



## MANUAL DE USUARIO

### PRESENTACIÓN

1. CONÓCENOS
2. ACEPTACIÓN E INICIO DEL PLAN O CONTRATO
3. RENOVACIÓN DEL CONTRATO
4. NUESTROS SERVICIOS
5. DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES
6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQR'S
7. TERMINACIÓN DEL PLAN
8. TELÉFONOS Y DIRECCIONES DE CONTACTO
9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO
10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES
11. DEFINICIONES



El presente Manual del Usuario es un documento que forma parte integral del contrato, aplicable tanto a las personas naturales como a las jurídicas que lo tomen; cuyo propósito es ampliar la información a los usuarios, sobre los procesos y procedimientos internos para los asuntos derivados directamente de la relación contractual existente entre ellas.

El presente manual le brinda la más completa información para acceder a nuestros servicios, relacionarnos durante la existencia del contrato, y hacer uso de los valores agregados que le ofrecemos. Por favor manténgalo siempre a su alcance. De fácil acceso a través de nuestra página web [www.unifika.com](http://www.unifika.com).



## 1. CONOCENOS

**UNIFIKA S.A.** fue fundada el 23 de Mayo de 2018 siendo pionera del negocio de externalización de procesos administrativos, contables y jurídicos en Colombia. Nuestro gran objetivo es brindarles a nuestros usuarios una completa alternativa de servicios en el momento en que lo requieran. Para nosotros es motivo de orgullo poder contar con usted y su empresa como uno de nuestros usuarios; ésta relación nos compromete a trabajar arduamente por su bienestar teniendo como única misión el mejorar su calidad de vida, garantizando los parámetros de garantía de la calidad en el servicio: Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad.

## 2. ACEPTACION DEL PLAN O INICIO DEL CONTRATO

- ◆ **ACEPTACIÓN:** Corresponde al momento en el cual UNIFIKA aprueba y define la fecha de vigencia del Contrato.
- ◆ **INICIO:** La prestación del servicio comenzará a regir 72 horas siguientes a partir de la aceptación y firma de las partes en el contrato.

## 3. RENOVACION DE CONTRATO

El Contrato se entenderá renovado automáticamente por periodos iguales de 1 año, salvo que:

- ◆ EL CONTRATANTE dé un aviso de no renovación con treinta (30) días de anticipación a su vencimiento; EL CONTRATANTE responderá económicamente de todas las obligaciones que se deriven de su falta de aviso y de las cuotas causadas y vencidas; (II) haya incumplido alguna de las obligaciones determinadas en el Plan o Contrato y en la ley, especialmente contenida en el Decreto Único Reglamentario para el Sector, la Circular Única de la Superintendencia industria y comercio, y demás normas concordantes, como aquellas que la complementen, adicionen, aclaren o modifiquen.

## 4. NUESTROS SERVICIOS

### 4.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Para los fines, desarrollo e interpretación de “El Contrato”, las partes tendrán en cuenta lo siguiente:

#### 4.1.1 ASISTENCIA CONTABLE :

La prestadora se compromete a:

- ◆ Entrega de Estado de la situación financiera, entrega de Estado de resultados integral e Informe financiero mensual.

- ◆ Liquidación de Impuestos Nacionales y Distritales.
- ◆ Implementación de facturación electrónica.
- ◆ Renovación de cámara y comercio.
- ◆ Elaboración de reportes contables necesarios para el envío a los entes de vigilancia y control.

Para solicitar los servicios se debe contactar directamente con nuestro operador en las líneas 704 59 54 y/o Celular 300 251 4303, informando Razón social y NIT de la empresa. O remitir la consulta vía correo electrónico a [contabilidad@unifika.com](mailto:contabilidad@unifika.com).

#### **4.1.2 ASISTENCIA JURIDICA :**

La prestadora se comprometa a:

Prestar 2 consultas jurídicas o revisión de 2 documentos al mes en todas las ramas del derecho excepto penal y familiar, redacción de documentos (tres veces al año) y 30% de descuento en procesos jurídicos formalización y legalización de contratos con empleados, (el máximo de empleados se determinará en el contrato), así como:

Para solicitar los servicios se debe contactar directamente con nuestro operador en las líneas 704 59 54 y/o Celular 300 251 4303, informando Razón social y NIT de la empresa. O remitir la consulta vía correo electrónico a [g.administrativa@unifika.com](mailto:g.administrativa@unifika.com).

