. Mantener en perfecto estado, aseo y orden el material y los equipos bajo su responsabilidad.
9. Demás funciones inherentes al cargo.

## MODIFICACIONES EFECTUADAS

Se incluye la totalidad de las funciones para este cargo.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL AUXILIAR DE TESORERÍA

1. Llevar el registro de pagos de administración, publicidad, parqueadero y demás ingresos que abonen a las cuentas.
2. Manejar correctamente la caja menor de acuerdo a lo establecido como reglamentación interna.
3. Elaborar recibos por todos los ingresos de dineros y remitirlos a contabilidad.
4. Manejar el paquete contable para la liquidación y pago de la nómina.
5. Verificar las planillas de ingreso y salida del personal.
6. Preparar para pago las obligaciones patronales, proveedores e impuestos y retenciones en la fuente.
7. Presentar diariamente a la administración el movimiento de bancos.
8. Llevar libros auxiliares de cuentas bancarias
9. Archivar documentos contables, comprobantes de egreso.
10. Mantener en perfecto estado de aseo y orden el material y los equipos a su cargo.
11. Ejecutar la contratación de personal y custodia de las hojas de vida de los trabajadores.
12. Afiliación y pago de obligaciones laborales
13. funciones de parqueadero de conteo de dinero diario
14. Realizar el trámite de licencias e incapacidades laborales, novedades, permisos y vacaciones del personal.
15. Elaboración de cheques
16. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
17. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
18. Demás funciones inherentes al cargo.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## MODIFICACIONES REALIZADAS

A las funciones del auxiliar de tesorería, se elimina las funciones N°1, N° 2, N°7, N°8 y 18 del antiguo manual, se complementa la función N°12, N°15 y N° 16 del antiguo manual (N°6, N°8 y N°9 respectivamente en la propuesta) se modifica la función N°3 y N°6 del antiguo manual (N°1 y N°3 respectivamente en la propuesta), se agrega la función N°11, N°12 N° 13, N°14 y N° 15, se unifico las funciones N°3 y N° 4 del manual antiguo quedando la función N°1 en la propuesta.


### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL AUXILIAR DE TESORERÍA

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende del contador			x			
2	Preparar los cobros para la facturación			x			
7	Informar periódicamente a la Administración la cartera de propietarios			x			
8	Actualizar la información a propietarios en el programa de cartera y de correspondencia			x			
18	Entregar en los locales la facturación que emite la administración			x			
12	Preparar para pago mensualmente las obligaciones patronales, proveedores y retenciones en la fuente.	6			x		
15	Llevar libros auxiliares de cuentas bancarias	8			x		
16	Archivar documentos contables	9			x		
3	Llevar el control de la cartera	1	x				
6	Elaborar recibos por todos los dineros y remitirlos a contabilidad	3	x				
	Ejecutar la contratación de personal y custodia de las hojas de vida de los trabajadores	11				x	
	Afiliación y pago de obligaciones laborales	12				x	
	Funciones de parqueadero de conteo de dinero diario	13				x	
	Realizar el trámite de licencias e incapacidades laborales, novedades, permisos y vacaciones del personal.	14				x	
	Elaboración de cheques	15				x	
3 y 4	3.Llevar el control de la cartera.						x
	4. Controlar el correcto pago de las cuotas de administración de los propietarios	1					

TABLA N°8

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE OPERACIONES

1. Dirigir, controlar y supervisar el personal a su cargo y exigir el cumplimiento y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
2. Realizar los planes de trabajo, diarios, semanales, mensuales, semestrales y anuales.
3. Dirigir coordinar y verificar, supervisar cualquier operación por seguir de acuerdo a la programación.
4. Programar, dirigir y supervisar el mantenimiento general y específico del centro comercial.
5. Responder por la organización y la buena marcha de los trabajos a realizarse.
6. Resolver cualquier problema técnico que se presente.
7. Velar porque las herramientas y elementos que requiere el personal de mantenimiento y aseo sea suficiente, adecuado y además se encuentre en buenas condiciones.
8. Cotizar, analizar y socializar la contratación de las empresas de aseo del centro comercial.
9. Dirigir, programar y controlar la lista de requerimientos, como materiales, repuestos o similares para ejecutar las diferentes acciones de operación y mantenimiento.
10. Dirigir, programar, controlar y supervisar las áreas eléctricas hidráulicas, transformadores, plantas eléctricas, líneas telefónicas, ductos, tanque de agua, medidores de gas, bombas de agua, combustible, equipos eléctricos o electrónicos de radio, sonidos, equipos de seguridad, extintores, aires acondicionado, puertas eléctricas, ups, módulos corredizos de cubiertas de policarbonato, computadores, impresoras calefactores sistemas


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

hidrosanitarios y llevar el histórico de los mantenimientos.


