

**DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES
ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA**

JULIAN CARRILLO CARREÑO

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN EMPRESAS CONSTRUCTURAS
BOGOTÁ D.C.
2018**

**DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES
ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE
UNA EMPRESA CONSTRUCTORA**

JULIAN CARRILLO CARREÑO

**Monografía para optar el título de Especialista en
Gerencia de Empresas Constructoras**

Orientador(a):

**Natalia Muñoz Bolívar
Ingeniera Administradora**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA
ESPECIALIZACIÓN EN EMPRESAS CONSTRUCTORAS
BOGOTÁ D.C.
2018**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del Director de la Especialización

Firma del calificador

Bogotá D.C., Octubre de 2018

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos

Dr. Luis Jaime Posada García Peña

Decano Facultad de Educación Permanente y Avanzada

Dr. Luis Fernando Romero Suárez

Director Especialización en Gerencia de Empresas Constructoras

Dra. María Margarita Romero Archbold

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por ser el inspirador de este sueño cumplido. A mi familia, por el apoyo incondicional que han tenido en la realización y cumplimiento de cada una de mis metas, al grupo de docentes y compañeros que me brindaron su apoyo en todo momento para culminar este proyecto.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios Todopoderoso por haberme dado en su tiempo la provisión y disposición para cumplir este propósito que él tenía para mi vida. A mi familia por el tiempo y apoyo que me brindaron a lo largo de este proceso. A mi asesora, la docente Natalia Muñoz Bolívar quien me oriento permanentemente con la dirección de mi monografía y con sus aportes constructivos que le dieron el rumbo para poderlo finalizar.

A todos los docentes que con su gran experiencia aportaron notoriamente a tener una visión diferente de todo lo que se debe tener en cuenta para aplicar en desarrollo de un proyecto en cada uno de los temas de sus clases. Y no por último a mis compañeros, con los cuales compartí este proceso.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	17
OBJETIVOS	18
JUSTIFICACION	19
1. NORMATIVA PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN COLOMBIA	20
1.1 OBJETO	20
1.2 ENTREGA DE BIENES COMUNES EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA	20
1.3 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA	21
1.3.1 ¿Qué es la garantía y como se hace efectiva?	22
1.4 LEYES, DECRETOS, NORMAS Y RESOLUCIONES PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE BIENES COMUNES	23
1.4.1 Cuadro de Leyes	23
1.4.2 Cuadro Decretos Nivel Nacional	25
1.4.3 Cuadro Normas y Resoluciones	27
2. IDENTIFICACIÓN DE ERRORES FRECUENTES EN LA ENTREGA DE BIENES COMUNES	30
2.1 ENCUESTA 1- PROFESIONALES DE LA CONSTRUCCIÓN	30
2.2 ERRORES EN EL PROCESO DE ENTREGAS DE BIENES COMUNES	31
3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTE CONSUMIDOR	33
3.1 ENCUESTA 2- ADMINISTRADORES DE COPROPIEDADES DE VIVIENDA	33
3.2 VARIABLES DEL ENTE CONSUMIDOR PARA LA RECEPCIÓN LOS BIENES COMUNES	33
4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INJERENCIA EN LA ENTREGA DE BIENES COMUNES	36
4.1 PROTOCOLO ENTREGA DE BIENES COMUNES CONSTRUCTORA A (ENTREGAS MASIVAS)	36
4.2 PROTOCOLO ENTREGA DE BIENES COMUNES CONSTRUCTORA B	37
5. CONCEPTOS GENERALES DE ISO-9001 PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	41

5.1 OTROS CONCEPTOS REFERENTES A PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE LA NTC ISO 9001:2015	43
6. COMO OPTIMIZAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES	45
6.1 EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN EDIFICACIONES DE VIVIENDA	45
6.2 PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN EDIFICACIONES DE VIVIENDA	46
6.3 DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ENTREGAS DE BIENES COMUNES	56
7. CONCLUSIONES	58
8. RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA	60

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Listado de Leyes nacionales.	23
Cuadro 2. Listado de Decretos nacionales.	25
Cuadro 3. Listado de Normas Técnicas Colombianas.	27
Cuadro 4. Preguntas a profesionales que participan en la entrega de bienes comunes.	30
Cuadro 5. Encuestas a representantes legales (Administradores).	33
Cuadro 6. Planeación estratégica entrega de bienes comunes de edificaciones de vivienda.	46
Cuadro 7. Caracterización de proceso gerencia de entregas de bienes comunes.	52
Cuadro 8. Partes interesadas.	55
Cuadro 9. Mapa de proceso entregas de bienes comunes.	56

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Fuente: NTC ISO 9001-2015 Representación esquemática de los elementos de un proceso.	42
Figura 2. Fuente: NTC ISO 9001-2015. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.	43
Figura 3. Identificación de producto: Etapa de planeación de los bienes comunes.	48
Figura 4. Identificación de producto: Etapa de construcción de los bienes comunes.	49
Figura 5. Identificación de producto: Etapa de entrega de los bienes comunes.	50
Figura 6. Identificación de producto: Etapa de funcionamiento de los bienes comunes.	51

GLOSARIO

RÉGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL: sistema jurídico que regula el sometimiento a propiedad horizontal de un edificio o conjunto, construido o por construirse.

REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL: estatuto que regula los derechos y obligaciones específicas de los copropietarios de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal.

EDIFICIO: Construcción de uno o varios pisos levantados sobre un lote o terreno, cuya estructura comprende un número plural de unidades independientes, aptas para ser usadas de acuerdo con su destino natural o convencional, además de áreas y servicios de uso y utilidad general. Una vez sometido al régimen de propiedad horizontal, se conforma por bienes privados o de dominio particular y por bienes comunes.

CONJUNTO: desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno, que comparten, áreas y servicios de uso y utilidad general, como vías internas, estacionamientos, zonas verdes, muros de cerramiento, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industria, estructuralmente independientes.

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO RESIDENCIAL: inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a la vivienda de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente.

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO COMERCIAL: inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados al desarrollo de actividades mercantiles, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

EDIFICIO O CONJUNTO DE USO MIXTO: inmuebles cuyos bienes de dominio particular tienen diversas destinaciones, tales como vivienda, comercio, industria u oficinas, de conformidad con la normatividad urbanística vigente.

BIENES PRIVADOS O DE DOMINIO PARTICULAR: inmuebles debidamente delimitados, funcionalmente independientes, de propiedad y aprovechamiento exclusivo, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común.

BIENES COMUNES: partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la

existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

BIENES COMUNES ESENCIALES: bienes indispensables para la existencia, estabilidad, conservación y seguridad del edificio o conjunto, así como los imprescindibles para el uso y disfrute de los bienes de dominio particular. Los demás tendrán el carácter de bienes comunes no esenciales. Se reputan bienes comunes esenciales, el terreno sobre o bajo el cual existan construcciones o instalaciones de servicios públicos básicos, los cimientos, la estructura, las circulaciones indispensables para aprovechamiento de bienes privados, las instalaciones generales de servicios públicos, las fachadas y los techos o losas que sirven de cubiertas a cualquier nivel.

EXPENSAS COMUNES NECESARIAS: erogaciones necesarias causadas por la administración y la prestación de los servicios comunes esenciales requeridos para la existencia, seguridad y conservación de los bienes comunes del edificio o conjunto. Para estos efectos se entenderán esenciales los servicios necesarios, para el mantenimiento, reparación, reposición, reconstrucción y vigilancia de los bienes comunes, así como los servicios públicos esenciales relacionados con estos.

En los edificios o conjuntos de uso comercial, los costos de mercadeo tendrán el carácter de expensa común necesaria, sin perjuicio de las excepciones y restricciones que el reglamento de

Las expensas comunes diferentes de las necesarias tendrán carácter obligatorio cuando sean aprobadas por la mayoría calificada exigida para el efecto en la presente ley.

COEFICIENTES DE COPROPIEDAD: índices que establecen la participación porcentual de cada uno de los propietarios de bienes de dominio particular en los bienes comunes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal. Definen además su participación en la asamblea de propietarios y *la proporción con que cada uno contribuirá en las expensas comunes del edificio o conjunto, sin perjuicio de las que se determinen por módulos de contribución, en edificios o conjuntos de uso comercial o mixto.*

MÓDULOS DE CONTRIBUCIÓN: índices que establecen la participación porcentual de los propietarios de bienes de dominio particular, en las expensas causadas en relación con los bienes y servicios comunes cuyo uso y goce corresponda a una parte o sector determinado del edificio o conjunto de uso comercial o mixto.

PROPIETARIO INICIAL: titular del derecho de dominio sobre un inmueble determinado, que por medio de manifestación de voluntad contenida en escritura pública, lo somete al régimen de propiedad horizontal.

ÁREA PRIVADA CONSTRUIDA: extensión superficial cubierta de cada bien privado, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

ÁREA PRIVADA LIBRE: extensión superficial privada semidescubierta o descubierta, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales.

RESUMEN

La presente investigación se refiere a la entrega de bienes comunes por parte de una empresa constructora de vivienda a una copropiedad.

Los bienes comunes son partes de un edificio o conjunto de vivienda sometido al régimen de propiedad horizontal, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

Los bienes comunes de uso y goce general se entregarán a la persona o personas designadas por la asamblea general o en su defecto al administrador definitivo, a más tardar cuando se haya terminado la construcción y enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad.

Los constructores responderán por las condiciones de calidad e idoneidad de las edificaciones, ya que deben atender para el diseño, construcción y entrega de bienes comunes las leyes, decretos, normas y resoluciones a que haya lugar.

Uno de los errores de los constructores es no tener definido un equipo interdisciplinario de profesionales que realice la entrega de los bienes comunes.

De igual manera una de las variables a tener presente es que la persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los bienes comunes con todas las especificaciones técnicas, para realizar el debido control, operación y mantenimiento de equipos e instalaciones de las edificaciones recibidas.

El modelo que se propone en este trabajo se basa en la necesidad de implementar guías normativas que complementen la planeación, construcción, entrega y funcionamiento de los bienes comunes de las edificaciones de vivienda.

La entrega de los documentos que soportan y garanticen la calidad e idoneidad de las construcciones facilita la recepción, operación y mantenimiento de los bienes comunes.

Palabras claves: Bienes Comunes, documentos de soporte, sistema de gestión.

SUMMARY

The present investigation refers to the delivery of common goods by a housing construction company to a co-ownership.

The common goods are parts of a building or group of houses subject to the regime of horizontal property, which by their nature or destination allow or facilitate the existence, stability, operation, conservation, security, use, enjoyment or exploitation of the property of private domain.

The common goods of general use and enjoyment will be delivered to the person or persons designated by the general assembly or, failing that, to the definitive administrator, at the latest when the construction and transfer of a number of private goods that represent at least fifty-one percent (51%) of the co-ownership coefficients.

The builders will respond for the conditions of quality and suitability of the buildings, since they must attend to the design, construction and delivery of common goods the laws, decrees, norms and resolutions that may take place.

One of the mistakes of the builders is not having defined an interdisciplinary team of professionals who perform the delivery of the common goods.

Similarly, one of the variables to keep in mind is that the designated person must be able to know and receive the common goods with all the technical specifications, to perform the proper control, operation and maintenance of equipment and facilities of the buildings received. .

The model proposed in this paper is based on the need to implement regulatory guidelines that complement the planning, construction, delivery and operation of the common goods of housing buildings.

The delivery of the documents that support and guarantee the quality and suitability of the constructions facilitates the reception, operation and maintenance of the common goods.

Keywords: Common Goods, support documents, quality management system.

INTRODUCCION

La presente investigación se refiere a la entrega de bienes comunes por parte de una empresa constructora de vivienda a una copropiedad.

Según la ley 675, los bienes comunes son partes de un edificio o conjunto de vivienda sometido al régimen de propiedad horizontal, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular¹.

La característica principal de este tipo de entrega es que las constructoras cuentan con modelos de gestión, pero no son suficientes o carecen de herramientas que les permitan organizarse adecuadamente para realizar la entrega formal de las dotaciones según la normativa.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es que existe deficiencias en el proceso de entregar los bienes comunes desde el punto de vista de sistemas de gestión y por este motivo es necesario desarrollar un modelo que cuente con metodologías o procedimientos que permitan obtener la disminución de reclamaciones y/o demandas, lo cual contribuirá a reducir costos y obtener mayor utilidad en los presupuestos.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés en generar conciencia del beneficio que trae para cualquier estructura organizacional contar con un adecuado modelo que garantice la entrega de los bienes comunes. Así mismo es primordial que cada uno de los profesionales que intervienen en el proceso cuente con toda la información para enfrentar un proceso de entrega sin incurrir en los problemas más recurrentes.

El documento se desarrolla en 3 etapas. En la primera, se establecerán las pautas básicas según las normas vigentes para tener en cuenta en el diseño, construcción y entrega de bienes comunes, así mismo se identificarán los errores más frecuentes de las constructoras a la hora de entregar los bienes y posteriormente se identificarán las variables del ente consumidor, estas últimas se respaldan con encuestas realizadas a profesionales y administradores, factores que nos ayudaran a la creación de un modelo en el sistema de gestión de la calidad.

En la segunda etapa, se analizará los sistemas de gestión de calidad de dos empresas constructoras que nos ayudaran a identificar su injerencia en el procedimiento de entregas de bienes comunes.

En la tercera y última se desarrollará un modelo para entregar los bienes comunes de un proyecto de vivienda en Colombia, basado en la Norma ISO-9001.

¹ COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA . Ley 675. (03, Agosto, 2001), Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. En: Diario Oficial. Agosto, 2001. Nro. 44509. p. 1

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar en el sistema de gestión de una empresa constructora un modelo para entregas de bienes comunes enfocado a la vivienda en Colombia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer las pautas básicas de las entregas de bienes comunes en Colombia para las empresas del sector de la construcción (Normatividad).
2. Identificar los errores más comunes cometidos por las constructoras del sector de la construcción a la hora de entregar bienes comunes.
3. Identificar variables del ente consumidor que sirvan como complemento a la creación de un modelo para la gestión en entregas de bienes comunes. La cual se enfoca en la construcción de vivienda en Colombia.
4. Analizar en los sistemas de gestión de calidad de las empresas constructoras el procedimiento para entregar los bienes comunes de las edificaciones de vivienda en Colombia.
5. Desarrollar un modelo para entregas de bienes comunes que se integre al sistema de gestión de un proyecto de vivienda en Colombia.