Cualquier consulta o solicitud jurídica tendrá un tiempo de respuesta de máximo 72 horas desde la fecha de recepción de la misma por cualquiera de los medios anteriormente informados, si la solicitud es remitida en un horario no hábil se entenderá recibida al día hábil siguiente a partir de las 9 am.

#### **4.1.3 SERVICIO DE MENSAJERIA:**

Para este caso se transportaran paquetes que no superen 8kg y/o 30 cm dentro del perímetro urbano de la ciudad en que se contrata el servicio, adicionalmente se aclara que el manejo de dinero es exclusiva responsabilidad del contratante exonerando a la prestadora ante cualquier pérdida del mismo. La programación de este servicio se realizara con 48 horas de anticipación y estará sujeto a disponibilidad, la prestación del servicio se realizara en un horario de 9am a 1pm y de 2 pm a 6 pm de lunes a viernes y de 9am a 1pm sábado. Si la solicitud es remitida en un horario no hábil se entenderá recibida al día hábil siguiente a partir de las 9 am.

Hora adicional \$9500 más IVA y según disponibilidad del servicio.

Para solicitar los servicios se debe contactar directamente con nuestro operador en las líneas 704 59 54 y/o Celular 300 251 4303, informando Razón social y NIT de la empresa. O remitir la solicitud vía correo electrónico a [servicioalcliente@unifika.com](mailto:servicioalcliente@unifika.com).

#### **4.1.4 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA:**

La prestadora se compromete a:

- ◆ Realizar afiliación a Seguridad Social (EPS, ARL, CCF, AFP) de la empresa y empleados según se requiera.
- ◆ Liquidación de nómina de empleados (salarios, horas extras, dominicales y festivos laborados).

- ◆ Liquidación de planilla mensual para pago de seguridad social de empleados.
- ◆ Liquidación de vacaciones de empleados.
- ◆ Liquidación de cesantías de empleados.
- ◆ Liquidación de primas de empleados.
- ◆ Liquidación de intereses de cesantías de empleados.

Para solicitar los servicios se debe contactar directamente con nuestro operador en las líneas 704 59 54 y/o Celular 300 251 4303, informando Razón social y NIT de la empresa. O remitir la solicitud vía correo electrónico a [g.administrativa@unifika.com](mailto:g.administrativa@unifika.com).

Cualquier consulta o solicitud jurídica tendrá un tiempo de respuesta de máximo 72 horas desde la fecha de recepción de la misma por cualquiera de los medios anteriormente informados, si la solicitud es remitida en un horario no hábil se entenderá recibida al día hábil siguiente a partir de las 9 am.

#### **4.1.5 ASISTENCIA EN REPARACIONES LOCATIVAS:**

La prestadora a través de terceros garantiza los siguientes servicios:

- ◆ Referencia y envío de técnicos (Electricista, Plomero, Cerrajero, Vidriero).
- ◆ Gastos menores de reparación (Electricista, Plomero, Cerrajero, Vidriero).

#### **Condiciones de Servicio:**

Beneficiarios Vivienda habitual del usuario o sede empresarial al que le pertenezca el contrato. En caso de no estar determinada la ubicación beneficiaria se considerará inscrita la dirección registrada en el contrato dentro del territorio colombiano dentro del perímetro urbano; así mismo, en caso de cambio de domicilio el usuario debe reportarlo con 30 días de antelación a la ocurrencia.

#### **Hechos Generadores:**

- ◆ Emergencias asociadas a las siguientes profesiones: Electricista, Plomero, Cerrajero.
- ◆ Eventos: 3 eventos al año de Enero a Diciembre.
- ◆ Referencia y envío de técnicos: Electricista, Plomero, Cerrajero.
- ◆ Gastos asociados a la reparación derivada de una emergencia en el hogar: Electricista, Plomero, Cerrajero. Cobertura máxima por evento de \$100.000.

Para solicitar los servicios se debe contactar directamente con nuestro operador en las líneas 704 59 54 y/o Celular 300 251 4303, informando Razón social y NIT de la empresa. O remitir la solicitud vía correo electrónico a [g.administrativa@unifika.com](mailto:g.administrativa@unifika.com).

Cualquier consulta o solicitud jurídica tendrá un tiempo de respuesta de máximo 24 horas desde la fecha de recepción de la misma por cualquiera de los medios anteriormente informados, si la solicitud es remitida en un horario no hábil se entenderá recibida al día hábil siguiente a partir de las 9 am.