11. Dirigir, supervisar y cuidar las áreas comunes, fachadas, pisos, depósitos varios, puertas, cubierta, pasa manos, jardines, mobiliarios y cerramientos.
12. Dirigir, controlar y supervisar la totalidad de los planos del centro comercial.
13. Controlar toda reforma que se realice tanto en las unidades privadas como en las áreas comunes del centro comercial, autorizadas por la administración y será el responsable de la organización y buena marcha de los trabajos.
14. Trabajar junto con personal de mantenimiento y aseo en la logística para la realización de eventos y coordinar junto con el jefe de seguridad los operativos necesarios para mantener el orden en las instalaciones.
15. Supervisar y controlar el personal de aseo e impartir órdenes para el desarrollo de los trabajos.
16. Informar a la Administración de todas las actividades desarrolladas y pendientes por ejecutar.
17. Darle visto bueno y autorizar a los trabajadores de reparaciones locativas de los locales.
18. Llevar el control de los bienes muebles del centro comercial.
19. Solicitar y diligenciar las órdenes de trabajo para los arreglos locativos.
20. Revisar las planillas de asistencia del personal de aseo.
21. Verificar la ejecución de los trabajos del personal de aseo.
22. Controlar la llegada y salida del personal de aseo.
23. Verificar los permisos y los documentos requeridos para trabajar en las unidades privadas, llevar su respectivo control y registro.
24. Solicitar las cotizaciones de materiales, maquinaria o trabajo de mayores o menores cuantías.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


25. Elaborar las órdenes de compra de productos y servicios de acuerdo a lo especificado por la Administración.  
Atender a los proveedores.
27. Entregar el personal de mantenimiento las herramientas y equipos necesarios, llevando un estricto control de entrega y devoluciones.
28. Llevar actualizado un kárdex del equipo de trabajo de mantenimiento.
29. Recibir pedidos y dar entrada a contabilidad.
30. Llevar un estricto orden y organización del almacén y depósito.
31. Cotizar y obtener la mejor tarifa del servicio de luz de áreas comunes tanto en regulado como en el no regulado.
32. Llevar un estricto control en cuanto al consumo de los servicios públicos.
33. Programar el análisis del agua y dar a conocer el resultado a las áreas de cafés y comidas.
34. Dar a conocer el programa de fumigación y lavado de tanques al área de comidas y cafés para que los locales cumplan con este requisito.
35. Realizar inspecciones periódicas a locales de comidas y cafés para el control de higiene y aseo.
36. Solicitar los certificados de manipulación de alimentos a los locas de cafés y comidas.
37. Solicitar a los locales de comidas y cafés los certificados de fumigación, mantenimiento de los extractores de humo
38. Inspeccionar periódicamente el aseo de los cuartos de técnicos de plantas, motobombas y subestaciones.
39. Programar capacitaciones a locales, personal de aseo y vigilancia en cuanto a manejo de extintores y sistema de red contra incendios.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

40. Realizar capacitaciones de manipulación de alimentos a locales de comida, cafés y helados.
41. Programas capacitación a personal de mantenimiento en manejo de alturas.
42. Programas capacitaciones que requieran el personal a su cargo.
43. Llevar la lectura de la luz de avisos de cinemark, stand de mimos, caja de luz de popsy y avisos de jumbo y realizar la respectiva facturación por contabilidad para hacer el cobro.
44. Llevar el control de peso del material reciclable, el valor a consignar y realizar la facturación por contabilidad del mismo.
45. Cotizar y convocar a las aseguradoras para las pólizas de seguro del centro comercial.
46. Cotizar, comprar y entregar elementos de protección personal, dotaciones a los trabajadores trimestralmente.
47. Comprar los elementos del botiquín, recargarlo y llevar el respectivo control.
48. Recolectar, pesar y enviar las pilas del contenedor dispuesto para este al centro de acopio respectivo.
49. Elaborar y presentar mensualmente informes de trabajo al consejo de administración
50. Elaborar y presentar el informe de gestión anual a la asamblea de copropietarios.
51. Elaborar y coordinación con la administradora el presupuesto del área de mantenimiento.
52. Realizar el inventario de activos fijos del centro comercial
53. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.
54. Conocer los planes de emergencia y evacuación.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

