

ANEXOS

ANEXO 1. CARTA CONSTRUCTORA COLPATRIA



Bogotá, 15 de agosto de 2011

Estimados:

Jaime Rafael Morón Barros

Luisa Fernanda Peña

Estudiantes Administración de Empresas

Universidad EAN

Reciban un cordial Saludo. De acuerdo a nuestra conversación, me permito confirmarles que *Constructora Colpatría S.A.* ha aceptado a *Luisa Fernanda Peña Mendez* identificado con la cédula de ciudadanía No. **1.020.734.835** y a *Jaime Rafael Morón Barros* con cédula de ciudadanía No. **80.205.297** para realizar el “**Plan de Negocio Postgarantías**”.

Reiteramos que la Organización suministrará directrices, con el fin de enfocar el proyecto a las necesidades de la misma, garantizando la óptima gestión de las actividades requeridas.

La empresa ha designado un funcionario para liderar el proyecto en mención de los estudiantes, asumiendo el rol de Tutor Empresarial.

Los datos de contacto son:

Nombres y apellidos: ***Wilson Roberto Alfonso Gómez***
Cargo: ***Gerente de Servicio al Cliente***
Profesión: ***Administrador de Empresas – Contador Público***
Teléfono: ***6439080 Ext. 471***
Celular: ***314-4110455***
E-mail: ***wilson.alfonso@construtoracolpatria.com***

Cordialmente,

Wilson Roberto Alfonso Gómez
Gerente de Servicio al Cliente
Dirección: Carrera 54ª # 127ª - 45
Teléfono: 6439080 Ext. 471
Mail: wilson.alfonso@construtoracolpatria.com

Carrera 54 A No. 127 A -45
Bogotá, D. C.
NIT. 860.058.0706

PBX 6439080
www.construtoracolpatria.com



ANEXO 2. CONOCIENDO LA COMPAÑÍA

Desde su creación 34 años atrás, Constructora Colpatria S.A ha tenido como propósito ser una compañía desarrolladora de soluciones de vivienda para los colombianos, lo cual le ha permitido obtener un liderazgo en el sector, que se ha extendido a otros mercados como la construcción de centros comerciales, grandes superficies, universidades, cárceles y recientemente a infraestructura, gracias al desarrollo de obras viales, puertos y aeropuertos. Una actividad integral que incluso, ha traspasado las fronteras, con la incursión en nuevos mercados como México y Perú, donde adelanta proyectos de vivienda y ahora también en infraestructura.

Visión

Ser la empresa colombiana con las mejores prácticas internacionales, modelo e inspiración del sector de la construcción, haciendo obras que aportan al desarrollo humano.

Misión

Superar las expectativas de nuestros clientes y accionistas mediante la realización de cualquiera de las actividades de concepción, diseño, planeación, control, ejecución y comercialización de soluciones de vivienda o cualquier tipo de edificación u obra de infraestructura con óptimas especificaciones técnicas, urbanísticas y de calidad, para esto contaremos con el mejor, más comprometido, eficiente y motivado equipo humano soportado por una constante innovación.

Descripción de las Unidades de Negocio

A continuación nos permitimos relacionar cada una de las Unidades de Negocio Estratégico (UEN), que componen la compañía:

UEN Promotora

Estructura, promueve y gerencia proyectos inmobiliarios, integrando los diversos actores: constructores, promotores, propietarios de tierras, diseñadores, vendedores, inversionistas y sector financiero, con el objetivo de lograr proyectos integrales que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.

UEN Constructora

Es la unidad de negocio origen de la compañía. Tiene como misión ejecutar cualquier tipo de edificación urbana de tipo habitacional, institucional, comercial y/o industrial.

Construcciones Diferentes de Vivienda

Su orientación está hacia el desarrollo y ejecución de todas las diferentes construcciones que no tienen un uso de vivienda y en ese sentido, desarrolla y lleva a la práctica centros comerciales, grandes superficies, hoteles, universidades, colegios, parques, cárceles, entre otros.

UEN Infraestructura y concesiones

En compañía de socios estratégicos, participa en desarrollo de infraestructura vial, portuaria y aeroportuaria. Tiene por misión estar al frente desde la gestión de la licitación de un proyecto, hasta la ejecución del mismo.

UEN Negocios Internacionales

Desarrolla los negocios de vivienda y ahora infraestructura en el exterior. A partir de la constitución de dos filiales Urbana México y Urbana Perú, marcas Constructora Colpatria, diseña, construye, promueve, estructura y comercializa proyectos inmobiliarios en Querétaro y Lima, respectivamente.

UEN Gestión de Negocios y Control

Es la unidad encargada de apoyar a las Unidades Estratégicas de Negocio en el logro de sus objetivos a través de áreas de servicio interfuncionales. Promueve la operación de la compañía por procesos, ejerce control y genera sinergias entre las UENs.

UEN Transacciones Inmobiliarias

Es la unidad responsable de diseñar y llevar a la práctica las diferentes estrategias comerciales para garantizar procesos exitosos de venta y bajo su orientación, también está la gestión de trámites que los clientes deben adelantar en el proceso de adquisición de su inmueble.

UEN a Intervenir

La Gerencia de Servicio al Cliente, perteneciente a la UEN de Transacciones Inmobiliarias, tiene bajo su cargo tres procesos fundamentales: Auditoría de Producto, Fidelización de Clientes y Servicio Post Venta. El proyecto de Post – Garantías estará dirigido por este departamento.

Se ha notado que los clientes requieren servicio postventas, que en ocasiones, están por fuera de la garantía ofrecida, servicio que incluso planteado por los mismo propietarios, desearían contratar con la misma Constructora Colpatría.

Teniendo en cuenta este escenario, el proyecto busca generar una estrategia enfocada a fidelizar dichos clientes, ofreciendo un servicio de post garantía, el cual incluirá mantenimiento y/o reparaciones a los inmuebles que así lo demanden.

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Jaime Horacio Barros</u>	NOMBRE COMPLETO: <u>Luisa Fernanda Peña Méndez</u>
FIRMA: <u>Jaime Horacio</u>	FIRMA: <u>Luisa Peña</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>80.205.297</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>1020.734.835</u>
FACULTAD: <u>Admon y Ciencias económicas</u>	FACULTAD: <u>Administración y Ciencias económicas</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Admon de Empresas</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Administración Empresas</u>

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 26 de Julio de 2012

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Jaime Rafael Moran Barros.

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 80.205297

Nombre Completo Luisa Fernanda Peña Mendez

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 1.020.734.835

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

Propuesta Unidad de Negocio Postgarantía
Constructora Colpatria

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio