



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H.
NIT. 900.732.841-3

ANEXO TÉCNICO

ALCANCE DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, ACTIVIDADES E INDICADORES DE GESTIÓN

CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H.

1. OBJETO

El presente Anexo Técnico tiene por objeto establecer el alcance, responsabilidades, actividades, entregables e indicadores de gestión que deberá cumplir la empresa administradora seleccionada para ejercer la Administración y Representación Legal del Conjunto Cerrado Senderos de Castilla 1 P.H., garantizando una gestión eficiente, transparente, oportuna y orientada al mejoramiento continuo de la copropiedad, en cumplimiento de la Ley 675 de 2001, el Reglamento de Propiedad Horizontal, las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, así como las demás disposiciones legales aplicables.

2. ALCANCE GENERAL DEL SERVICIO

La empresa administradora deberá asumir integralmente la gestión administrativa, financiera, operativa, legal, documental, tecnológica y de servicio a la comunidad, orientada a garantizar:

- La adecuada conservación, mantenimiento y valorización de los bienes comunes.
- La sostenibilidad financiera de la copropiedad.
- La correcta ejecución y control presupuestal.
- La transparencia en el manejo de los recursos.
- El cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias.
- La atención eficiente a propietarios y residentes.
- La adecuada gestión de proveedores y contratistas.
- La administración efectiva de riesgos operativos y financieros.
- El fortalecimiento de la convivencia y la participación comunitaria.



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H. NIT. 900.732.841-3

- La implementación de mecanismos de mejora continua en la gestión administrativa.

3. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN

3.1 Gestión Legal, Administrativa y de Gobierno Corporativo

La empresa administradora deberá:

- Ejercer la representación legal de la copropiedad.
- Ejecutar las decisiones adoptadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley 675 de 2001 y del Reglamento de Propiedad Horizontal.
- Convocar y asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo y de la Asamblea.
- Elaborar y custodiar actas, libros oficiales y documentación legal.
- Mantener actualizados los registros legales y administrativos de la copropiedad.
- Gestionar oportunamente requerimientos de autoridades administrativas, judiciales y organismos de control.
- Supervisar y controlar la ejecución de contratos suscritos por la copropiedad.
- Mantener vigentes las pólizas obligatorias y demás coberturas necesarias para la protección patrimonial de la copropiedad.
- Implementar mecanismos de control interno y gestión documental.

Indicadores

Indicador	Meta
Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias	100%
Actualización documental y contractual	100%
Atención de requerimientos de autoridades dentro de plazo	100%
Ejecución de decisiones del Consejo y Asamblea	≥ 95%

3.2 Gestión Operativa, Infraestructura y Mantenimiento

La administración deberá garantizar el adecuado funcionamiento, conservación y mantenimiento de los bienes comunes.

Actividades mínimas

- Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Mantenimiento.
- Supervisar permanentemente:
 - Infraestructura general.
 - Redes hidráulicas y sanitarias.
 - Redes eléctricas.
 - Bombas y sistemas hidroneumáticos.
 - Sistemas contra incendios.
 - CCTV y control de acceso.
 - Citofonía.
 - Iluminación.
 - Cubiertas y fachadas.
 - Equipos electromecánicos.
 - Zonas verdes y áreas recreativas.
- Mantener inventario actualizado de activos.
- Gestionar oportunamente emergencias y contingencias.
- Realizar inspecciones periódicas de las zonas comunes.
- Presentar planes de mejora derivados de hallazgos o deterioros identificados.

Indicadores

Indicador	Meta
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento	≥ 95%
Atención de novedades críticas	≤ 24 horas
Ejecución de mantenimientos preventivos programados	≥ 95%
Disponibilidad operativa de equipos críticos	≥ 98%
Estado general de zonas comunes (evaluación Consejo)	≥ 4.5 / 5

3.3 Gestión Financiera y Presupuestal

La administración deberá garantizar una gestión financiera responsable y transparente.



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H. NIT. 900.732.841-3

Actividades mínimas

- Ejecutar el presupuesto aprobado por la Asamblea.
- Administrar los recursos financieros de manera eficiente.
- Presentar mensualmente estados financieros y ejecución presupuestal.
- Realizar seguimiento permanente a la cartera.
- Implementar estrategias de recuperación de cartera.
- Garantizar la adecuada gestión de tesorería y flujo de caja.
- Verificar el cumplimiento tributario y contable de la copropiedad.
- Presentar análisis de variaciones presupuestales y recomendaciones de ajuste.

Indicadores

Indicador	Meta
Desviación presupuestal anual	± 5%
Recuperación de cartera vencida	≥ 90%
Entrega oportuna de informes financieros	100%
Conciliaciones bancarias realizadas oportunamente	100%
Ejecución del plan de recaudo	≥ 95%

3.4 Gestión de Contratación y Proveedores

La empresa administradora deberá:

- Implementar procedimientos transparentes de selección de proveedores.
- Solicitar mínimo tres cotizaciones para contrataciones definidas por el Consejo.
- Evaluar periódicamente el desempeño de proveedores y contratistas.
- Supervisar el cumplimiento contractual.
- Mantener actualizado el registro documental de proveedores.