- 55.** Conocer y aplicar el reglamento general, interno y manual de vitrinismo del centro comercial.
- 56.** Demás funciones inherentes al cargo.

### **MODIFICACIONES REALIZADAS**

Para este cargo se elimina las funciones N°1 N°16, N°18 N°19, N°20 y 34 , Se modifica las funciones N°4 , N°9 y N°21 del antiguo manual (N°3, N°9 y N°17 respectivamente en la propuesta ), se complementa las funciones N°2, N°11, N°27 y N°28 del antiguo manual (N°1, N°10, N°23 y N°24 respectivamente en la propuesta) se adiciona las funciones N°18 y de la N°31 a la 52 de la propuesta.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES PARA SUPERVISOR DE OPERACIONES

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende de la Administración.			x			
16	Exigir a cada una de las personas a su cargo, cumplimiento y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.			x			
18	Informar a la Administración de todas las actividades desarrolladas y pendientes por ejecutar			x			
19	Reportar diariamente en las minutas los trabajos desarrollados y los pendientes por ejecutar.			x			
20	Leer diariamente las minutas de personal a su cargo.			x			
34	Darle salida de almacén por contabilidad a los productos			x			
4	Dirigir y coordinar, supervisar cualquier operación por seguir de acuerdo a la programación.	3	x				
9	Intervenir y participar en la contratación del personal de aseo del centro comercial	9	x				
21	Supervisar y controlar el personal de aseo e impartir órdenes para el desarrollo de los trabajos	17	x				
2	Dirigir, controlar y supervisar el personal a su cargo.	1			x		
11	Dirección, programación, control y supervisión de las áreas eléctricas hidráulicas, transformadores, plantas eléctricas, líneas telefónicas, ductos, tanque de agua, medidores de gas, bombas de agua, combustible, equipos eléctricos o electrónicos de radio, sonidos, equipos de seguridad, extintores y llevar el récord histórico de su mantenimiento	10			x		
27	Verificar los permisos para trabajar en las unidades privadas y llevar su respectivo control y registro	23			x		
28	Solicitar las cotizaciones que se requieran.	24			x		
	Llevar el control de los bienes muebles del centro comercial	18				x	
	Cotizar y obtener la mejor tarifa del servicio de luz de áreas comunes tanto en regulado como en el no regulado.	31				x	
	Llevar un estricto control en cuanto al consumo de los servicios públicos.	32				x	
	Programar el análisis del agua y dar a conocer el resultado al áreas de cafés y comidas.	33				x	
	Dar a conocer el programa de fumigación y lavado de tanques al área de comidas y cafes para que los locales cumplan con este requisito.	34				x	
	Realizar inspecciones periódicas a locales de comidas y cafes para el control de higiene y aseo.	35				x	
	Solicitar los certificados de manipulación de alimentos a los locas de cafes y comidas.	36				x	
	Solicitar a los locales de comidas y cafés los certificados de fumigación, mantenimiento de los extractores de humo	37				x	
	Inspeccionar periódicamente el aseo de los cuartos de técnicos de plantas, motobombas y subestaciones.	38				x	
	Programar capacitaciones a locales, personal de aseo y vigilancia en cuanto a manejo de extintores y sistema de red contra incendios.	39				x	


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
	Realizar capacitaciones de manipulación de alimentos a locales de comida, cafés y helados.	40				x	
	Programas capacitación a personal de mantenimiento en manejo de alturas.	41				x	
	Programas capacitaciones que requieran el personal a su cargo.	42				x	
	Llevar la lectura del luz de avisos de cinemark, stand de mimos , caja de luz de popsy y avisos de jumbo y realizar la respectiva facturación por contabilidad para hacer el cobro.	43				x	
	Llevar el control de peso del material reciclable, el valor a consignar y realizar la facturación por contabilidad del mismo.	44				x	
	Cotizar y convocar a las aseguradoras para las pólizas de seguro del centro comercial.	45				x	
	Cotizar, comprar y entregar elementos de protección personal, dotaciones a los trabajadores trimestralmente.	46				x	
	Comprar los elementos del botiquín, recargarlo y llevar el respectivo control.	47				x	
	Recolectar, pesar y enviar las pilas del contenedor dispuesto para este al centro de acopio respectivo.	48				x	
	Elaborar y presentar mensualmente informes de trabajo al consejo de administración	49				x	
	Elaborar y presentar el informe de gestión anual a la asamblea de copropietarios.	50				x	
	Elaborar y coordinación con la administradora el presupuesto del área de mantenimiento.	51				x	
	Realizar el inventario de activos fijos del cen	52				x	

TABLA N°9

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL ELÉCTRICO

1. Ejecutar diariamente el recorrido e inspección de todos los circuitos de áreas comunes, tomas y alumbrado, reportando al Supervisor de Operaciones cualquier anomalía.
2. Efectuar la inspección diaria a los sistemas de equipos de presión de encendido, eyectores, extractores y ventilación de acuerdo a los manuales de fabricación.
3. Revisar diariamente los niveles de A.C.P.M y registrar las lecturas en el formato de control de plantas eléctricas e informar al Supervisor.
4. Realizar mantenimiento preventivo a todas las instalaciones eléctricas del centro comercial.
5. Inspeccionar diariamente las plantas de eléctricas, sus controles, baterías, nivel de carga y la totalidad del sistema, de acuerdo al catálogo y manuales del fabricante.
6. Encender la iluminación de áreas comunes del centro comercial.
7. Realizar periódicamente las mediciones de carga eléctrica.
8. Hacer mantenimiento preventivo a todas las instalaciones eléctricas utilizando los formatos de mantenimiento proporcionados por la supervisión de operaciones.
9. Reportar en la minuta los trabajos realizados y los que están pendientes.
10. Inspeccionar diariamente tableros de control armarios y medidores eléctricos.
11. Atender a los funcionarios de las empresas de servicios publicos cuando se requiera.
12. Atender problemática eléctrica e hidráulicas urgente de las unidades privadas y dar su concepto a la administración.
13. Efectuar semanalmente la inspección detallada de las redes eléctricas

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

y circuitos de televisión.

14. Informar al Supervisor de operaciones de los trabajos a realizarse y los materiales que se requiera.
15. Controlar el funcionamiento de los sensores presentes en los baños públicos del centro comercial.
16. Prestar la mejor colaboración a los propietarios de los locales, cuando sea requerida, previo conocimiento y visto bueno del Supervisor de Operaciones o la Administración.
17. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
18. Mantener en buen estado todos los equipos y herramientas que están bajo su responsabilidad.
19. Solicitar al supervisor la herramienta y material para desarrollar los trabajos que sean necesarios.
20. Registrar en la minuta todas las novedades que se presenten en la prestación del turno.
21. realizar purga periódicamente al combustible del tanque de A.C.P.M.
22. revisar y limpiar el aire acondicionado del cuarto de control.
23. Verificar semanalmente las instalaciones eléctricas como son tomas, interruptores entre otros.
24. Efectuar inspección diaria a los sistemas de equipos de presión de encendido eyectores, extractores y ventilación
25. Controlar el funcionamiento de los sensores de los baños del centro comercial.
26. Revisar del estado de las plantas eléctricas y encenderlas en caso que se presente un corte o una falla de energía.
27. Apoyar labores logísticas de publicidad.
28. Apoyar solicitudes de mantenimiento a los locales
29. Realizar trabajos de soldadura en puertas sillas y talanqueras.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

30. Realizar trabajos de mantenimiento (obras civiles, pintura, etc)
31. Limpieza de trampas de grasa
32. Limpiezas de cajas de inspección de aguas negras, aguas lluvias y pozos profundos.
33. Realizas trabajos de alturas, para instalación de iluminación, elementos navideños o demás actividades de publicidad.
34. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
35. Demás funciones inherentes al cargo.