JUSTIFICACION

El mercado de hoy exige a las constructoras ofrecer a los clientes no solo unidades de vivienda sino espacios complementarios que garanticen funcionalidad, seguridad, recreación, deporte etc. Es por esto que las constructoras deben establecer una estrategia que permitan desarrollar procesos constructivos acordes con las necesidades actuales del sector construcción y crear costumbre mercantil que permita regular la relación constructor y cliente. La estrategia pretende disminuir la incertidumbre por las múltiples, costosas y prolongadas reclamaciones sobre acabados, equipos, partes y elementos de los bienes comunes.

Con el presente trabajo se pretende mejorar la rentabilidad de las empresas constructoras y optimizar tanto los procesos de entregas de bienes comunes como el servicio al cliente. Involucrando en el proceso, el manejo de las reclamaciones, atención oportuna del cliente, estrategias de comunicación, planes de acción, definición de responsables y solución a los requerimientos.

Diseñar un modelo para la entrega de bienes comunes, puede beneficiar mutuamente a las empresas constructoras y a sus clientes.

Beneficios para las empresas constructoras de vivienda.

- Disminución en el presupuesto ítem posventas.
- Aumento de rentabilidad del proyecto.
- Fidelización de clientes para futuras ventas.
- Estandarización de procesos de calidad.

Beneficios para los compradores.

- Valorización del inmueble.
- Confianza para nuevas inversiones con la misma empresa.
- Tranquilidad por calidad de los productos.

1. NORMATIVA PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN COLOMBIA

Para establecer las pautas básicas de las entregas de bienes comunes en Colombia, se presentará a continuación el objeto, definiciones y procedimientos según lo establece la Ley 675 de 2001, de igual manera se define el alcance de las garantías según lo establece la Ley 1480 de 2011 y demás leyes, normas y decretos que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una adecuada entrega.

1.1 OBJETO

Según la Ley 675², la presente ley regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.

1.2 ENTREGA DE BIENES COMUNES EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA

La entrega de los bienes comunes por parte de una empresa constructora de vivienda a una copropiedad en Colombia se establece según La Ley 675 de 2001. Para entender mejor el procedimiento según la Ley 675 de 2001 se adjunta el anexo A.

1.2.1 Coeficientes de copropiedad. Según la Ley 675 Todo reglamento de propiedad horizontal deberá señalar los coeficientes de copropiedad de los bienes de dominio particular que integran el conjunto o edificio, los cuales se calcularán de conformidad con lo establecido en la presente ley. Tales coeficientes determinarán:

1. La proporción de los derechos de cada uno de los propietarios de bienes privados sobre los bienes comunes del edificio o conjunto.
2. El porcentaje de participación en la asamblea general de propietarios.
3. El índice de participación con que cada uno de los propietarios de bienes privados ha de contribuir a las expensas comunes del edificio o conjunto, mediante el pago de cuotas ordinarias y extraordinarias de administración, salvo cuando éstas se determinen de acuerdo con los módulos de contribución en la forma señalada en el reglamento.

Salvo lo dispuesto en la presente ley para casos específicos, los coeficientes de copropiedad se calcularán con base en el área privada construida de cada bien de dominio particular, con respecto al área total privada del edificio o conjunto.

²COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 675. (03, Agosto, 2001), Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. En: Diario Oficial. Agosto, 2001. Nro. 44509. p. 1

El área privada libre se determinará de manera expresa en el reglamento de propiedad horizontal, en proporción al área privada construida, indicando los factores de ponderación utilizados.

PARÁGRAFO. Para calcular el coeficiente de copropiedad de parqueaderos y depósitos, se podrán ponderar los factores de área privada y destinación.

Factores de cálculo en los edificios o conjuntos de uso mixto y en los destinados a comercio, los coeficientes de copropiedad se calculan de acuerdo con un valor inicial que represente una ponderación objetiva entre el área privada y la destinación y características de los mismos. Los reglamentos de propiedad horizontal deberán expresar en forma clara y precisa los criterios de ponderación para la determinación de los coeficientes de copropiedad.

PARÁGRAFO. El referido valor inicial no necesariamente tendrá que coincidir con el valor comercial de los bienes de dominio particular.

La asamblea general, con el voto favorable de un número plural de propietarios que represente al menos el setenta por ciento (70%) de los coeficientes de copropiedad del edificio o conjunto, podrá autorizar reformas al reglamento de propiedad horizontal relacionadas con modificación de los coeficientes de propiedad horizontal, en los siguientes eventos:

1. Cuando en su cálculo se incurrió en errores aritméticos o no se tuvieron en cuenta los parámetros legales para su fijación.
2. Cuando el edificio o conjunto se adicione con nuevos bienes privados, producto de la desafectación de un bien común o de la adquisición de otros bienes que se anexen al mismo.
3. Cuando se extinga la propiedad horizontal en relación con una parte del edificio o conjunto.
4. Cuando se cambie la destinación de un bien de dominio particular, si ésta se tuvo en cuenta para la fijación de los coeficientes de copropiedad³.

1.3 EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

Es importante mencionar que después de entregar los bienes comunes por parte del propietario inicial a la persona(s) designada(s), los constructores tienen la obligación de responder por las condiciones de calidad e idoneidad con las garantías a que tienen derecho la copropiedad, a continuación, se presenta una guía para el consumidor de vivienda según la Ley 1480 DE 2011 Estatuto del consumidor.

Según la guía para el consumidor en el sector vivienda, La Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) es una autoridad en materia de protección

³COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 675. (03, Agosto, 2001), Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. En: Diario Oficial. Agosto, 2001. Nro. 44509. p. 1

al consumidor y tiene competencia en todo el territorio nacional. De igual manera, la SIC tiene facultades administrativas, a través de las cuales vela por el interés general de los consumidores, en el sentido de que el resultado de la actuación se materializa en la imposición de sanciones al constructor, tales como multas, cierre de la obra, prohibición de comercializar, entre otras.

1.3.1 ¿Qué es la garantía y como se hace efectiva? Los aspectos comprendidos dentro de la garantía legal están contenidos en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011; en el caso de los bienes inmuebles, señaladas, las cuales tienen como referente: las legalmente exigibles (contenidas en normas técnicas, reglamentos técnicos, códigos), las contractuales pactadas, las anunciadas por el constructor y, finalmente, las condiciones ordinarias y habituales del mercado.

El Decreto 735 de 2013 reglamenta la forma de reclamar la garantía sobre los acabados, líneas vitales (*infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustibles*), la afectación de la estabilidad de la estructura y la no entrega del bien después de la adquisición.

1.3.2 ¿Qué es y cuál es el término de la garantía? El término de la garantía es el periodo de tiempo durante el cual el constructor está obligado a responder por las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del inmueble adquirido. *El termino de garantía para acabados y líneas vitales es de 1 año y para estabilidad de la obra es de 10 años.*

1.3.3 ¿Qué aspectos incluye la garantía? De conformidad con la norma general contenida en el Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011), la garantía incluye la obligación de realizar las siguientes actividades, cuyo alcance se precisa con el contenido específico del Decreto 735 de 2013.

La reparación gratuita de los defectos del producto, en este caso del inmueble.

De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan su habitabilidad, el vendedor procederá a la devolución del dinero.

El suministro de las instrucciones y asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de los accesorios instalados en el inmueble.

Contar con la mano de obra capacitada para ofrecer servicio y asistencia técnica aún después de vencida la garantía.

La entrega material del bien y el registro correspondiente en forma oportuna.

Por su parte, el Decreto 735 de 2013 establece un alcance específico para la garantía sobre inmuebles, referida como quedó arriba anotado a tres aspectos: acabados, líneas vitales (*infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustibles*), la afectación de la estabilidad de la estructura y la no entrega del bien después de la adquisición.

1.3.4 ¿Quién solicita la garantía sobre bienes comunes de propiedades horizontales? Según la guía para el consumidor en el sector vivienda, Esta garantía debe ser solicitada por el administrador cuando el inmueble se encuentre dentro de un conjunto o edificación sometido al régimen de propiedad horizontal.

Protección contractual. El Estatuto del Consumidor contiene disposiciones para proteger los derechos del consumidor en sus relaciones contractuales, tales como el principio de interpretación favorable, la prohibición de ventas atadas, la regulación de los contratos de adhesión, el establecimiento de cláusulas prohibidas y la tipificación de cláusulas abusivas.

Para la protección del consumidor en materia contractual, es necesario que el consumidor presente una denuncia o una demanda cumpliendo los requisitos establecidos.

1.3.5 ¿Cuáles problemas contractuales puede reclamar el consumidor?

Después de la firma del contrato para la compra de un inmueble, pueden surgir un sin número de situaciones, por ejemplo, que el bien inmueble no corresponde con lo ofrecido. Cuando el consumidor solicite la devolución del dinero, el constructor debe reconocer intereses y no puede cobrar arras ni penalidades.

También es recurrente ver que se presentan retrasos injustificados en la entrega de los inmuebles y de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la no entrega es un aspecto incluido en la garantía legal.

1.3.6 ¿Dónde se puede realizar las reclamaciones? En Bogotá, puede acudir a la Secretaría del Hábitat y en otras ciudades del país a las Secretarías de Control de Vivienda. La Secretaría del Hábitat tiene facultades administrativas y conoce de la infracción a las normas sobre el régimen de enajenación, arrendamiento e intermediación de vivienda, de conformidad con el Decreto 419 de 2008 y demás normas de construcción y vivienda⁴.

1.4 LEYES, DECRETOS, NORMAS Y RESOLUCIONES PARA EL DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE BIENES COMUNES

Es importante anotar que para que los constructores respondan por las condiciones de calidad e idoneidad de las edificaciones, estos deben tener en cuenta para el diseño, construcción y entrega de bienes comunes las siguientes leyes, decretos, normas y resoluciones que a continuación se presentan (Ver cuadros 1, 2 y 3).

1.4.1 Cuadro de Leyes

Cuadro 1. Listado de Leyes nacionales.

LEYES NIVEL NACIONAL		
LEY	NOMBRE	OBJETO
LEY 361 DE 1997	DISCAPACIDAD	Artículo 43º.- El presente título establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad. Así mismo se busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del mobiliarios urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada.

⁴ UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA . Guía para el consumidor en el sector vivienda: ¿Qué es la garantía y como se hace efectiva?. En:Google [en línea], marzo 2016. Disponible en Internet: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Guia_para_el_consumidor_sector_vivienda.pdf

Cuadro 1. (Continuación)

LEY 388 DE 1997	ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Artículo 1º.- <i>Objetivos.</i> La presente Ley tiene por objetivos: 1. Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política, la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, la Ley Orgánica de Áreas Metropolitanas y la Ley por la que se crea el Sistema Nacional Ambiental.
LEY 373 DE 1997	USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA	Artículo 15. TECNOLOGIA DE BAJO CONSUMO DE AGUA. Los ministerios responsables de los sectores que utilizan el recurso hídrico reglamentarán en un plazo máximo de seis (6) meses la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua para ser utilizados por los usuarios del recurso y para el reemplazo gradual de equipos e implementos de alto consumo.
LEY 400 DE 1997	CONSTRUCCIONES SISMO RESISTENTES	Artículo 1º.- <i>Objeto.</i> La presente Ley establece criterios y requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de edificaciones nuevas, así como de aquellas indispensables para la recuperación de la comunidad con posterioridad a la ocurrencia de un sismo, que puedan verse sometidas a fuerzas sísmicas y otras fuerzas impuestas por la naturaleza o el uso, con el fin de que sean capaces de resistirlas, incrementar su resistencia a los efectos que éstas producen, reducir a un mínimo el riesgo de la pérdida de vidas humanas, y defender en lo posible el patrimonio del Estado y de los ciudadanos.
LEY 675 DE 2001	REGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL	Artículo 1o. <i>Objeto.</i> La presente ley regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.
LEY 1209 DE 2008	PISCINAS	Artículo 1º. <i>Objeto.</i> La presente ley tiene por objeto establecer las normas tendientes a brindar seguridad y adecuar las instalaciones de piscinas con el fin de evitar accidentes, problemas de salud y proteger la vida de los usuarios de estas, sin perjuicio de lo que dispongan otras normas que, con carácter concurrente, puedan serles de aplicación.

Cuadro 1. (Continuación)

LEY 1480 DE 2011	ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	Artículo 1°. <i>Principios generales.</i> Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad. 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. 3. La educación del consumidor. 4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. 5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.
LEY 1796 DE 2016	VIVIENDA SEGURA	ARTÍCULO 10, Objeto. Generar medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de la seguridad de las edificaciones, el fortalecimiento de la función pública que ejercen los curadores urbanos y establecer otras funciones a la Superintendencia de Notariado y Registro.

Fuente: Información basada en COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA . Ley 361. (07, Febrero, 1997), Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. (Febrero 7 de 1997)

Nota: El cuadro fue realizado tomando como referencia las siguientes leyes nacionales; LEY 361 DE 1997, LEY 388 DE 1997, LEY 373 DE 1997, LEY 400 DE 1997, LEY 675 DE 2001, LEY 1209 DE 2008, LEY 1480 DE 2011 y LEY 1796 DE 2016.

1.4.2 Cuadro Decretos Nivel Nacional

Cuadro 2. Listado de Decretos nacionales.