Indicadores

Indicador	Meta
Evaluación anual de proveedores críticos	100%
Contratos con documentación completa y vigente	100%
Cumplimiento contractual de proveedores	≥ 95%

3.5 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)

La administración deberá implementar mecanismos eficaces para la recepción, trazabilidad, seguimiento y respuesta de las PQRS.

Actividades mínimas

- Registro y clasificación de solicitudes.
- Seguimiento y control de tiempos de respuesta.
- Comunicación clara, respetuosa y verificable.
- Escalamiento oportuno de casos críticos.
- Generación de estadísticas e informes periódicos.

Indicadores

Indicador	Meta
Tiempo promedio de respuesta	≤ 5 días hábiles
PQRS respondidas dentro del término establecido	≥ 95%
Nivel de satisfacción de residentes	≥ 4.5 / 5
Casos reincidentes sin solución definitiva	≤ 5%

3.6 Gestión del Talento Humano y Clima Organizacional

La administración deberá garantizar relaciones laborales y operativas basadas en el respeto, la ética y el cumplimiento normativo.

Alcance

- Personal de vigilancia.
- Servicios generales.
- Mantenimiento.
- Jardinería.
- Personal administrativo.
- Contratistas y proveedores.

Obligaciones

- Mantener relaciones respetuosas y profesionales.
- Coordinar adecuadamente funciones y horarios.



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H. NIT. 900.732.841-3

- Verificar cumplimiento de obligaciones laborales por parte de contratistas.
- Supervisar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Gestionar reuniones periódicas de coordinación operativa.

Indicadores

Indicador	Meta
Quejas verificadas por maltrato o trato inadecuado	0
Cumplimiento de reuniones operativas programadas	≥ 95%
Cumplimiento SG-SST	100%
Rotación injustificada de personal operativo	≤ 10% anual

3.7 Gestión de Riesgos, Seguridad y Emergencias

La administración deberá:

- Mantener actualizado el plan de emergencias y contingencias.
- Coordinar simulacros y actividades preventivas.
- Identificar y gestionar riesgos operativos, financieros y de seguridad.
- Hacer seguimiento a incidentes y eventos relevantes.
- Presentar planes de acción para mitigación de riesgos.

Indicadores

Indicador	Meta
Actualización del plan de emergencias	100%
Ejecución de simulacros programados	100%
Seguimiento de riesgos identificados	100%

4. INFORMES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La empresa administradora deberá presentar un informe ejecutivo mensual que contenga como mínimo:

- Estado financiero y ejecución presupuestal.
- Estado de cartera y gestión de cobro.
- Gestión jurídica y procesos en curso.



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H. NIT. 900.732.841-3

- Gestión de mantenimiento e infraestructura.
- Estado de contratos y proveedores.
- Gestión de PQRS.
- Indicadores de gestión.
- Gestión de riesgos.
- Novedades operativas relevantes.
- Gestión de convivencia.
- Seguimiento a compromisos y planes de acción.
- Informe de novedades y rotación de personal.

Indicador

Indicador	Meta
Entrega oportuna del informe mensual	100%

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

La administración deberá implementar una estrategia permanente de comunicación con propietarios y residentes.

Contenido mínimo del informe mensual a la comunidad

- Actividades ejecutadas.
- Mantenimientos realizados.
- Avance de proyectos.
- Información financiera general.
- Gestión administrativa relevante.
- Campañas de convivencia.
- Recomendaciones de seguridad.
- Próximas actividades e intervenciones.

Indicadores

Indicador	Meta
Publicación del informe mensual	100%
Cumplimiento del cronograma de comunicaciones	≥ 95%



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H. NIT. 900.732.841-3

6. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

El Consejo de Administración realizará evaluaciones periódicas de desempeño considerando:

- Cumplimiento de indicadores.
- Calidad y oportunidad del servicio.
- Estado general de la copropiedad.
- Cumplimiento contractual.
- Gestión administrativa y financiera.
- Gestión de cartera.
- Atención a residentes y propietarios.
- Relación con el personal operativo.
- Gestión documental.
- Gestión de riesgos y mantenimiento.

La evaluación podrá realizarse de manera trimestral o semestral y servirá como insumo para la continuidad contractual, renovaciones, requerimientos de mejora o aplicación de las medidas contractuales correspondientes.

7. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO RELEVANTE

Se considerarán incumplimientos relevantes, entre otros:

- Incumplimiento reiterado de los indicadores establecidos.
 - Presentación extemporánea de informes.
 - Falta de transparencia en el manejo de recursos.
 - Incumplimiento de obligaciones legales o tributarias.
 - Omisión en la atención de situaciones críticas de la copropiedad.
 - Pérdida o desactualización de información documental relevante.
 - Quejas recurrentes debidamente verificadas por deficiencias en la gestión administrativa.
-



CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H.
NIT. 900.732.841-3

8. VIGENCIA

El presente Anexo Técnico hará parte integral del contrato de prestación de servicios de administración que se suscriba con la empresa seleccionada y será de obligatorio cumplimiento durante toda la vigencia contractual.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CONJUNTO CERRADO SENDEROS DE CASTILLA 1 P.H.

Bogotá D.C., Colombia · Año 2026