### MODIFICACIONES REALIZADAS

Para este cargo se elimina la función N°1, se modifica la función N°4, N°6, N°7, N°11, N°12, N°13 y N°20 en el antiguo manual (N°3, N°5, N°6, N°10, N°11, N°12 y N°19 en la propuesta) y se agrega las funciones de la N°21 a la N°33 en la propuesta.

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL ELÉCTRICO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende del Supervisor de Operaciones			x			
4	Revisar diariamente los niveles de A.C.P.M y registrar las lecturas en el formato de control de plantas en informar al Supervisor	3	x				
6	Inspeccionar diariamente las plantas de emergencia, sus controles, baterías, nivel de carga y la totalidad del sistema, de acuerdo al catálogo y manuales del fabricante	5	x				
7	Dar y suspender el servicio de las luces de áreas comunes	6	x				
11	Inspeccionar diariamente tableros de control armarios y medidores	10	x				
12	Atender a los funcionarios de las empresas de teléfono y energía cuando se requiera	11	x				
13	Atender problemática eléctrica urgente de las unidades privadas y dar su concepto a la administración	12	x				
20	Solicitar al almacén la herramienta y material para desarrollar los trabajos que sean necesarios	19	x				


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
	realizar purga periódicamente al combustible del tanque de A.C.P.M.	21				x	
	revisar y limpiar el aire acondicionado del cuarto de control.	22				x	
	Verificar semanalmente las instalaciones eléctricas como son tomas, interruptores entre otros.	23				x	
	Efectuar inspección diaria a los sistemas de equipos de presión de encendido eyectores, extractores y ventilación	24				x	
	Controlar el funcionamiento de los sensores de los baños del centro comercial.	25				x	
	Revisar del estado de las plantas eléctricas y encenderlas en caso que se presente un corte o una falla de energía.	26				x	
	Apoyar labores logísticas de publicidad.	27				x	
	Apoyar solicitudes de mantenimiento a los locales	28				x	
	Realizar trabajos de soldadura en puertas sillas y talanqueras.	29				x	
	Realizar trabajos de mantenimiento (obras civiles, pintura, etc)	30				x	
	Limpieza de trampas de grasa	31				x	
	Limpiezas de cajas de inspección de aguas negras, aguas lluvias y pozos profundos.	32				x	
	Realizas trabajos de alturas, para instalaciór	33				x	

TABLA N°10


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### **FUNCIONES DEL HIDRÁULICO**


1. Inspeccionar diariamente baños, lava manos, piletas, cajas de inspección, cañerías, canales y desagües.
2. Inspeccionar diariamente la totalidad de las redes de agua en el centro comercial, reportando inmediatamente cualquier anomalía al Supervisor de Operaciones.
3. Controlar diariamente las bombas de agua, el encendido, el nivel del tanque y llevar el mantenimiento de acuerdo a los manuales de los fabricantes, y llevando control de estos en los registros proporcionados por el Supervisor de Operaciones.
4. Realizar y verificar el llenado y el vaciado del tanque de agua de emergencia y hacer la limpieza externa del mismo.
5. Coordinar y efectuar la limpieza cada seis meses de los tanques de reserva de acuerdo a las instrucciones del ministerio de salud.
6. Inspeccionar la red del sistema de incendio y hacer las pruebas de presión.
7. Inspeccionar los controles generales de agua y reportar cualquier falla al supervisor operativo.
8. Hacer mantenimiento preventivo a todas las instalaciones hidrosanitarios del centro comercial.
9. Informar al supervisor operativo, las anomalías que se presenten en los sistemas hidrosanitarios y de las acciones a tomar.
10. Reportar en la minuta los trabajos que se llevaron a cabo y los que están pendientes.
11. Atender a los funcionarios de las empresas de servicios públicos cuando se requiera.
12. Abrir las hojas de vida de los gabinetes de incendio y llevar su respectivo control.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