## **5. DEVOLUCIONES Y COMPENSACIONES**

#### **Aplica en los siguientes casos:**

- ◆ Cuando UNIFIKA haya facturado o liquidado por error, un mayor valor del pactado contractualmente, por concepto de mensualidades.
- ◆ Cuando el contratante por error, haya consignado un mayor valor al liquidado o facturado por UNIFIKA, el cual será abonado a su próxima cuota.

En cualquiera de estos casos usted debe hacer llegar una carta física firmada por el titular del contrato, adjuntando cualquier prueba documental válida que permita comprobar la pertinencia de la devolución o compensación, y radicarla en cualquiera de nuestras oficinas o enviarla escaneada con firma al e-mail: [servicioalcliente@unifika.com](mailto:servicioalcliente@unifika.com).

## **6. PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS ,SUGERENCIAS Y FELICITACIONES –PQRS.**

Si usted desea poner en conocimiento alguna situación con relación a la prestación de nuestros servicios, procesos de cartera, comercial o administrativo, o quiere presentar alguna novedad relacionada con su contrato (cambio de datos, modificación de usuarios, etc.), o cualquiera otro, puede realizarlo mediante los siguientes canales y teniendo en cuenta lo siguiente:

- ◆ **Petición:** Es toda solicitud realizada por un Contratante con relación a los servicios que ofrece la compañía.
- ◆ **Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que realiza el Contratante sobre las conductas irregulares de los empleados de la compañía o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.
- ◆ **Reclamo:** Es aquella exigencia que se realiza de manera respetuosa ante la compañía con el fin de exigir lo pactado contractualmente entre el afiliado y la Organización con el fin de encontrar una solución relacionada con la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ◆ **Felicitación:** Es una manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**Por escrito:** radicado en las oficinas de Atención al Usuario o a través de la Línea de Atención al Usuario en Bogotá 704 59 54

**e-mail:** [servicioalcliente@unifika.com](mailto:servicioalcliente@unifika.com)

**En nuestro sitio web:** [www.unifika.com](http://www.unifika.com)

UNIFIKA S.A.S. responderá al peticionario igualmente por cualquiera de los canales definidos para tal fin (correo físico, teléfono, e-mail, atención personalizada), en forma clara, precisa y contentiva de la solución de fondo o aclaración de lo expuesto, lo anterior con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

## **7. TERMINACION DEL PLAN**

Son causas para dar por terminado el contrato las siguientes:

- ◆ El mutuo acuerdo.
- ◆ Por haberse cumplido el término de vigencia del contrato.
- ◆ Por incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones contractuales a las que se sometan las partes, lo cual dará derecho a la parte perjudicada a terminar el contrato, siempre que ésta última esté al corriente de sus propias obligaciones. La parte perjudicada requerirá por escrito a la parte infractora el cumplimiento contractual describiendo la(s) obligación(es) incumplida(s). De persistir en el incumplimiento se podrá producir la terminación automática de “El Contrato”. (esto no queda claro, pues no se especifica que es un incumplimiento grave)
- ◆ Por EL CONTRATANTE, en cualquier momento dentro de su vigencia, otorgando un preaviso por escrito con treinta (30) días de anticipación a la fecha en que desee terminarlo.
- ◆ Por terminación inmediata de “El Contrato”, la cual se producirá en los siguientes eventos: **E.1.** Cuando alguna de las partes incurra en situación de insolvencia provisional o definitiva

declarada en un procedimiento judicial o administrativo; **E.2.** Cuando exista una orden de autoridad de vigilancia y control, que en cualquier sentido impida la continuación en la prestación del servicio.

## **PARÁGRAFO PRIMERO: FORMA DE TERMINAR EL CONTRATO**

La terminación de “El Contrato” deberá hacerse de forma escrita, suscrita por el representante legal de la entidad que haya decidido finalizar la relación contractual, indicando de forma expresa la causal de terminación y ordenando su liquidación en el estado en que se encuentre.

## **PARÁGRAFO SEGUNDO:**

En cualquier de los eventos de terminación, la obligación de pago de los servicios prestados será exigible hasta el último día del periodo mensual efectivamente causado así como la prestación de los servicios, dentro de igual término.