DECRETOS NIVEL NACIONAL		
DECRETO	NOMBRE	OBJETO
DECRETO 735 DE 2013	LEY DE GARANTIAS	Artículo 1°. <i>Objeto.</i> Mediante el presente decreto se establecen las reglas para hacer efectiva la garantía legal y las suplementarias a esta. Artículo 2°. Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.
DECRETO 33 DE 1998	NSR-98	A.1.2.2 - OBJETO - El presente Reglamento de Construcciones Sismo Resistentes, NSR-98, tiene por objeto reducir a un mínimo el riesgo de la pérdida de vidas humanas, y defender en lo posible el patrimonio del Estado y de los ciudadanos. Una edificación diseñada siguiendo los requisitos de este Reglamento, debe ser capaz de resistir, además de las fuerzas que le impone su uso, temblores de poca intensidad sin daño, temblores moderados sin daño estructural, pero posiblemente con algún daño a los elementos no estructurales y un temblor fuerte con daños a elementos estructurales y no estructurales pero sin colapso.

Cuadro 2. (Continuación)

DECRETO 926 DE 2010	NSR-10	5. Que la actualización del <i>Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente NSR-10</i> incluye unos nuevos mapas de Amenaza Sísmica elaborados por el Instituto de Investigaciones en Geociencia, Minería y Química, Ingeominas, y la Asociación Colombiana de Ingeniería Sísmica, AIS, los cuales tienen en cuenta los estudios de neotectónica que se han realizado en el país en la última década por diferentes instituciones y entidades y la distribución espacial y en el tiempo de más de 17.000 sismos registrados por la Red Sismológica Nacional y la Red Nacional de Acelerógrafos adscritas al Ingeominas durante este mismo lapso en el territorio nacional, de los cuales más de 100 tuvieron magnitud de Richter mayor de 5.0. 6. Que el Reglamento Colombiano de Construcción Sismorresistente NSR-10 consulta los más modernos documentos mundiales de diseño sismo resistente los cuales han tenido varias actualizaciones durante el lapso transcurrido desde la expedición de la reglamentación de 1998 las cuales se incluyen en la presente versión.
DECRETO 340 DE 2012	NSR-10	Artículo 1. Modificación. Modifíquese el Reglamento de Construcciones Sismo Resistentes, NSR-10, adoptado mediante Decreto 926 de 19 de marzo de 2010, modificado por los Decretos 2525 del 13 de julio de 2010 y 092 de 17 de enero de 2011, en los ordinales, numerales, literales y párrafos, figuras, tablas, notas, ecuaciones, valores, coeficientes y demás aspectos técnicos, según documento anexo, que hace parte del presente decreto.
DECRETO 1469 DE 2010	LICENCIAS	Artículo 1°. <i>Licencia urbanística</i> . Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen o complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y en las leyes y demás disposiciones que expida el Gobierno Nacional.
DECRETO 3102 DE 1997	EQUIPOS DE BAJO CONSUMO DE AGUA	Artículo 3°. - Obligaciones de los constructores y urbanizadores. A más tardar el 1 de julio de 1998, todas las solicitudes de licencias de construcción y/o urbanismo y sus modalidades, deberán incluir en los proyectos, la utilización de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua. Ver Decreto Nacional 1311 de 1998. Información relacionada con los consumos mensuales de agua por estratos y uso.

Fuente: Información basada en COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO . Decreto 735. (17, Abril, 2013), Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011. En: Diario Oficial. Abril, 2013. Nro. 48764. p. 17

Nota: El cuadro fue realizado tomando como referencia los siguientes decretos nacionales; DECRETO 735 DE 2013, DECRETO 33 DE 1998, DECRETO 926 DE 2010, DECRETO 340 DE 2012, DECRETO 1469 DE 2010 y DECRETO 3102 DE 1997.

1.4.3 Cuadro Normas y Resoluciones

Cuadro 3. Listado de Normas Técnicas Colombianas.

NORMAS Y RESOLUCIONES		
NORMA	NOMBRE	OBJETO
NTC 1500	CODIGO COLOMBIANO DE FONTANERIA	1. OBJETO 1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para garantizar el funcionamiento correcto de los sistemas de abastecimiento de agua potable; sistemas de desagüe de aguas negras y lluvias; sistemas de ventilación; y aparatos y equipos necesarios para el funcionamiento y uso de estos sistemas. 1.2 Esta norma proporciona las directrices y los requisitos mínimos que deben cumplir las instalaciones hidráulicas, para garantizar la protección de la salud, seguridad y bienestar públicos. 1.3 Las disposiciones de esta norma se aplican a la construcción, instalación, modificación, reparación, reubicación, reemplazo, adición, uso o mantenimiento de las instalaciones hidráulicas y sanitarias dentro de las edificaciones. 1.4 Esta norma no incluye especificaciones de los sistemas de distribución de agua para la extinción de incendios, el tema se estudia en la NTC 1669 y NTC 2301.
NTC 1087	MATERIALES TUBERIA AGUAS NEGRAS, LLUVIAS Y VENTILACIÓN	1. OBJETO Esta norma establece los requisitos que deben cumplir y los ensayos a los cuales deben someterse los tubos de poli(cloruro de vinilo) (PVC) rígido utilizados en edificaciones en cada una o cualquiera de las siguientes aplicaciones: - desagüe sanitario y aguas lluvias. - ventilación.
NTC 2505	SUMINISTRO DE GAS	1. OBJETO La presente norma tiene por objeto establecer los requisitos que se deben cumplir en el diseño y construcción de instalaciones para suministro de gas combustible destinadas a usos residenciales y comerciales, así como las pruebas a que se deben someter dichas instalaciones para verificar su operación confiable y segura.
NTC 2050	RETIE Y RETILAP	Objetivo. a) Salvaguardia. El objetivo de este código es la salvaguardia de las personas y de los bienes contra los riesgos que pueden surgir por el uso de la electricidad. b) Provisión y suficiencia. Este código contiene disposiciones que se consideran necesarias para la seguridad. El cumplimiento de las mismas y el mantenimiento adecuado darán lugar a una instalación prácticamente libre de riesgos, pero no necesariamente eficiente, conveniente o adecuada para el buen servicio o para ampliaciones futuras en el uso de la electricidad. Nota. Dentro de los riesgos, se pueden resaltar los causados por sobrecarga en instalaciones eléctricas, debido a que no se utilizan de acuerdo con las disposiciones de este código. Esto sucede porque la instalación inicial no prevé los posibles aumentos del consumo de electricidad. Una instalación inicial adecuada y una previsión razonable de cambios en el sistema, permitirá futuros aumentos del consumo eléctrico. c) Intención. Este código no tiene la intención de marcar especificaciones de diseño ni de ser un manual de instrucciones para personal no calificado.
NTC 2522	ASCENSORES	1. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN Esta norma establece la planeación y selección de las instalaciones de ascensores en edificios residenciales, con el propósito de garantizar un adecuado servicio. Permite calcular el número de ascensores y otras características importantes para el diseño del edificio. Contempla tres niveles de calidad según el tipo de servicio deseado, basados en intervalos de tiempo de espera en la entrada principal de 60 s, 80 s y 100 s que corresponden a los programas 60; 80 y 100 (véanse los anexos). Esta norma es aplicable a los ascensores normalizados clase I (según la norma ISO 4190/1) para instalaciones en edificios residenciales.

Cuadro 3. (Continuación)

NTC 2769	ASCENSORES	Esta norma define las reglas de seguridad en relación con los ascensores de pasajeros y ascensores de pasajeros y cargas con el fin de salvaguardar a las personas y objetos frente al riesgo de accidentes asociado al usuario. mantenimiento y operaciones de emergencia en ascensores
NTC 4143	ACCESIBILIDAD DE PERSONAS AL MEDIO FISICO	1. OBJETO Esta norma establece las dimensiones mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas para los niveles de accesibilidad adecuado y básico, que se construyan en las edificaciones y los espacios urbanos para facilitar el acceso a las personas. Los requisitos y parámetros indicados en la presente norma consideran un nivel de accesibilidad adecuado. Para los casos de adecuación de edificios existentes o vivienda individual privada o intervenciones en cascos históricos, asentamientos, etapas de reconstrucción en zonas afectadas por desastres y sólo cuando no exista posibilidad de adoptar lo dispuesto en la norma por razones técnicas o limitaciones físicas, se incorporan otros requisitos correspondientes al nivel de accesibilidad básico, que sin comprometer la seguridad, sacrifica la comodidad para lograr la accesibilidad.
NTC 3631	SISTEMAS DE VENTILACION DE GAS	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. 1.1 La presente norma define los requisitos y establece los métodos para la ventilación de los recintos interiores donde se instalan artefactos a gas para uso domestico, comercial e industrial.
NTC 1669	INSTALACION DE CONEXIONES DE LA RED CONTRA INCENDIOS	1.2 OBJETO 1.2.1 El propósito de esta norma es proveer un razonable grado de protección contra el fuego a la vida y a la propiedad, estableciendo los requisitos para la instalación de sistemas para conexión de mangueras contra incendio basados en sólidos principios de ingeniería, información de ensayos y experiencia de campo.
RESOLUCION 1409 DE 2012	TRABAJO SEGURO EN ALTURAS	ARTÍCULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución tiene por objeto establecer el reglamento técnico para trabajo seguro en alturas y aplica a todos los empleadores, empresas, contratistas, subcontratistas y trabajadores de todas las actividades económicas de los sectores formales e informales de la economía, que desarrollen trabajos en alturas con peligro de caídas.

Fuente: Información basada en COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (03, Noviembre, 2004), Código colombiano de fontanería

Nota: El cuadro fue realizado tomando como referencia las siguientes normas técnicas colombianas; NTC 1500, NTC 1087, NTC 2505, NTC 2050, NTC 2522, NTC 2769, NTC 4143, NTC 3631, NTC 1669, RESOLUCION 1409 DE 2012.

Es importante tener presente las leyes, decretos y normas ya que son la base para diseñar y construir los bienes comunes, los diseñadores deben incorporar especificaciones técnicas acordes a los bienes a entregar, por ejemplo;

Según la Ley 361 de 1997 Discapacidad: establece las normas y criterios básicos para facilitar la accesibilidad a las personas con movilidad reducida, sea ésta temporal o permanente, o cuya capacidad de orientación se encuentre disminuida por la edad, analfabetismo, limitación o enfermedad. Así mismo se busca suprimir y evitar toda clase de barreras físicas en el diseño y ejecución de las vías y espacios públicos y del

mobiliarios urbano, así como en la construcción o reestructuración de edificios de propiedad pública o privada⁵.

La Ley exige a los constructores entregar estas áreas para personas con discapacidad.

Lo mismo sucederá si después de diseñar no se tiene en cuenta las buenas practicas constructivas por ejemplo; Según la Norma Técnica Colombiana 1669 (INSTALACION DE CONEXIONES DE LA RED CONTRA INCENDIOS) *“El propósito de esta norma es proveer un razonable grado de protección contra el fuego a la vida y a la propiedad, estableciendo los requisitos para la instalación de sistemas para conexión de mangueras contra incendio basados en sólidos principios de ingeniería, información de ensayos y experiencia de campo”* si estas especificaciones técnicas y practicas constructivas no se contemplan en el diseño y ejecución los constructores estarán sujetos a multas y sanciones que afectaran gravemente la estabilidad de la empresa y sus utilidades.

⁵ COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 361. (07, Febrero, 1997), Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. (Febrero 7 de 1997)

2. IDENTIFICACIÓN DE ERRORES FRECUENTES EN LA ENTREGA DE BIENES COMUNES

Para identificar los errores más frecuentes a la hora de entregar los bienes comunes de las edificaciones, se desarrolló las siguientes entrevistas a profesionales que en la actualidad trabajan en el sector de la construcción (Ver cuadro 4)

Ficha Técnica

Técnica: Entrevista presencial.

Grupo objetivo: Profesionales a cargo del área de entregas de bienes en las Constructoras.

Tipo de muestreo: A tres (3) profesionales que trabajan en empresas reconocidas del sector de la construcción.

Medición: Marzo – Mayo de 2018.

Área Encuestada: Servicio al Cliente.

No. De Preguntas realizadas: 10

Tipo de Respuesta: SI/NO Descriptivas

2.1 ENCUESTA 1- PROFESIONALES DE LA CONSTRUCCIÓN

Cuadro 4. Preguntas a profesionales que participan en la entrega de bienes comunes.

ITEM	PREGUNTA	PROFESIONAL A	PROFESIONAL B	PROFESIONAL C
1	¿La constructora cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad para entrega de bienes comunes?	Sí	Sí	Sí
2	¿Conoce y aplica el procedimiento según lo establece el sistema de gestión de la calidad para entrega de bienes comunes?	Sí, sigo las políticas de la empresa.	Sí, son los parámetros que debo seguir para entregar los bienes.	Sí, son ordenes de los jefes directos.
3	¿Quién se encarga de realizar la entrega de bienes comunes en su empresa?	El residente de obra y el área Servicio al Cliente.	Residente de obra y la Abogada Jurídica.	Arquitecto de zonas comunes y el área de servicio al cliente.
4	¿Cuál es el procedimiento de su empresa para entregar bienes comunes de una edificación de vivienda?	Se revisa con antelación por el departamento de auditoría de producto el bien a entregar, se programa por medio de Servicio al Cliente la fecha con la copropiedad y se realiza entrega con acta y documentos correspondientes.	Se realiza una inspección inicial por parte de residente de obra, se realiza un informe fotográfico de los elementos que se entregaran, se programa la fecha y se entrega con acta y documentos correspondientes.	Se revisa con antelación el bien a entregar por parte del residente de zonas comunes, se programa la fecha por medio de Servicio al Cliente y se realiza la entrega con acta, planos, manuales de mantenimiento, garantías de equipos etc.

Cuadro 4. (Continuación)

5	¿Ha tenido quejas y reclamaciones después de realizar la entrega de bienes comunes? Indique por favor que tipo de reclamaciones.	Sí, las reclamaciones han sido por diseño, por proceso constructivo y por calidad de materiales.	Sí, las reclamaciones han sido por funcionamiento de aparatos y procesos constructivos, de igual manera por calidad de materiales.	Sí, las reclamaciones han sido por diseño, por proceso constructivo y por calidad de materiales.
6	¿Se han atendido estas reclamaciones y cuáles ha sido las más difíciles de solucionar?	Sí se han atendido, lo más difícil es no cumplir con la norma y temas de diseño.	Sí, las reclamaciones más difíciles son estructurales y filtraciones por cubierta, depósitos, parqueaderos etc.	Sí, las reclamaciones han sido por temas de incumplimiento en la entrega de bienes prometidos en el momento de la compra del proyecto.
7	¿Algunas de estas reclamaciones no se pudieron o atender y por qué?	Sí, hemos tenido que decir no porque las intervenciones para solucionar los problemas son complejas.	Sí, cuando las observaciones son del diseño inicial.	Sí, cuando las copropiedades solicitan más de lo que se prometió en la venta inicial
8	¿Las soluciones a estos requerimientos han generado costos superiores a los previstos por la constructora?	Sí, para dar soluciones a los diferentes requerimientos del cliente se ha tenido solicitar presupuesto adicional para pagar a los contratistas.	Sí, la constructora a tenido que pagar multas y demandas por requerimientos que se han salido de lo normal.	Sí, lo presupuestado inicialmente para el área de posventas no alcanza para dar solución a los diferentes requerimientos y demandas.
9	¿Conocen la normatividad para realizar la entrega de bienes comunes?	No, entrego solo con las especificaciones del diseño inicial.	Sí, la entrega es supervisada por la abogada del área jurídica de la empresa.	No, las entregas se realizan según los planos y especificaciones enviadas por el área de diseño.
10	¿Cree que se puede mejorar el proceso de entrega de los bienes comunes? Explique.	Sí, se puede mejorar el proceso revisando desde el principio los diseños, normas y tipo de materiales.	Sí, se puede crear un área del servicio al cliente.	Sí, lo ideal es realizar entregas masivas y no seccionadas de los bienes comunes.

2.2 ERRORES EN EL PROCESO DE ENTREGAS DE BIENES COMUNES

A continuación, se presentan los resultados de las respuestas de los profesionales encargados de las entregas de bienes comunes en las empresas constructoras.

- Las funciones de los tres profesionales se establecen según el sistema de gestión de calidad de cada una de las empresas constructoras.
- Los procedimientos de entregas de bienes comunes son diferentes en cada una de las empresas constructoras consultadas.
- Solo una empresa cuenta con la colaboración del área Jurídica en la entrega de los bienes comunes.
- Ninguna de las empresas cuenta con el apoyo de un área técnica.
- Solo una empresa cuenta con un área de auditoria interna de producto.
- Las tres empresas han tenido reclamaciones después de las entregas de bienes comunes, algunas complejas y costosas de solucionar.

- Los profesionales que realizan la entrega están de acuerdo en retroalimentar los procedimientos para las entregas de bienes comunes.

Los aspectos mencionados anteriormente nos llevan a identificar los siguientes errores;

1. Error de no tener definido un equipo interdisciplinario de profesionales que realice la entrega de los bienes comunes.
2. Error de no tener un procedimiento organizado establecido que garantice que el bien que se entregue cumpla con todas las especificaciones técnicas y legales ofrecidas.
3. Error de no tener dentro del procedimiento una auditoria de producto que realice control de calidad y garantice que el bien cumpla la función para lo cual fue diseñado.
4. Error de no entregar la documentación que certifique la calidad e idoneidad de los bienes comunes.

Aspectos que se deben tener en cuenta para desarrollar el nuevo modelo para entregar los bienes comunes de los proyectos de vivienda.

3. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES DEL ENTE CONSUMIDOR.

Para identificar las variables del ente consumidor que sirvan como complemento a la creación de un modelo para la gestión en entregas de bienes comunes, se desarrolló las siguientes entrevistas a representantes legales de las copropiedades (Administradores) (Ver cuadro 5).

Ficha Técnica

Técnica: Entrevista presencial.

Grupo objetivo: Administradores como representantes legales de las copropiedades.

Tipo de muestreo: A tres (3) administradores.

Medición: Abril – Junio de 2018.

Área Encuestada: Cliente.

No. De Preguntas realizadas: 8

Tipo de Respuesta: SI/NO Descriptivas

3.1 ENCUESTA 2- ADMINISTRADORES DE COPROPIEDADES DE VIVIENDA.

Cuadro 5. Encuestas a representantes legales (Administradores)

ITEM	PREGUNTA	ADMINISTRADOR A	ADMINISTRADOR B	ADMINISTRADOR C
1	¿Cuántos años de experiencia tiene como administrador de conjuntos residenciales?	Con experiencia de 8 años.	Con experiencia de 10 años.	Con experiencia de 12 años.
2	¿Ha participado en el recibo de bienes comunes de conjuntos residenciales?	No, he llegado a los conjuntos residenciales después del recibo de zonas comunes.	Sí, como representante legal de la copropiedad debo participar en el recibo de bienes comunes.	Sí, como administrador de conjunto he participado en el comité de bienes comunes.
3	¿Ha realizado reclamaciones después de recibir los bienes comunales? Indique que tipo de reclamaciones y a quien lo solicita.	Si he hecho reclamaciones a la Constructora directamente, he solicitado arreglos de acabados, filtraciones por cubierta, depósitos, parqueaderos, materas.	Si he hecho reclamaciones a las constructoras y a la Secretaria del Hábitat, las más solicitadas son por acabados, filtraciones, reparaciones pendientes descritas en el acta de entrega de bienes comunes.	Sí, directamente a la Constructora, las reclamaciones son pendientes que las constructoras no han solucionado, de igual manera solicitudes de documentos que no han sido entregados como manuales de operación y mantenimiento.

3.2 VARIABLES DEL ENTE CONSUMIDOR PARA LA RECEPCIÓN LOS BIENES COMUNES.

Cuadro 5. (Continuación).

4	¿Se ha atendido por parte de la constructora las reclamaciones y cuales ha sido lo más requerido?	En la mayoría de los casos si lo han atendido, lo más difícil son los requerimientos que no cumplen con las normas y temas de diseño.	La Constructora ha atendido algunas reclamaciones, las reclamaciones más difíciles son estructurales y filtraciones por cubierta, depósitos, parqueaderos, equipos etc.	Casi todas las reclamaciones han sido atendidas, las reclamaciones han sido por temas de incumplimiento en la entrega de bienes, lo que prometen en la venta no es realmente lo que entregan y lo que entregan está incompleta la información,
5	¿Ha cerrado el proceso de entrega final con la Constructora? Explique	Sí, se contrató a una empresa interventora para recibir los bienes comunes y llegar a una compensación económica.	No, hemos llegado a instancias legales, demandado para tener reparación y compensación económica por daños y perjuicios.	No, se contrató a un profesional para recibir los bienes comunes, pero se incurrió en un costo adicional sin tener soluciones adecuadas. Los propietarios se sienten engañados.
6	¿Alguna de las reclamaciones no se pudo atender y por qué?	Sí, las constructoras dicen no, porque están fuera de garantías por tiempos de entregas.	Sí, cuando las solicitudes no se pueden realizar por temas de diseño y tiempos de garantías.	Sí, las constructoras hacen todo lo posible por no responder.
7	¿Conoce la normatividad para realizar el recibo de bienes comunes y sus garantías?	No, casi siempre se establece un comité que recibe y que lo integran propietarios que son arquitectos y/o ingenieros.	No, se establece un comité que recibe y que lo integran propietarios que son abogados arquitectos y/o ingenieros.	No, por el camino se va aprendiendo algunas normas que nos ayudan a entender cómo deben entregar las Constructoras.
8	¿Cree que se puede mejorar el proceso de recibo de los bienes comunes? Explique.	Sí, con capacitación en la parte normativa y técnica para tener claro las reglas del juego.	Sí, se puede mejorar el procedimiento involucrando desde el inicio a los propietarios.	Sí, es muy importante que las empresas constructoras realicen la entrega de los bienes comunes completas y con todas las especificaciones de las dotaciones y equipos para realizar el correspondiente mantenimiento.

A continuación, se presentan los resultados de las respuestas de los administradores encargados de recibir los bienes comunes de las empresas constructoras.

- No todos los administradores han participado en la entrega de bienes comunes por ende no cuentan con la experiencia requerida.
- Los administradores no tienen el alcance y la capacitación técnica, desconocen la normatividad y procedimientos para recibir los bienes comunes de una copropiedad.
- Los administradores realizan continuamente reclamaciones por entregas pendientes, acabados, filtraciones en cubierta, plataformas-parqueaderos, depósitos, materas, funcionamiento de equipos, documentos no entregados

como manuales de operación y mantenimiento sin tener bases legales para recibir y solicitar las garantías correspondientes.

Los administradores y copropietarios se ven obligados a contratar a profesionales de arquitectura e ingeniería para recibir los bienes comunes, incurriendo en costos adicionales, desconociendo que se pueden apoyar con los comités interdisciplinarios integrados por propietarios cuyo nombramiento es posible a través de la asamblea general.

Los aspectos mencionados anteriormente nos llevan a identificar las siguientes variables para recibir los bienes comunes;

1. Conocimiento de las normas; la persona designada debe tener instrucción de las normas vigentes como, por ejemplo; Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal- Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, Decreto 735 de 2013 Ley de Garantías, etc.

2. Conocimiento para la recepción de los bienes comunes; la persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los bienes comunes con todas las especificaciones técnicas, para realizar el debido control, operación y mantenimiento de equipos e instalaciones de las edificaciones.

3. Conocimiento para la recepción de documentos de soporte; la persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los documentos de soporte que certifiquen la calidad e idoneidad de los bienes comunes.

Variables que se deben tener en cuenta para desarrollar el nuevo modelo para entregar los bienes comunes de los proyectos de vivienda.

4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INJERENCIA EN LA ENTREGA DE BIENES COMUNES.

Para analizar el procedimiento de entregas de bienes comunes en el Sistema de Gestión de Calidad, se presentará a continuación el paso a paso de los diagramas de flujo para entregas de bienes comunes de dos (2) empresas Constructoras de las cuales se omiten nombres por aspectos de confidencialidad de las mismas.

4.1 PROTOCOLO ENTREGA DE BIENES COMUNES CONSTRUCTORA A (ENTREGAS MASIVAS)

Objetivo: Establecer una guía que permita garantizar que la entrega de zonas comunes cumpla con las expectativas de calidad del bien, al momento de la entrega al cliente.

Alcance: Inicia con el envío de la programación de fechas de entrega a Servicio al Cliente y finaliza con el ingreso de la fecha de entrega al cliente final en el sistema.

Generalidades: El principio fundamental para la entrega a Servicio al Cliente es que el bien debe estar en condiciones como si la entrega fuera al cliente final.

Depende del Programa de Obra de cada proyecto: al empezar las entregas a Servicio al Cliente, se realizará una verificación del Programa de Obra para validar las actividades que deben estar ejecutadas en ese momento como;

- Ascensor
- Sótanos, parqueaderos
- Claustro rematado (pintado, aseado y emboquillado de ventanería)
- Shut y cuarto de basuras
- Escaleras de emergencia iluminadas y rematadas
- Zonas comunes – Portería – Oficina de Administración
- Servicios Públicos definitivos de luz, agua y gas
- Vidrios limpios

Proceso de entrega de bienes comunes Constructora A.

1. Definir fechas de entrega a Servicio al Cliente según Programación de Obra previo visto bueno de Gerente de Operaciones en coordinación con el Gerente de Proyecto.
2. Realizar inspección e informe de los bienes comunes de acuerdo a la Programación de Obra: niveles de pisos adicionales y/o cambio de especificación. Diligenciar Formato.
3. ¿Cumplen los requisitos de entrega a Servicio al Cliente?
NO, Entregar reporte de observaciones al equipo de obra. Alertar al Equipo de Obra para revisar posible reprogramación en caso de que se presenten actividades críticas que puedan afectar la entrega al Cliente Final. Solucionar reportes y reprogramar la entrega a servicio al Cliente.
4. SI, Recibir bienes comunes.
5. Realizar visitas periódicas al bien común hasta que se entregue a la copropiedad.
6. ¿Se presentan reportes después de recibir los bienes comunes?

7. SI, Ejecutar observaciones que no eran visibles en el momento de la entrega a Servicio al Cliente (Por ejemplo: puerta rayada, mala aplicación de pintura, piso levantado, humedades, etc.)
8. Supervisar la ejecución de trabajos.
9. NO, Realizar 3era mano de aseo.
10. Participar activamente en entrega a cliente final.
11. Ingresar fecha de entrega al cliente final al sistema⁶.

Según el procedimiento anteriormente mencionado la Constructora A tiene como política realizar la entrega de la edificación de forma masiva, esto quiere decir que todos los bienes comunes deben estar al 100% contruidos antes de entregar al cliente, proceso que facilita la entrega y disminuye las reclamaciones hechas por propietarios que se quejan por la falta de terminación en acabados y de la entrada y salida de trabajadores afectando la seguridad de la copropiedad.

El procedimiento también nos indica que se realiza con antelación una inspección e informe a los bienes comunes para revisar; actividades adicionales, cambio de especificaciones y como registro de control se realiza el diligenciamiento de un formato. Si dado el caso después de recibir el bien por parte de obra se presentan observaciones pendientes (Por ejemplo: puerta rayada, mala aplicación de pintura, piso levantado, humedades, etc.), estas se ejecutarán con la supervisión adicional.

Pero también se observa que en el procedimiento no se describe actividades que podrían optimizar la entrega de los bienes comunes (Por ejemplo, la recepción de documentos de la obra que soporten lo construido: diseños, certificados, actas, recomendaciones, manuales de usuario u operación, garantías, etc.) de igual manera no es claro en cómo se inspecciona el bien, si cumple con las normas, si funciona para lo cual fue diseño.

Adicionalmente no se describe actividad alguna que indique que después de entregar los bienes comunes, el cliente pueda solicitar observaciones nuevas y garantías, ni se define como es la forma de entregar los bienes a las personas designadas por la asamblea general, no se evidencia acompañamiento por parte de la constructora a la copropiedad.