13. Revisar semanalmente las instalaciones hidráulicas del Centro Comercial.
14. Encender la iluminación interna del centro comercial cuando el eléctrico no se encuentre presente.
15. Prestar la mejor colaboración a los propietarios cuando sea necesario, previo visto bueno del Supervisor de Operaciones o de la administración.
16. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
17. Mantener en buen estado las herramientas que están bajo su responsabilidad.
18. Conocer el funcionamiento del sistema de talanqueras y colaborar con revisión y arreglo de las mismas cuando se presentan fallas o accidentes de terceros.
19. Controlar y entregar suministros de aseo.
20. Realizar apertura de puertas, módulos de cubiertas, y prender y apagar televisores de las áreas comunes y extractores de los baños.
21. Atender problemas eléctricos e hidráulicos
22. Verificar el peso de material reciclable y regístralo en el respectivo formato.
23. Revisar periódicamente gabinetes y extintores según la fecha de vencimiento
24. Apoyar labores logísticas de publicidad.
25. Realizar trabajos de soldadura en puertas sillas y talanqueras.
26. Realizar trabajos de mantenimiento (obras civiles, pintura, etc)
27. Limpieza de trampas de grasa
28. Limpiezas de cajas de inspección de aguas negras, aguas lluvias y pozos profundos.
29. Realizas trabajos de alturas, para instalación de iluminación, elementos navideños o demás actividades de publicidad.
30. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.
31. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### 32. Demás funciones inherentes al cargo.

#### MODIFICACIONES REALIZADAS


Para el cargo de hidráulico, se modifica la función N°4 y N°11, se elimina la función N°1, y N°13 del antiguo manual y se agrega las funciones de la N°18 a la 30 en la propuesta.

#### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL HIDRÁULICO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
4	Controlar diariamente las bombas de agua, el encendido, el nivel del tanque y llevar el mantenimiento de acuerdo a los manuales de los fabricantes, y llevando control de estos en los registros proporcionados por el Supervisor de Operaciones.	3	x				
11	Reportar en la minuta los trabajos que se llevaron a cabo y los que están pendientes.	10	x				
1	Depende del Supervisor de Operaciones			x			
13	Verificar con el coordinador de seguridad las pruebas de los sistemas contra incendio, en lo que se relaciona con mangueras, extintores velando por su perfecto estado			x			
	Conocer el funcionamiento del sistema de talanqueras y colaborar con revisión y arreglo de las mismas cuando se presentan fallas o accidentes de terceros.	18			x		
	Controlar y entregar suministros de aseo.	19			x		
	Realizar apertura de puertas, módulos de cubiertas, y prender y apagar televisores de las áreas comunes y extractores de los baños.	20			x		
	Atender problemas eléctricos e hidráulicos.	21			x		
	Verificar el peso de material reciclable y regístralo en el respectivo formato.	22			x		
	Revisar periódicamente gabinetes y extintores según la fecha de vencimiento	23			x		
	Apoyar labores logísticas de publicidad.	24			x		
	Realizar trabajos de soldadura en puertas sillas y talanqueras.	25			x		
	Realizar trabajos de mantenimiento (obras civiles, pintura, etc)	26			x		
	Limpieza de trampas de grasa	27			x		
	Limpiezas de cajas de inspección de aguas negras, aguas lluvias y pozos profundos.	28			x		
	Realiza trabajos de alturas, para instalación de iluminación, elementos navideños o demás actividades de publicidad.	29			x		
	Mantener el puesto de trabajo y los element	30			x		

TABLA N°11

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	


## FUNCIONES DEL JARDINERO

1. Cumplir las órdenes emanadas por el Supervisor de Operaciones
2. Efectuar la inspección diaria de todos los jardines
3. Informar al supervisor de operaciones acerca de las anomalías que se presenten en las zonas verdes del Centro Comercial.
4. Reportar los trabajos realizados y los pendientes por ejecutar.
5. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
6. Solicitar los materiales y herramientas necesarios para la buena conservación de los jardines.
7. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial de los materiales que se requieran para las respectivas reparaciones.
8. Fumigar periódicamente los jardines internos y externos.
9. Podar el césped y las plantas periódicamente en la parte interna y externa del centro comercial
10. Regar los jardines diariamente procurando hacerlo en ambientes poco soleados y en horarios de baja afluencia de personas.
11. Sembrar plantas ornamentales y velar por su cuidado.
12. Trasplantar árboles y plantas para cuidar su crecimiento.
13. Llevar un registro diario, actividades realizadas y eventualidades ocurridas.
14. Realizar la limpieza de los jardines internos.
15. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.
16. Demás funciones inherentes al cargo.