## **8. TELEFONOS Y DIRECCIONES DE CONTACTO.**

UNIFIKA S.A.S. pensando en su comodidad y servicio, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

### **TELÉFONOS Y DIRECCIONES LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Horario lunes a viernes:** De 9:00 a.m. a 6:00 p.m.,

**Sábados:** De 9:00 a.m. a 1:00 p.m.,

**Teléfonos:**

**Desde Bogotá:** 703 59 54

**e-mail:** [servicioalcliente@unifika.com](mailto:servicioalcliente@unifika.com) [www.unifika.com](http://www.unifika.com)

### **OFICINA PRINCIPAL EN BOGOTÁ**

Calle 80 # 89<sup>a</sup> – 40 L215

**Horario Lunes a Viernes:** de 9:00 a.m. a 6:00 p.m, PBX.:704 59 54

**Sábados:** De 9:00 a.m. a 1:00 p.m.,

### **SEDES COMERCIALES**

#### **◆ Primavera Plaza - Bogotá:**

Calle 80 # 89<sup>a</sup> – 40 L215

#### **◆ Alamos - Bogotá:**

Calle 72 # 99b-09 • Tel: 4006958

#### **◆ San Fernando – Bogotá :**

Cl 72 # 99b - 09• Tel: 4910194

#### **◆ Fusagasugá - Cundinamarca:**

Cra. 6 # 7 -36 Escorial Center L210• Tel: 8674915

## **9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Cuando EL CONTRATANTE no pague dentro del término dispuesto en la cláusula quinta debiendo hacerlo, se entenderá que ha incurrido en mora. Pasados 15 días calendario de mora, LA PRESTADORA dará aviso previo telefónico o por escrito a la última dirección reportada por EL CONTRATANTE sobre el hecho, disponiendo éste de un término máximo de tres (3) días calendario

para ponerse al día so pena de serle suspendidos los servicios de manera inmediata con la cancelación posterior del contrato cumplidos 30 días de mora.

## 10. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES –

### 10.1 SON OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA:

- ◆ Prestar los servicios objeto de “El Contrato”, lo cual constituye una obligación especializada que se limita a poner todos los medios y recursos básicos que estén a su alcance para prestar los servicios de la manera más adecuada y profesional.

### 10.2 SON OBLIGACIONES DE EL CONTRATANTE:

- ◆ Suministrar oportunamente a LA PRESTADORA la información necesaria para la correcta ejecución del contrato.
- ◆ Pagar a LA PRESTADORA por los servicios contratados, el valor acordado y en la forma pactada.
- ◆ Hacer uso adecuado del Servicio conforme los términos del Manual del Usuario que forma parte integral de “El Contrato”, el cual puede ser consultado en la página WEB de LA PRESTADORA.
- ◆ EL CONTRATANTE se obliga a cancelar las responsabilidades (Tributarias y Parafiscales) que la PRESTADORA liquide por las obligaciones legales que el contratante tenga, LA PRESTADORA quedara exonerada de esta responsabilidad.

**11. DEFINICIONES** – Para los fines, desarrollo e interpretación de “El Contrato”, “LAS PARTES” adoptan las siguientes definiciones:

- ◆ **CONTRATANTE:** Persona jurídica que en beneficio de un grupo de personas acepta cumplir las obligaciones que le son propias.
- ◆ **EXTERNALIZACION:** Practica en la que un individuo o una empresa realiza tareas, proporciona servicios o fabrica productos para otra empresa.
- ◆ **FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** Circunstancias ajenas a la voluntad de la prestadora que no les es posible resistir y que, no habiendo sido previstas por las partes, impiden la ejecución de las obligaciones estipuladas en el Plan, exonerándola en consecuencia de cualquier responsabilidad.
- ◆ **ASISTENCIA CONTABLE :** Asesorar, orientar y dar el adecuado manejo contable, anticipándose a las malas decisiones que puedan afectar al afiliado acarreado sanciones, multas o requerimientos tributarios, basados en los principios de contabilidad, normas y legislación actualizada aplicado a nuestro sistema contable colombiano. Y las normas internacionales de contabilidad (NIIF).
- ◆ **ASISTENCIA JURIDICA:** Servicio que abogados prestan a los necesitados de patrocinio letrado con el objeto de obtener un derecho o de ser defendidos en justicia.
- ◆ **SERVICIO DE MENSAJERIA:** Los servicios de mensajería ayudan a las empresas y a las personas a transportar documentos importantes, paquetes y otros artículos.
- ◆ **ASISTENCIA ADMINISTRATIVA :** Ejecutar los procesos **administrativos** del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.



- ◆ **USUARIO:** Persona natural o jurídica que recibe los servicios de externalización.
- ◆ **ASISTENCIA EN REPARACIONES LOCATIVAS (CONTRATANTE):** Protege la sede de la empresa contratante en casos de siniestro.