4.2 PROTOCOLO ENTREGA DE BIENES COMUNES CONSTRUCTORA B.

1. Recibir la programación de fechas de entrega.
2. Realizar cronograma Auditoria de Producto.
3. Informar a la obra las fechas de revisión de auditorías.
4. ¿Tienes modificaciones especiales?
5. SI, informar a la auditoria las modificaciones solicitadas.
6. NO, realizar la revisión del producto.
7. Diligenciar el formato correspondiente. Manuales
8. ¿Aprueba?

⁶ El nombre de la Constructora A fue omitido, sin embargo, la información fue obtenida del sistema de gestión de calidad de esta empresa.

- NO, devolverse al paso 3.
9. SI, Autorizar y Entregar los bienes comunes.
 10. Entregar el informe de Auditoria de Producto.

El día asignado para la entrega de las Zonas Comunes, asistirá por parte de la copropiedad los Delegados designados por el Consejo de Administración, nombrados en la Asamblea General Ordinaria, el Director y Residente de la obra, el administrador y el Auditor del Producto, se debe diligenciar el formato, en caso de presentarse alguna observación por parte de los miembros del comité de recibo de zonas comunes quedará registrada en este mismo documento y se indicará la fecha de entrega de pendientes. Si los trabajos son complejos se enviará cronograma de actividades.

Cuando se solicitan por parte de los miembros del comité de zonas comunes reparaciones o dotaciones adicionales a lo definido inicialmente por la Constructora, se registra en el acta de zonas comunes en la parte de solicitudes, para que sea analizado y se dé respuesta formal a través del área de Servicio al Cliente, en 15 días hábiles contados a partir del registro en el acta.

El Auditor de producto siempre debe dar el aval de los trabajos ejecutados para coordinar entrega de los pendientes al representante legal y comité de recibo zonas comunes. Se dejará constancia de entrega de las observaciones en el formato (Formato de Acta de Pendientes) y un registro fotográfico.

Es importante que, en el acta de entrega, queden relacionados todos los equipos y áreas que se entregan.

Los bienes comunes generales a entregar son:

- Salón(es) Comunal(es)
- Oficina de Administración
- Gimnasio (Dotación cuando aplique)
- Canchas Múltiples cuando aplique)
- Cancha de Squash (cuando aplique)
- Cuarto Técnico (cuando aplique)
- Zonas Húmedas (Turco-Sauna, cuando aplique)
- Piscina
- Bicicleteros
- Iluminación exterior
- Sistema de Citofonía
- Sistema de Televisión
- Circuito Cerrado T.V.
- Fachadas
- Cerramiento Perimetral del conjunto
- Cajas Aguas Negras y Aguas Lluvias
- Adoquines vehiculares y peatonales
- Cubiertas – Ganchos certificados
- Temporizadores
- Red Contra Incendio
- Certificado Puertas Cortafuego
- Conexión Siamesa
- Bicicletero

- Cuarto de máquinas
- Ascensores
- Totalizadora de agua
- Válvulas Reductoras
- Y cualquier otro tipo de dotación o equipo que presente el proyecto

En el caso de existir etapas en construcción, se debe auditar los cerramientos y aislamientos perfectamente terminados y señalizados.

Cuando son proyectos multi-etapas, la obra o la administración definitiva (dependiendo el caso), deberán entregar a la obra, una certificación del correcto funcionamiento de los equipos y la constancia de la capacitación de los respectivos proveedores, al personal de administración.

En caso de que los delegados no asistan en la fecha establecida, se dejará constancia en el acta de entrega. No se podrá entregar sin que los propietarios asistan.

Posteriormente se citará por escrito a una segunda entrega y si es necesario a una tercera. Si nuevamente no hay asistencia, se debe dejar constancia del motivo por el cual los propietarios se niegan a recibir, se tomarán fotos de las zonas a entregar y se pasará un comunicado por escrito a la copropiedad indicando que consideramos dichas zonas recibidas y anexando las pruebas del estado de las zonas a entregar.

Al realizarse varias entregas, el seguimiento debe hacerlo el auditor, quien debe utilizar el formato.

Copia de esta comunicación será remitida igualmente a Servicio al Cliente. Y la Gerencia Jurídica determinará la viabilidad y conveniencia de enviar dicho comunicado a la Secretaría del Hábitat para dejar constancia de la entrega, o si deben tomarse otras medidas, tales como citar a conciliación cuyos costos los asumirá la obra respectiva, cuando es un proyecto nuevo⁷.

Según procedimiento anteriormente mencionado a diferencia de la Constructora A, la Constructora B puede realizar la entrega de la edificación de forma parcial, esto quiere decir que se puede entregar a medida que estén construidos y terminados los bienes comunes, proceso que dificulta la entrega y aumenta las reclamaciones hechas por propietarios que se quejan por la falta de terminación en acabados y de la entrada y salida de trabajadores afectando la seguridad de la copropiedad.

El procedimiento también nos indica que se realiza con antelación una auditoria de producto a los bienes comunes para revisar; actividades adicionales, cambio de especificaciones y como registro de control se realiza el diligenciamiento de un formato. Si dado el caso después de recibir el bien por parte de obra se presentan observaciones pendientes (Por ejemplo: puerta rayada, mala aplicación de pintura, piso levantado, humedades, etc.), estas se ejecutarán con una nueva supervisión de los trabajos.

Adicionalmente se describe las personas que asistirán a la entrega y recepción de los bienes comunes después de definir la fecha, de igual manera se detalla la

⁷ El nombre de la Constructora B fue omitido, sin embargo, la información fue obtenida del sistema de gestión de calidad de esta empresa.

manera de atender las nuevas observaciones y adjuntando documentos de soporte como la certificación del correcto funcionamiento de los equipos y la constancia de la capacitación de los respectivos proveedores, al personal de administración.

Pero también se observa que en el procedimiento no se describe actividades que podrían optimizar la entrega de los bienes comunes (Por ejemplo la recepción de documentos de la obra que soporten lo construido: diseños, certificados, actas, recomendaciones, manuales de usuario u operación, garantías, etc.) de igual manera no es claro en cómo se audita el producto, si solo es visual revisando solamente los acabados o efectuando algunas pruebas mecánicas, además si cumple o no con las normas, si responde a la necesidad para lo cual fue diseño.

Después de haber analizado los procedimientos de las Constructoras A y B se debe tener en cuentas los siguientes aspectos para desarrollar el nuevo modelo de entrega de bienes comunes de las edificaciones de vivienda.

- Entregar los documentos que soportan y garantizan la calidad e idoneidad de las construcciones.
- Comprobar en la auditoria de producto o inspección de producto que los bienes comunes cumplan con las funciones para las cuales fueron diseñadas.
- Suministro y acompañamiento por parte de la Constructora a la copropiedad para realizar un óptimo control, operación y mantenimiento de los bienes comunes.

5. CONCEPTOS GENERALES DE ISO-9001 PARA SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El presente numeral tiene como objetivo introducir a los conceptos referentes a ISO 9001 para integrarlos a los términos del modelo propuesto a definir para este proyecto.

Según la Norma Internacional ISO 9001, emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para efectos del presente trabajo y frente a la caracterización de los procesos que puedan intervenir en el modelo a desarrollar.

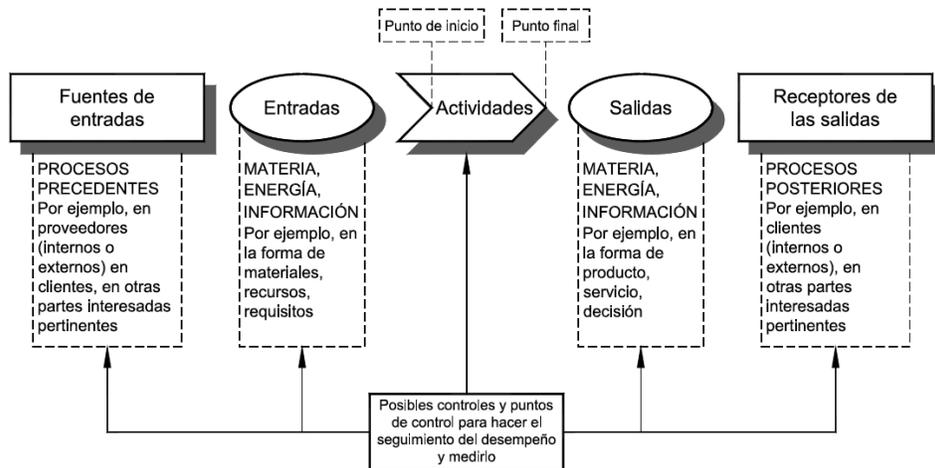
Por lo anterior, encontramos las siguientes definiciones referentes a enfoque a procesos y al ciclo PHVA:

- El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.
- El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.
- El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.
- Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque procesos.
- La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.
- El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos, dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.
- La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) a consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

• La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados⁸.

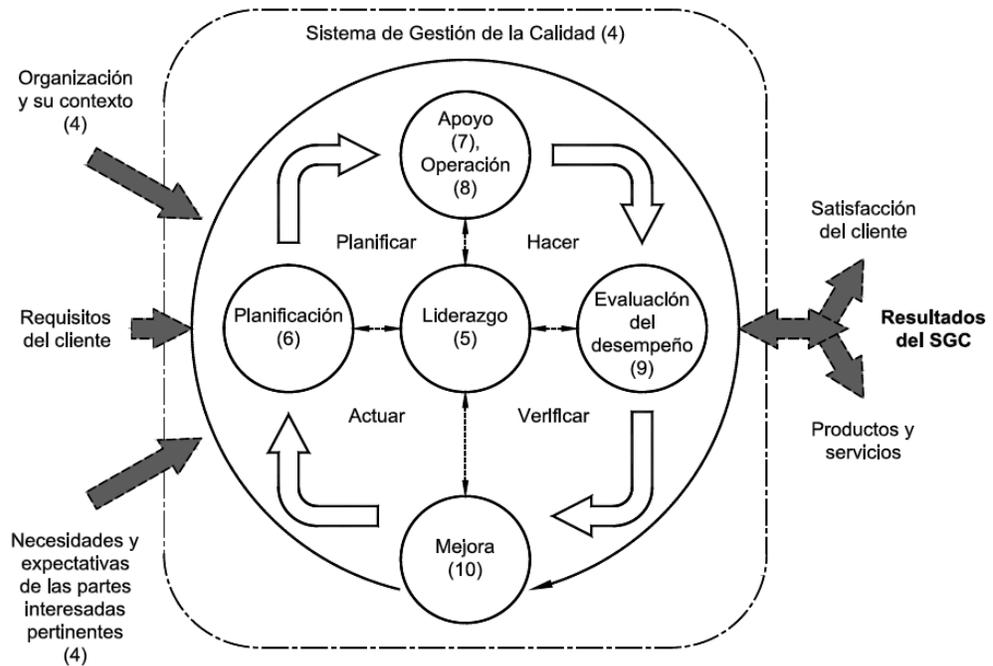
Figura 1. Fuente: NTC ISO 9001-2015 Representación esquemática de los elementos de un proceso.



• El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La Figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

⁸ COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (23, Septiembre, 2015), Sistemas de gestión de la calidad requisitos.

Figura 2. Fuente: NTC ISO 9001-2015. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA.



NOTA Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

- El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

5.1 OTROS CONCEPTOS REFERENTES A PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE LA NTC ISO 9001:2015.

Según la Norma Internacional ISO 9000, Estos conceptos a continuación permiten brindar un orden lógico a la entrega de bienes comunes dentro del Sistema de Gestión de Calidad, ya que organiza desde su inicio su desarrollo a través de una misión, visión, política de calidad y objetivos, despliegue de la función de calidad, determinación de metas y mecanismos de medición.

- La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad.
- Estrategia: La ISO-9000 define este término como: “Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.”
- Misión: La ISO-9000 define este término como: “Propósito de la existencia de la organización tal como lo expresa la alta dirección.
- Visión: La ISO-9000 define este término como: “Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección”
- Política de calidad: La ISO-9000 define este término como: “Política relativa a la calidad.
- Sistema de gestión de las mediciones: La ISO-9000 define este término como: “Conjunto de elementos interrelacionados, o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control de los procesos de medición
- Partes interesadas: El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000 (Segunda actualización) Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Consiste en identificar las características de los procesos en una organización. Es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto, es la base misma para gerenciar. Es el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos, Toda vez que incluye una reflexión sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema.
- Mapa de procesos: una vez elaborada esta caracterización, con la información proporcionada puede efectuarse el mapa de procesos de una organización⁹.

⁹ COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (15, Octubre, 2015), Fundamentos y vocabulario

6. COMO OPTIMIZAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES

Para desarrollar el nuevo modelo para entregas de bienes comunes en las edificaciones de vivienda retomaremos los aspectos mas importantes que se deben tener en cuenta de los capítulos anteriores, los cuales nos ayudaran a dar un sentido lógico al modelo.

Se debe;

- Definir un equipo interdisciplinario de profesionales que realice la entrega de los bienes comunes.
- Establecer un procedimiento que garantice que los bien comunes cumplan con las especificaciones técnicas y legales ofrecidas.
- Definir la documentación de soporte que debe entregar y que certifique la calidad e idoneidad de los bienes comunes.

De igual manera es importante anotar que el modelo busca tambien optimizar la relación entre proveedor y consumidor, dado que se sugiere que las personas que reciben los bienes comunes estén con el debido conocimiento y capacitación para que el proceso no sea tan complejo y desgastante.

Se recomienda que;

- La persona designada debe tener instrucción de las normas vigentes como por ejemplo; Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal- Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, Decreto 735 de 2013 Ley de Garantías, etc.
- La persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los bienes comunes con todas las especificaciones técnicas, para realizar el debido control, operación y mantenimiento de equipos e instalaciones de las edificaciones.
- La persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los documentos de soporte que certifiquen la calidad e idoneidad de los bienes comunes.

6.1 EQUIPO INTERDISCIPLINARIO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN EDIFICACIONES DE VIVIENDA.

A continuación, se describe el nombre del cargo y su función de los profesionales;

- Gerente de Entrega: Profesional encargado de coordinar el recibo de los bienes comunes de la Gerencia de Construcciones.