### MODIFICACIONES REALIZADAS

A las funciones del jardinero se elimina la función N°1 del antiguo manual y

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

se agregan las funciones N° 14, y N°15 de la propuesta.


### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL JARDINERO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende del Supervisor de Operaciones			x			
	Realizar la limpieza de los jardines internos.	14				x	
	Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden	15				x	

TABLA N°12

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora




MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL OPERARIO DE MANTENIMIENTO

1. Realiza labores de mantenimiento de las instalaciones eléctricas , hidráulicas y equipos en general
2. apoyar labores logísticas de publicidad.
3. realizar trabajos de soldadura en puertas sillas y talanqueras.
4. Recibir el material para las obras civiles o trabajos a realizar en el área de operaciones.
5. realizar trabajos de mantenimiento (obras civiles, pintura, etc)
6. limpieza de trampas de grasa
7. limpiezas de cajas de inspección de aguas negras, aguas lluvias y pozos profundos.
8. realizas trabajos de alturas, para instalación de iluminación, elementos navideños o demás actividades de publicidad.
9. Atender a los funcionarios de las empresas de servicios publicos cuando se requiera
10. realizar apertura de puertas, módulos de cubiertas, y prender y apagar televisores de las áreas comunes y extractores de los baños.
11. verificar el peso de material reciclable y regístralo en el respectivo formato
12. controlar y entregar suministros de aseo
13. colaborar con la entrega de papelería e insumos de aseo en la administración.
14. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden
15. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
16. Demás funciones inherentes al cargo.


ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

### **MODIFICACIONES**

Se incluye la totalidad de las funciones para este cargo.


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL JEFE DE SEGURIDAD Y PARQUEADERO

1. Responder por el manejo y control de la empresa de seguridad contratada por el centro comercial y supervisar el cumplimiento del objeto del contrato.
2. Controlar y verificar el funcionamiento de los sistemas de seguridad instalados en el centro comercial.
3. Elaborar, preparar, dirigir y ejecutar los planes de emergencia, incendio, robo, evacuación, terremoto etc.
4. Realizar los simulacros para verificar su efectividad.
5. En coordinación con la Administración, recomendar a los propietarios los sistemas de seguridad para su protección.
6. Hacer las recomendaciones necesarias a la administración sobre el sistema de seguridad como complemento al instalado.
7. Coordinar con las autoridades militares, de policía, tránsito y organismos de socorro los apoyos que se requieran.
8. Responder por los controles previstos para el cuidado de los bienes e instalaciones del centro comercial.
9. Establecer los controles para el manejo de llaves y/o claves de acceso.
10. Mantener coordinación permanente con el área de operaciones y el personal de mantenimiento del centro comercial para prevenir cualquier eventualidad.
11. Supervisar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los supervisores, personal de vigilancia, operadores de cámaras y cajeros.
12. Supervisar el porte reglamentario del uniforme, equipos de comunicación y presentación personal de vigilancia, en cada uno de los puestos.
13. Informar a la Administración todas las acciones que se desarrollen y las pendientes por ejecutar.

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

14. Controlar la llegada y salida del personal de vigilancia.
15. Verificar el ingreso del personal de empleados a los locales, en horarios autorizados por la administración.
16. Controlar y supervisar el flujo vehicular y la prestación de servicio de taxi.
17. Determinar medidas para controlar riesgo y realizar estudio de vulnerabilidad.
18. Controlar y dirigir el parque automotor.
19. Establecer el funcionamiento del área de parqueadero, tarifas, información y flujo vehicular
20. Supervisar el buen funcionamiento del software de las cajas.
21. Determinar de manera mensual estadísticas y medición de ingresos vehiculares.
22. Controlar a diario el recaudo de dinero versus la información la información generada por el sistema.
23. Coordinar los turnos y novedades del personal a cargo.
24. Diseñar estrategias de movilidad en el Centro Comercial.
25. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.
26. Conocer y aplicar el reglamento general y el interno del centro comercial
27. Demás funciones inherentes al cargo.

### **MODIFICACIONES REALIZADAS**

Para este cargo, se eliminó las funciones N°1 N°6, N°14 Y N° 19 del antiguo manual, se modifica la función N°2 en el antiguo manual (N° 1 en la propuesta), se complementa la función N°13, (N°11 en la propuesta) Se agregó las funciones de la N°17ª la N°25.