- Director de Entregas: Profesional encargado de recopilar la documentación de soporte de proveedores y contratistas, coordinar y programar fechas de entrega.
- Residente de Entregas: Profesional encargado de inspeccionar y realizar pruebas de funcionalidad de los bienes comunes, atender las observaciones que pendientes en las actas de entrega.
- Área administrativa: Profesionales encargado de la gestión administrativa.
- Área Jurídica: Profesionales que apoyan el proceso si se presentan requerimientos legales.
- Área Técnica: Profesionales que apoyan el proceso si se presentan requerimientos de tipo técnico constructivo.

6.2 PROCEDIMIENTO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES EN EDIFICACIONES DE VIVIENDA.

A continuación, se define una planeación estratégica para entregar bienes comunes de las edificaciones de vivienda describiendo una misión, una visión, una política de la calidad y tres objetivos (Ver cuadro 6).

Cuadro 6. Planeación estratégica entrega de bienes comunes de edificaciones de vivienda.

DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA
--

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

MISIÓN:	Cumplir los requisitos de nuestros clientes mediante la realización de planeación, ejecución y control de soluciones de bienes comunes con óptimas especificaciones de calidad.			
VISIÓN:	Reconocimiento de la calidad y entrega a tiempo de los bienes comunes, la atención oportuna y efectiva de las necesidades del cliente y las partes interesadas.			
POLITICA DE CALIDAD:	Asegurar el cumplimiento de los compromisos con el Cliente satisfaciendo sus necesidades a través de la provisión del producto con enfoque en la calidad.			
OBJETIVOS:	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	INDICADORES
1. Garantizar la efectiva planeación.	Desarrollar interventorías de proyecto.	Gerencia de Proyecto	90%	<u>Interventorías Ejecutadas</u> <u>Interventorías Planeadas</u>
2. Garantizar la efectiva construcción.	Desarrollar interventorías de obra.	Gerencia de Obra	90%	<u>Interventorías Ejecutadas</u> <u>Interventorías Planeadas</u>

Cuadro 6. (Continuación)

3. Garantizar la efectiva auditoria de producto y entrega de bienes comunes a la copropiedad.	Desarrollar auditoria de producto.	Gerencia de Servicio al Cliente	90%	<u>Auditorias Ejecutadas</u> <u>Auditorias Planeadas</u>
---	------------------------------------	---------------------------------	-----	---

El modelo para entregar los bienes comunes de las edificaciones de vivienda se basa en cuatro etapas; planeación, construcción, entrega y funcionamiento. A continuación, se describe cada etapa;

Planeación: proceso en el cual se elaboran y coordinan los diseños arquitectónicos, estructurales e instalaciones (hidrosanitarias-eléctricas-mecánicas y especiales) de los bienes comunes, los diseñadores se deben registrar según las leyes, decretos y normas vigentes, aprobados por la interventoría de proyecto. Es necesario desarrollar una guía de diseño vs normatividad. (Ver Figura 3).

Construcción: proceso en el cual se ejecutan las actividades de construcción de los bienes comunes según los diseños aprobados. Estas actividades de construcción deben ejecutarse con buenas prácticas constructivas y con supervisión técnica, de igual forma registrarse por las normas técnicas colombianas. Es necesario desarrollar guía de buenas prácticas constructivas vs normas técnicas colombianas. (Ver Figura 4).

Entrega: proceso en el cual se inspecciona visualmente y físicamente (los bienes comunes) y se recopila la documentación que certifica la calidad e idoneidad de los inmuebles. Es necesario desarrollar guía de pruebas de producto (bienes comunes) (Ver Figura 5).

Funcionamiento: proceso en el cual la persona designada realiza el control, operación y mantenimiento de equipos e instalaciones de los bienes comunes. Es necesario desarrollar manual de operación y mantenimiento (bienes comunes). (Ver Figura 6).

Figura 3. Identificación de producto: Etapa de planeación de los bienes comunes.

DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

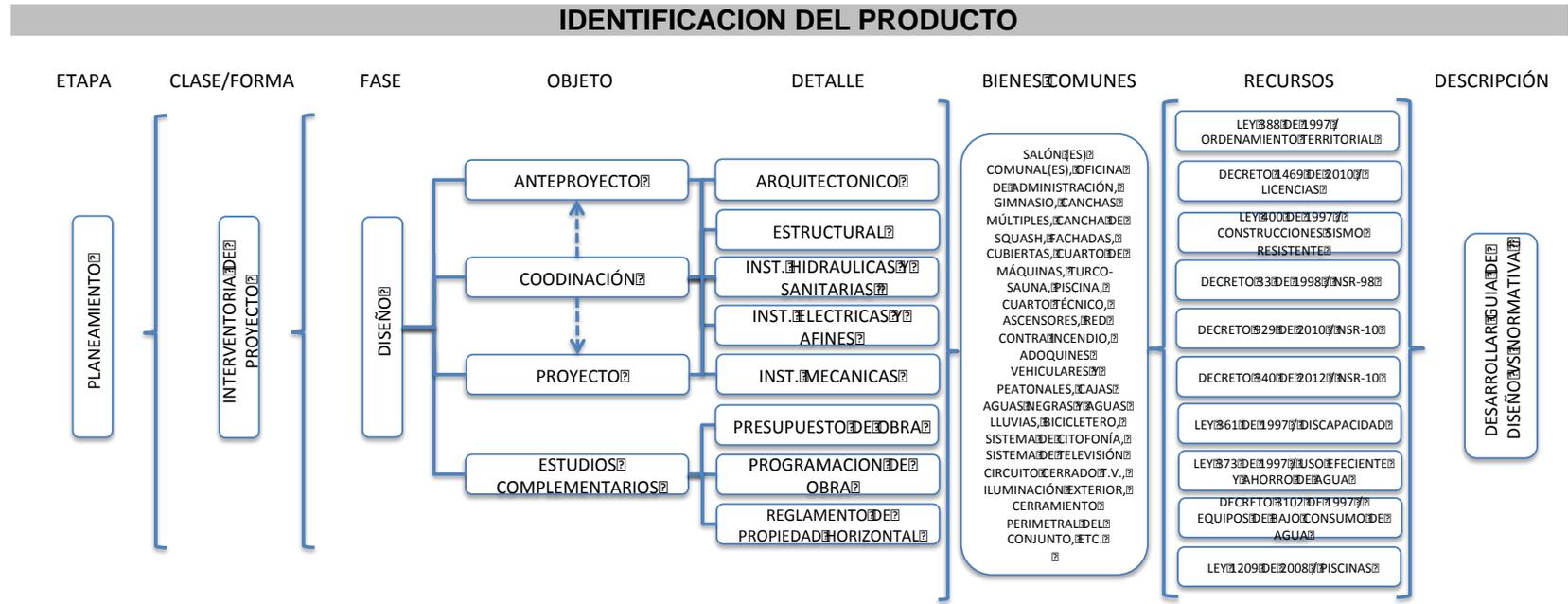


Figura 4. Identificación de producto: Etapa de construcción de los bienes comunes.

DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

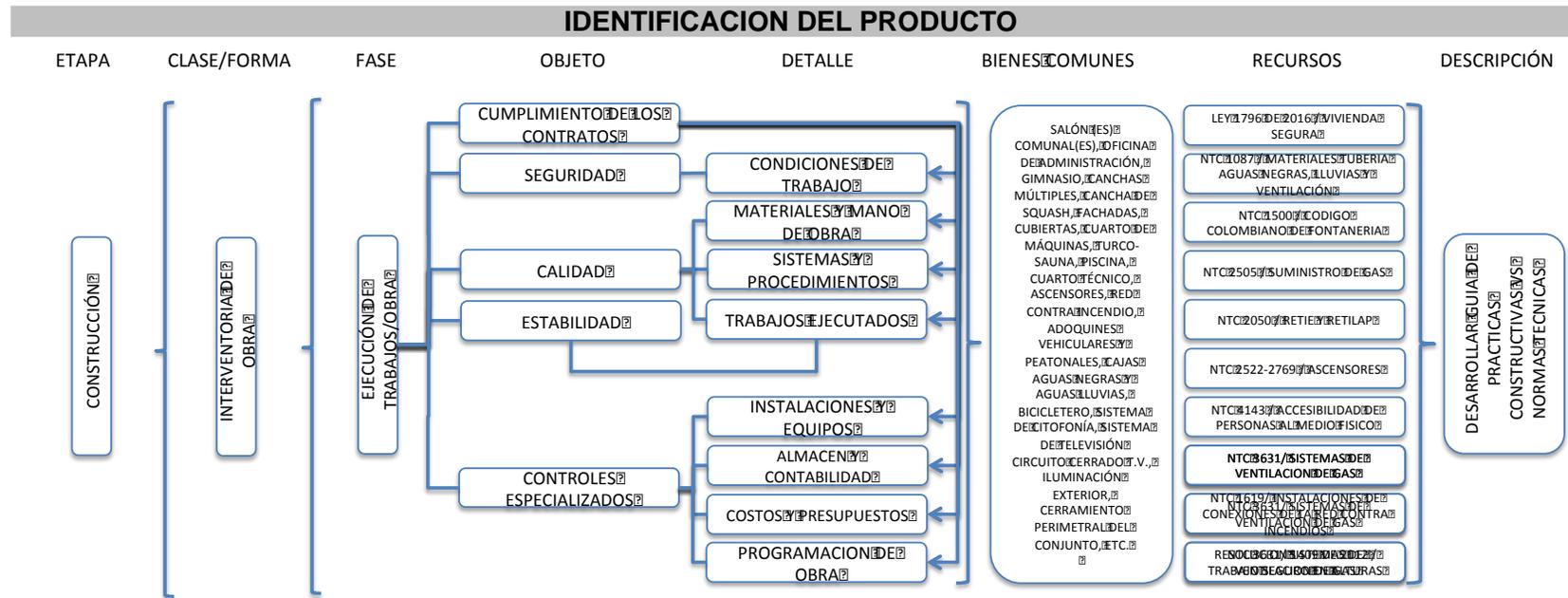


Figura 5. Identificación de producto: Etapa de entrega de los bienes comunes.

DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA

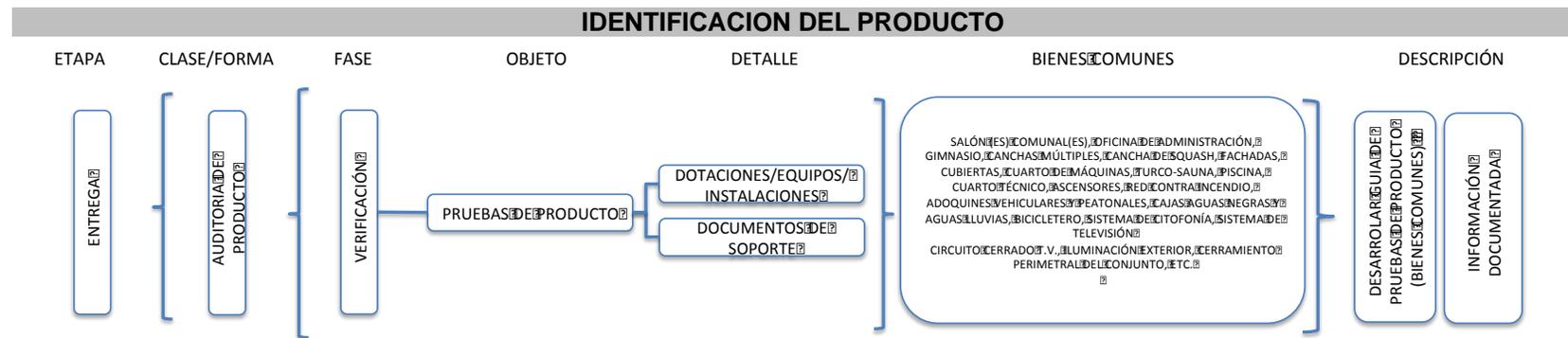
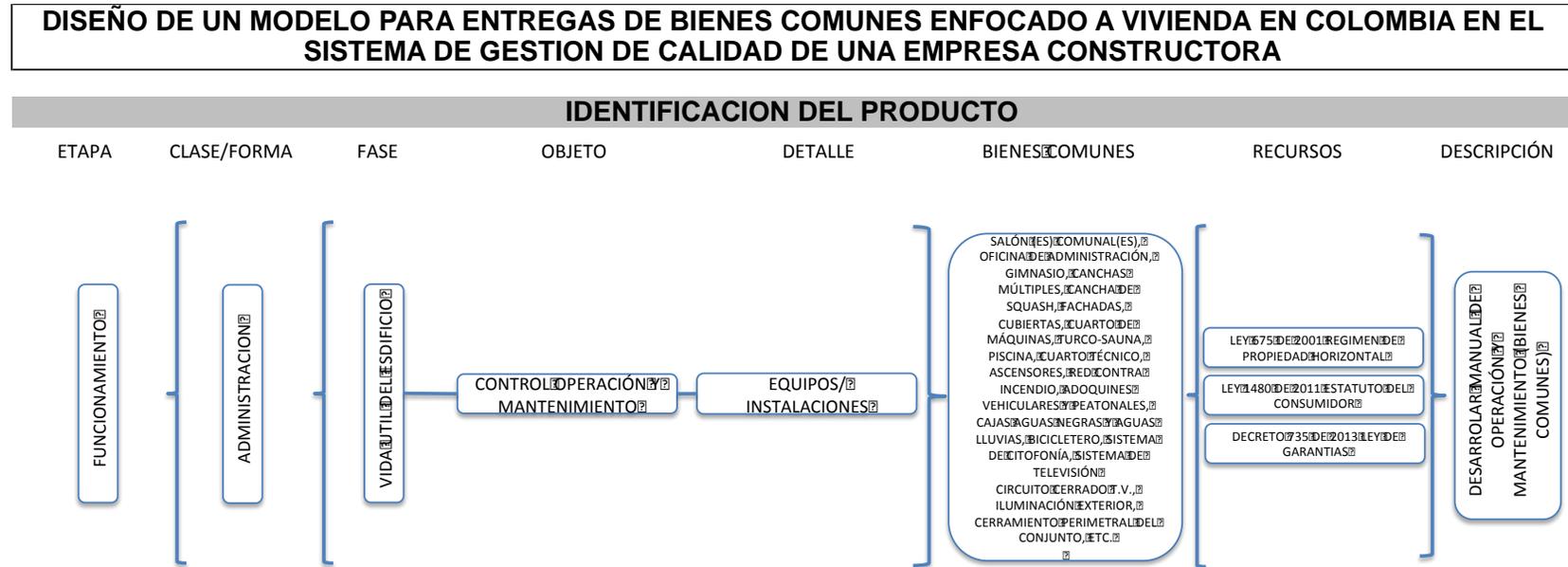


Figura 6. Identificación de producto: Etapa de funcionamiento de los bienes comunes.



6.2.1 Caracterización de proceso gerencia de entregas de bienes comunes. A continuación se presenta la caracterización de proceso entregas de bienes comunes (Ver Cuadro 7).

Cuadro 7. Caracterización de proceso gerencia de entregas de bienes comunes.

DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA	
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO GERENCIA DE ENTREGAS BIENES COMUNES	
Código:	
Versión: 00	
Vigencia: 06/08/2016	
TIPO DE PROCESO	
Estratégico <input type="radio"/>	Misional <input checked="" type="radio"/>
Apoyo <input type="radio"/>	Evaluación <input type="radio"/>
Objetivo:	3. Garantizar la efectiva auditoria de producto y entrega de bienes comunes a la copropiedad.
Alcance:	Alcance a todas las actividades relacionadas con la entrega de bienes comunies y los lineamientos normativos requeridos para su entrega a satisfacción.
Políticas de Operación	Asegurar el cumplimiento de los lineamientos normativos a nivel constructivo para satisfacer las necesidades del cliente a través de la provisión del producto con enfoque en la calidad.
Responsable del proceso	Gerencia de Entrega de Bienes Comunes

Cuadro 7. (Continuación)

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo			Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Gerencia de Construcción		Documentos de soporte como: estudios, diseños, planos, certificaciones, manuales, inventarios, registros, actas, informes, bitacora, paz y salvos.	P	Programar fechas de auditoria de producto (Bienes Comunes).	Programación Auditorias de Producto (Bienes Comunes)	Gerencia de Entregas de Bienes Comunes	
Gerencia de Entregas de Bienes Comunes		Guia de procedimiento para revisión y pruebas de producto.	H	Realizar revisión y pruebas de producto según guia de procedimientos (Bienes Comunes).	Informe de auditoria de producto, check list diligenciado.	Partes Interesadas	Cientes y Partes Interesadas.
				Entregar producto y documentación de soporte (Bienes Comunes).	Actas firmadas	Partes Interesadas	Cientes y Partes Interesadas.
Gerencia de Entregas de Bienes Comunes	Cliente	Resultados de auditorias, actas de entrega y requerimientos del cliente.	V	Realizar comité de servicio (gestión de requerimientos) Informe de encuestas de satisfacción del cliente Realizar reuniones informativas, asambleas, visitas de obra, revisión al desempeño de los procesos, seguimiento de las auditorias al proceso, seguimiento periodico con Gerencia del proceso.	Indicadores publicados	Gestión QHSE	Cientes y Partes Interesadas.
Gerencia de Proyecto y Gerencia de Construcción		Indicadores publicados	A	Tomar acciones para la mejora.	Planes de mejoramiento referidas al plan de acción.	Gestión QHSE, Gestión Estrategica y procesos que aplique.	Cientes y Partes Interesadas.

Cuadro 7. (Continuación)

RECURSOS REQUERIDOS			INDICADORES		
Humanos	Infraestructura y tecnológicos	Financieros			
Profesionales especializados y técnicos operativos.	Equipos de computo, software, Intranet, Internet, e-mail, apoyo documental.	Presupuesto de funcionamiento.	<u>Comportamiento requerimientos en la atención de PQRS (Bienes Comunes) /Indicador de satisfacción al cliente.</u>		

REQUISITOS			NORMATIVA
DOCUMENTOS DE APOYO	REGISTROS	SEGUIMIENTO Y CONTROL	
Estudios, diseños, planos, certificaciones, manuales, inventarios, registros, actas, informes, bitacora, paz y salvos.	Base de datos de los clientes. Requerimiento de los clientes y /o partes interesadas. Orden de Servicio Encuestas de cierre de casos Comunicaciones al cliente y /o partes interesadas. Registro de no conformidades del acta de entrega.	Comité de servicio estadísticas de manejo de requerimientos. Informe de encuestas de satisfacción de clientes. Reuniones informativas/asambleas/visitas de obra Revisión al desempeño de los procesos, Seguimiento de las auditorias al proceso, Seguimiento periodico con Gerencia del proceso.	LEY 675 DE 2001 REGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL LEY 1480 DE 2011 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DECRETO 735 DE 2013 LEY DE GARANTIAS

ELABORÓ (Funcionario solicitante):		REVISÓ: (Responsable del proceso):		APROBADO (Vo. Bo) (Jefe de la Dependencia a la cual pertenece el responsable del proceso)	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
FIRMA:	FECHA	FIRMA:	FECHA	FIRMA:	FECHA

Formato Caracterización de Proceso - Proceso: Administración Documental - Código: SG-110-FM-044 - Versión: 5 - Vigencia: 26/03/2012

Fuente: Formato Caracterización de Proceso – Administración Documental – Código: SG-110-FM-044-Versión 5

6.2.2 Partes interesadas que participan en la entrega de los bienes comunes. A continuación, se presenta la siguiente tabla que describe las partes interesadas y sus funciones (Ver cuadro 8).

Cuadro 8. Partes interesadas.

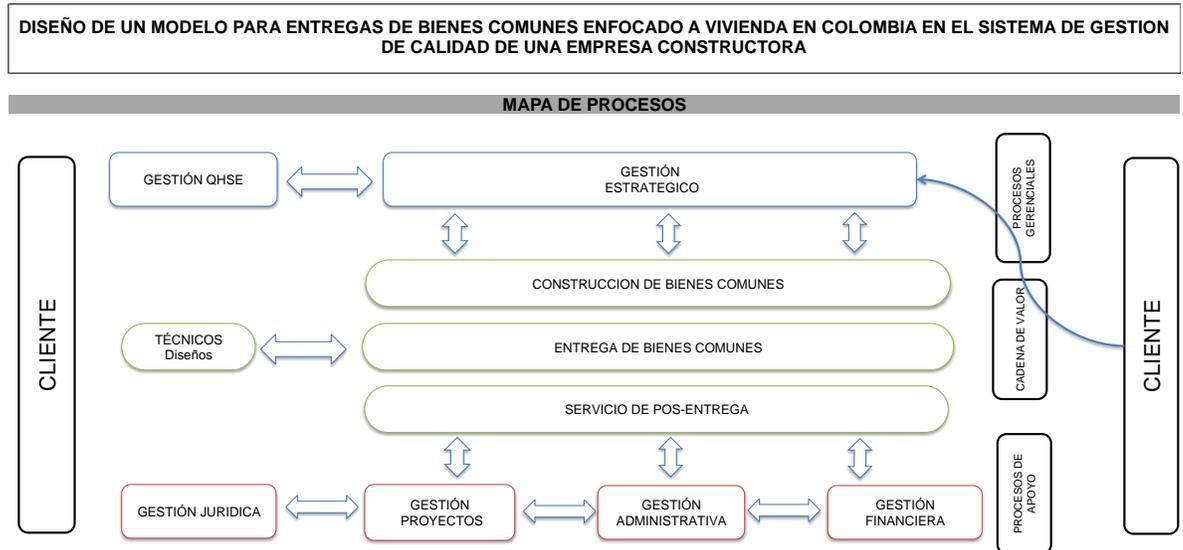
DISEÑO DE UN MODELO PARA ENTREGAS DE BIENES COMUNES ENFOCADO A VIVIENDA EN COLOMBIA EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA		
PARTES INTERESADAS		
CLIENTE	DEFINICIÓN	FUNCIÓN
ASAMBLEA GENERAL	ARTÍCULO 37. INTEGRACIÓN Y ALCANCE DE SUS DECISIONES. La asamblea general la constituirán <u>los propietarios de bienes privados</u> , o sus representantes o delegados, reunidos con el quórum y las condiciones previstas en esta ley y en el reglamento de propiedad horizontal. (LEY 675 DE 2001)	ARTÍCULO 38. NATURALEZA Y FUNCIONES. La asamblea general de propietarios es el órgano de dirección de la persona jurídica que surge por mandato de esta ley, y tendrá como funciones básicas las siguientes: 1. Nombrar y remover libremente al administrador y a su suplente cuando fuere el caso, para períodos determinados, y fijarle su remuneración. (LEY 675 DE 2001)
ADMINISTRADOR	ARTÍCULO 50. NATURALEZA DEL ADMINISTRADOR. La representación legal de la persona jurídica y la administración del edificio o conjunto corresponderán a un administrador designado por la asamblea general <u>de propietarios</u> en todos los edificios o conjuntos, <u>salvo en aquellos casos en los que exista el consejo de administración, donde será elegido por dicho órgano</u> , para el período que se prevea en el reglamento de copropiedad. Los actos y contratos que celebre en ejercicio de sus funciones, se radican en la cabeza de la persona jurídica, siempre y cuando se ajusten a las normas legales y reglamentarias. (LEY 675 DE 2001)	ARTÍCULO 51. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR. 7. Cuidar y vigilar los bienes comunes, y ejecutar los actos de administración, conservación y disposición de los mismos de conformidad con las facultades y restricciones fijadas en el reglamento de propiedad horizontal. (LEY 675 DE 2001)
PARTES INTERESADAS	DEFINICIÓN	FUNCIÓN
EMPRESA CONSTRUCTORA	"Entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción y dedicada a actividades industriales mercantiles o prestación de servicios generalmente con fines lucrativos" (Diccionario de la Real Academia de la Lengua)	"Casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o para llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia" (Diccionario de la Real Academia de la Lengua)
ENTIDADES GUBERNAMENTALES		Definir los parámetros de operación cuidando los intereses públicos y del estado.

Fuente: Información basada en COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 675. (03, Agosto, 2001), Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. En: Diario Oficial. Agosto, 2001. Nro. 44509. p. 1

Nota: El cuadro fue realizado tomando como referencia las siguientes leyes nacionales; LEY 675 DE 2001.

6.2.3 Mapa de Procesos. A continuación, se representa el mapa de procesos de la entrega de bienes comunes (Ver cuadro 9).

Cuadro 9. Mapa de proceso entregas de bienes comunes.



6.3 DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA ENTREGAS DE BIENES COMUNES.

La gestión de entrega de bienes comunes se nutre de las diferentes etapas de los proyectos de forma que, para dar alcance a los requerimientos de las partes interesadas, es necesario comprender cada una de estas etapas, por lo que los procesos predecesores deben suministrar los insumos necesarios para contribuir al logro demostrable del cumplimiento de la calidad, la normatividad y procesos desarrollados por una empresa constructora.

Para unificar la información necesaria en la gestión de la entrega, a continuación se presenta el listado de los documentos requeridos para el recibo a conformidad del proyecto.

Los documentos son:

- Certificación del Proyecto.
- Copia de la bitácora Técnica de Proyectos de Vivienda
- Certificación de Auditoria de Proyecto.
- Manual de Usuario y Recomendaciones de Mantenimiento Zonas Comunes.
- Manuales Técnicos de las instalaciones del proyecto, incluyendo:
- Pólizas y cartas de garantías por los equipos y sistemas instalados (Anexos en el manual del usuario).
- Directorio de contratistas y proveedores del proyecto terminado (Anexo en el manual del usuario)
- Estudios, Diseños e Instrumentación técnica del proyecto.

- Planos récord (según lo construido) completos. Incluye Urbanismo, Arquitectura, Detalles Arquitectónicos, Estructura en Concreto, Estructuras Metálicas y todas las especialidades.
- Liberación de observaciones pendientes de obra contractual y por obra adicional terminados avalados por la Interventoría de Obra o Administraciones conforme los formatos del cliente o el Sistema de Gestión Integrado. Principalmente la liberación de las observaciones de los siguientes formatos:
- Registros de capacitación al personal destinado por el cliente o Administración, en las áreas de mantenimiento, operación, automatización de los proyectos.
- Revisión de funcionamiento de equipos y sistemas instalados en el proyecto terminado.
- Paz y salvo de las empresas de servicios Públicos para las provisionales de obra.
- Actas de entrega a bomberos y entrega a las empresas de Servicios Públicos de las nuevas instalaciones.
- Copia del Informe final Consolidado de Supervisión Técnica y Constancia de Supervisión Técnica del proyecto.
- Copia del certificado de Habitabilidad de la edificación en los usos de vivienda y oficinas.
- Copia de los certificados de cumplimiento RETIE, RETILAP, Equipos de transporte Vertical (Ascensores, Escaleras Mecánicas).
- Actas de Vecindad del proyecto antes del inicio de las actividades.
- Actas de entrega de las zonas de cesión al municipio o localidad.
- Original o copia del libro bitácora de obra.

7. CONCLUSIONES

- Es importante establecer una guía que complemente al área de diseño y ayude a los profesionales a desarrollar productos (bienes comunes) que se adapten a las normas vigentes del país.
- Fortalecer el área de interventoría de obra desarrollando manuales de buenas prácticas constructivas que garantice la excelente calidad del producto.
- Realizar un procedimiento que optimice el área de auditoria de producto, que el auditor realice las pruebas necesarias que garantice su funcionalidad.
- Realizar la entrega de bienes comunes con todos los documentos de soporte (certificaciones, manuales, planos, manuales, actas, etc., para que el cliente pueda realizar un adecuado uso, mantenimiento y conservación.
- Establecer un sistema de indicadores sobre el grado de satisfacción del cliente y del grado de desempeño del sistema de gestión de la calidad que facilite la mejora continua.