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora


MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL JEFE DE SEGURIDAD Y PARQUEADERO

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende de la Administración			X			
6	Elaborar los planes de seguridad industrial			x			
14	Cumplir y hacer cumplir el reglamento del vigilante			x			
19	Verificar las boletas de parqueo utilizadas			x			
2	Responde por el manejo y control de la empresa de seguridad contratada por el centro comercial	1	x				
13	Supervisar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los supervisores, personal de vigilancia y operadores de cámaras	11			x		
	Determinar medidas para controlar riesgo y realizar estudio de vulnerabilidad.	17				x	
	Controlar y dirigir el parque automotor.	18				x	
	Establecer el funcionamiento del área de parqueadero, tarifas, información y flujo vehicular	19				x	
	Supervisar el buen funcionamiento del software de las cajas.	20				x	
	Determinar de manera mensual estadísticas y medición de ingresos vehiculares.	21				x	
	Controlar a diario el recaudo de dinero versus la información la información generada por el sistema.	22				x	
	Coordinar los turnos y novedades del personal a cargo.	23				x	
	Diseñar estrategias de movilidad en el Centro Comercial.	24				x	
	Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.	25				x	

TABLA N°13


<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

## FUNCIONES DEL OPERADOR DE CÁMARAS

1. Coordinar la apertura y el cierre de los locales y del centro comercial.
2. Efectuar los llamados por el altavoz, sólo en situaciones apremiantes.
3. Vigilar a través de los monitores y comunicar de inmediato cualquier anomalía al jefe de seguridad o al Supervisor de operaciones.
4. Canalizar y transmitir las informaciones que se generen.
5. En coordinación con la administración y publicidad, seleccionar y emitir la música ambiental y cuñas publicitarias para el centro comercial.
6. Verificar diariamente los sistemas de monitoreo, sensores de humo y accesos, e informar cualquier anomalía al coordinador de seguridad o al Supervisor de Operaciones.
7. Reportar en la minuta las novedades que se presentan durante la prestación del turno, como llamados de emergencias, hurtos, personas aprehendidas, autorizaciones, novedades de personal, entre otras.
8. Mantener contacto constante con el jefe de seguridad y las autoridades locales y los equipos de socorro, principalmente en horas de la noche.
9. Recibir y atender las llamadas telefónicas que se presenten en horario fuera de la oficina.
10. Responder por el manejo adecuado de las llaves de la administración y de los puntos de pago del centro comercial.
11. Responder ante la administración por el adecuado uso de los equipos.
12. Conocer los planes de emergencia y evacuación.
13. Informar periódicamente a la administración sobre el estado de los equipos y del material a su cargo.
14. Conocer y aplicar el reglamento interno del centro comercial.
15. Entregar el turno, informando las novedades correspondientes.
16. Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en

ELABORADO POR	CORREGIDO POR	APROBADO POR
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPTENCIAS	VERSION NUMERO	
	003 DE 2014	

perfecto estado de aseo y orden.

#### 17. Demás funciones inherentes al cargo.

### MODIFICACIONES REALIZADAS

Para este cargo se eliminó la función N° 1, y N°7 del antiguo manual, se modificó la función N°13 del antiguo manual (N°10 en la propuesta), y se adiciona la función N° 16 en la propuesta.

### TABLA DE SOPORTE DE MODIFICACIÓN DE FUNCIONES DEL OPERADOR DE CÁMARAS

NUMERAL DE LA FUNCION EN EL ANTIGUO MANUAL	FUNCION	NUMERAL DE LA FUNCION EN LA PROPUESTA	MODIFICA	ELIMINA	CAMPLETA	INCLUYE	UNIFICAR
1	Depende del Jefe de Seguridad.			x			
7	Controlar y reportar de inmediato el ingreso a los sitios de seguridad			x			
13	Responder por el manejo adecuado de las llaves de las áreas comunes del centro comercial.	10	x				
	Mantener el puesto de trabajo y los elementos bajo su cargo en perfecto estado de aseo y orden.	16				x	

TABLA N°14

<b>ELABORADO POR</b>	<b>CORREGIDO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Johanna Escobar Mahecha	Ing. Luis Felipe Merchán	Dr. Odette Milena Camacho administradora