8. RECOMENDACIONES

- La persona designada debe tener instrucción de las normas vigentes como, por ejemplo; Ley 675 de 2001 Régimen de Propiedad Horizontal- Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, Decreto 735 de 2013 Ley de Garantías, etc.).
- La persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los bienes comunes con todas las especificaciones técnicas, para realizar el debido control, operación y mantenimiento de equipos e instalaciones de las edificaciones.
- La persona designada debe estar en la capacidad de conocer y recibir los documentos de soporte que certifiquen la calidad e idoneidad de los bienes comunes.

BIBLIOGRAFIA

AGUDELO PELÁEZ ABOGADOS. (25 de Agosto de 2016). *Entrega de zonas comunes en los proyectos de vivienda*. Retrieved 24 de Septiembre de 2018 from Aplegal:aplegal.com.co/pdf/entrega_de_zonas_comunes_en_los_proyectos_de_vivienda.pdf

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 361. (07, Febrero, 1997), Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. (Febrero 7 de 1997) Ley 388 de 1977 Ordenamiento territorial

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 373. (06, Junio, 1997), Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 400. (19, Agosto, 1997), Por la cual se adoptan normas sobre Construcciones Sismo Resistentes. (Agosto 19 de 1997)

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 675. (03, Agosto, 2001), Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. En: Diario Oficial. Agosto, 2001. Nro. 44509. p. 1

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 1209. (14, Julio, 2008), Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas.(Julio 14 de 2008)

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 1480. (12, Octubre, 2011), Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Octubre, 2011. Nro. 48220. p. 1

COLOMBIA, PODER PÚBLICO - RAMA LEGISLATIVA. Ley 1796. (13, Julio, 2016), Por la cual se establecen medidas enfocadas a la protección del comprador de vivienda, el incremento de la seguridad de las edificaciones y el fortalecimiento de la Función Pública que ejercen los curadores urbanos, se asignan unas funciones a la Superintendencia de Notariado y Registro y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Julio, 2016. Nro. 49933. p. 11

COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO . Decreto 735. (17, Abril, 2013), Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011. En: Diario Oficial. Abril, 2013. Nro. 48764. p. 17

COLOMBIA, MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 33. (09, Enero, 1998), Por el cual se establecen los requisitos de carácter técnico y científico para construcciones sismo resistentes NSR -98.

COLOMBIA, MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 926. (19, Marzo, 2010), Por el cual se establecen los requisitos de carácter técnico y científico para construcciones sismorresistentes NSR-10. (Diario oficial 47656, Marzo 19 de 2010)

COLOMBIA, MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO. Decreto 340. (13, Febrero, 2012), Por el cual se modifica parcialmente el Reglamento de Construcciones Sismorresistentes NSR-10. (Diario Oficial 48342, febrero 13 de 2012)

COLOMBIA, MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 1469. (30, Abril, 2010), Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones. Diario Oficial 47698, Mayo 03 de 2010)

COLOMBIA, MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 3102. (01, Enero, 1997), Por el cual se reglamenta el artículo 15 de la Ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (03, Noviembre, 2004), Código colombiano de fontanería

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (28, Junio, 2006), Materiales tuberías aguas negras, lluvias y ventilación

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (24, Mayo, 2006), Suministro de gas

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (25, Noviembre, 1998), Retie y Retilap

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (07, Diciembre, 1998), Ascensores

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (17, Noviembre, 2010), Ascensores

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (21, Octubre, 2009), Accesibilidad de personas al medio físico

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (26, Agosto, 2003), Sistemas de ventilación de gas

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (30, Septiembre, 2009), Instalación de conexiones de la red contra incendios

COLOMBIA, MINISTERIO DEL TRABAJO. Resolución 1409. (23, Julio, 2012), Por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas. En: Diario Oficial. Agosto, 2012. Nro. 48517. p. 20

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (15, Octubre, 2015), Fundamentos y vocabulario

COLOMBIA, ICONTEC. Guías y Documentos Jurídicos 0. (23, Septiembre, 2015), Sistemas de gestión de la calidad requisitos

UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA - SUPERINTENDENCIA INDUSTRIA Y COMERCIO. (4 de Marzo de 2016). *Guía para el consumidor en el sector vivienda*. Retrieved 15 de Agosto de 2017 from SIC:
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/publicaciones/Guia_para_el_consumidor_sector_vivienda.pdf

ANEXO A. ENTREGA DE ZONAS COMUNES EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA – POR: JUAN ESTEBAN AGUDELO

1. Actualmente en Colombia, la normatividad urbanística permite dos modalidades de proyectos inmobiliarios destinados a vivienda respecto a su fase constructiva: los edificados en una única fase y los que se desarrollan por etapas. Los primeros, no son proyectos con muchas zonas comunes, las cuales, mayoritariamente, son esenciales, tales como escaleras, ascensores y puntos fijos; los segundos, por la magnitud de su área total construida y el tamaño del terreno donde se edifican, conllevan una alta carga de obligaciones urbanísticas y zonas comunes de recreación.

2. La ley 675 de 2001, contempla un procedimiento general respecto a la entrega de las zonas comunes en un proyecto residencial, con algunas características especiales, cuando se trata de proyectos desarrollados por etapas, aunque la normatividad regulatoria del Régimen de Propiedad Horizontal desconoce algunas situaciones prácticas que generan dificultades para el constructor y para los propietarios de zonas privadas al momento de entregar y recibir las zonas comunes.

3. El artículo 3° de la ley 675 de 2.001 define los bienes comunes como las “partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular”.

4. Partiendo de esta definición, las zonas o bienes comunes pueden ser esenciales y no esenciales, aunque solamente se encuentra definida en la misma norma la primera especie de zonas comunes, enmarcando, por exclusión, las no esenciales, así: “bienes indispensables para la existencia, estabilidad, conservación y seguridad del edificio o conjunto, así como los imprescindibles para el uso y disfrute de los bienes de dominio particular. Los demás tendrán el carácter de bienes comunes no esenciales”.

5. Por su parte, el artículo 24 de la ley 675 de 2.001 determina que “Se presume que la entrega de bienes comunes esenciales para el uso y goce de los bienes privados de un edificio o conjunto, tales como los elementos estructurales, accesos, escaleras y espesores, se efectúa de manera simultánea con la entrega de aquellos según las actas correspondientes.

Los bienes comunes de uso y goce general, ubicados en el edificio o conjunto, tales como zona de recreación y deporte y salones comunales, entre otros, se entregarán a la persona o personas designadas por la asamblea general o en su defecto al administrador definitivo, a más tardar cuando se haya terminado la construcción y enajenación de un número de bienes privados que represente por lo menos el

cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de copropiedad. La entrega deberá incluir los documentos garantía de los ascensores, bombas y demás equipos, expedidas por sus proveedores, así como los planos correspondientes a las redes eléctricas, hidrosanitarias y, en general, de los servicios públicos domiciliarios.

PARÁGRAFO 1º. Cuando se trate de conjuntos o proyectos construidos por etapas, los bienes comunes esenciales para el uso y goce de los bienes privados se referirán a aquellos localizados en cada uno de los edificios o etapas cuya construcción se haya concluido.

PARÁGRAFO 2º. Los bienes comunes deberán coincidir con lo señalado en el proyecto aprobado y lo indicado en el reglamento de propiedad horizontal.

6. Este sistema determina una metodología de entrega diferente si se trata de bienes comunes esenciales o no esenciales. En cuanto a los primeros, la norma es clara al determinar que su entrega ocurre de manera simultánea a la entrega material de la vivienda, por lo cual al momento de recibirla materialmente, ocurre una cesión automática de la propiedad de las zonas comunes esenciales a la Copropiedad. De esta manera, las zonas comunes esenciales, en ningún caso pasan a la copropiedad en bloque, sino escalonadamente, a medida que los copropietarios van recibiendo sus unidades privadas. Sin embargo, en el caso de apartamentos, la mayoría de las zonas comunes esenciales se entienden entregadas cuando la primera vivienda de la etapa o del edificio es recibido por su nuevo propietario. Esto en razón a que, según la definición legal, la unidad privada necesitará, por ejemplo, la estructura, las escaleras, el ascensor y la portería, para su existencia material, su seguridad y su uso y goce inmediato y continuado. Algunas otras zonas comunes esenciales, solamente se transfieren al momento del recibo de cada vivienda, como lo es, por ejemplo, el pasillo de ingreso a la unidad privada. Ilógico sería afirmar que la entrega del punto fijo de un piso o planta ocurrió al momento de entregar el primer apartamento de otro piso o planta. En este caso, se deberá entender que la entrega del pasillo o punto fijo de cada piso o planta ocurrirá al momento de entregarse el primer apartamento del respectivo nivel.

7. La determinación del momento de materialización de esta entrega es importante, ya que es el acto que da inicio a las garantías inmobiliarias establecidas en el código civil, el código de comercio y el estatuto del consumidor. Es así como debemos, por ejemplo, contar el término de un año para la garantía de acabados sobre las zonas comunes esenciales que sean estrictamente requeridas para el uso y goce de cualquier zona privada (v. gr. estructura, portería y ascensores), a partir del recibo de la primera vivienda del edificio o de la etapa que integra según las licencias urbanísticas. Es claro entonces que, en materia de zonas comunes esenciales de los proyectos por etapas, existe un fraccionamiento legal de las garantías inmobiliarias, ya que, si bien el conjunto residencial debe ser integrado reglamentariamente, no lo será en términos de garantías. La prueba del recibo de las zonas comunes esenciales generales será el acta de entrega del primer apartamento, mientras que la prueba del recibo de las zonas comunes esenciales

especiales de una vivienda (v. gr. El umbral de acceso a la vivienda) será el acta de entrega de esa unidad específica.

8. Metodología distinta trae la Ley para el caso de las zonas comunes no esenciales, denominadas en el artículo 24 como bienes comunes de uso y goce general. Para la entrega de este tipo de bienes comunes, la norma indica que el constructor o propietario inicial deberá entregar las que estén integradas por el edificio o conjunto a más tardar cuando el cincuenta y uno por ciento (51%) de los coeficientes de la copropiedad se hayan enajenado, por lo que nada impide que se realice antes de tal porcentaje bajo la premisa de que indicados bienes estén en estado de ser usados y se hayan registrado las respectivas escrituras públicas de enajenación de la propiedad.

9. La norma tiene un vacío en cuanto a los proyectos por etapas, ya que, al limitar el procedimiento a la entrega de la totalidad de zonas comunes no esenciales del edificio o conjunto, se equivoca al pensar que, por ejemplo, si la piscina del conjunto se realizará en la última etapa, la cual comprende el veinte (20%) de los coeficientes totales de la copropiedad, se deba entregar obligatoriamente, a más tardar al enajenarse el cincuenta y uno (51%) de los coeficientes, sin estar, ni siquiera, construida. Bajo esta situación ilógica, tiene asidero la teoría de la entrega de zonas comunes no esenciales por etapas porque el mismo Proyecto Urbanístico General y las licencias urbanísticas de cada etapa contendrán determinadas zonas comunes no esenciales y se debe aplicar por analogía el párrafo primero (1°) del artículo 24 de la ley 675 de 2.001 que permite esta situación para las zonas comunes esenciales. Por lo tanto, el constructor o propietario inicial tiene la posibilidad de entregar las zonas comunes no esenciales con porcentajes de enajenación de zonas privadas inferiores al cincuenta y uno (51%), y por etapas, lo cual es recomendable, siempre y cuando la zona común no esencial se encuentre construida y en estado de ser usada por los copropietarios.

10. La entrega de las zonas comunes no esenciales se debe hacer, según la ley 675 de 2.001, al administrador definitivo o a delegados de la Asamblea de Copropietarios, por lo que es legal que el constructor o propietario inicial -que puede coincidir con la calidad de administrador provisional-, invite en una primera asamblea de copropietarios, a un grupo de personas que acompañarán la entrega de las zonas comunes no esenciales de la primera etapa o del proyecto único. Por el contrario, no está permitido por la norma, la entrega de zonas comunes esenciales por parte del constructor o propietario inicial al administrador provisional, debido a que esta doble calidad podría confluir en la misma persona, el constructor, algo que se prestaría para burlar los estándares de calidad y buen funcionamiento que requieren estas zonas comunes.

11. Una vez el constructor determine que las zonas comunes no esenciales están prestas para ser entregadas, deberá citar, según la intención de la norma, al administrador de la copropiedad, quien decidirá si lleva la decisión de la delegación

a la asamblea de copropietarios, no al consejo de administración. Si los acompañantes al proceso de recibo de zonas comunes son los miembros del consejo de administración, esta delegación deberá constar en un acta de asamblea de copropietarios y el constructor podría exigir que se le exhiba al momento del encuentro para la entrega.

12. Puede suceder que el administrador citado a la entrega de zonas comunes se presente al recibo de éstas o no. En primer caso, se recomienda que el procedimiento esté acompañado por un notario público, con la finalidad de que rinda, por medio de acta, un testimonio especial escrito de lo percibido en el recorrido de entrega, acorde a los artículos 95 y 96 del decreto 960 de 1.970, evitando así discusiones subjetivas sobre el estado de las cosas. En segundo caso, el constructor o propietario inicial podría poner en funcionamiento las zonas comunes no esenciales y enviar una comunicación al administrador, por correo judicial, informando la situación y arrojando los documentos de garantía y planos que exige el artículo 24 de la ley 675 de 2.001. De esta manera la copropiedad quedará en mora de recibir, activándose las consecuencias que el código civil enlaza en el artículo 1883 para el comprador, que en este caso serían todos los copropietarios y el vendedor (en este caso el constructor o propietario inicial), quedará descargado del cuidado ordinario de conservar la cosa, y sólo deberá responder por negligencia o descuido grave. Adicionalmente, a partir del recibo de la comunicación y puesta en funcionamiento de las zonas comunes no esenciales, empezarán a correr las vigencias de las garantías legales inmobiliarias