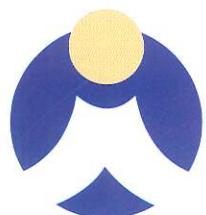
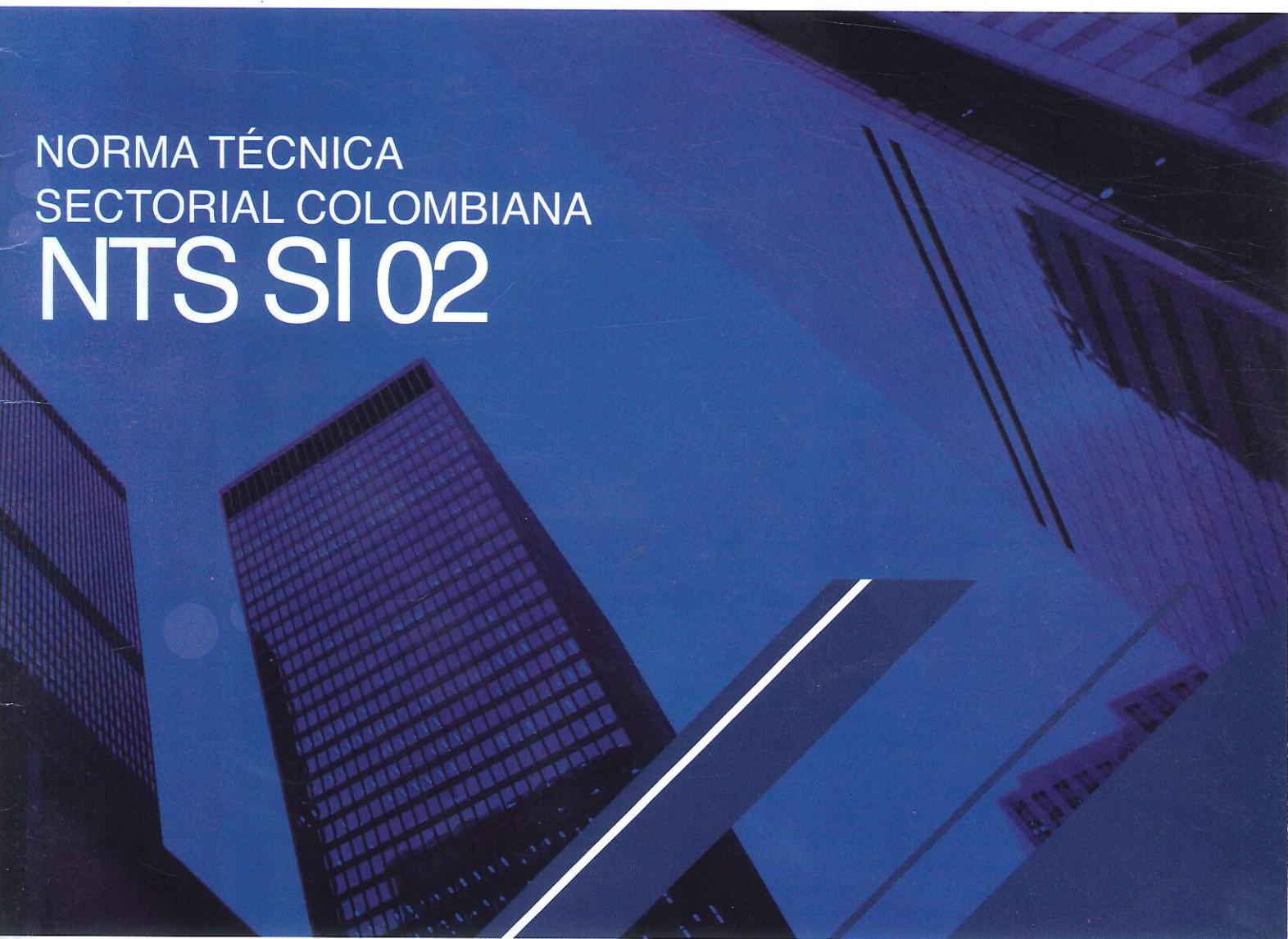


INMUEBLES EN PROPIEDAD HORIZONTAL DE USO RESIDENCIAL

REQUISITOS DE ADMINISTRACIÓN

NORMA TÉCNICA
SECTORIAL COLOMBIANA
NTS SI 02



FEDELONJAS
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE LONJAS DE PROPIEDAD RAÍZ

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA SI 02

NTS
2015-10-21

INMUEBLES EN PROPIEDAD HORIZONTAL DE USO RESIDENCIAL. ADMINISTRACIÓN



E: PROPERTIES IN HORIZONTAL PROPERTY OF RESIDENTIAL
USE. ADMINISTRATION

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: propiedad horizontal; administración; administración inmobiliaria; residencial; sector inmobiliario; bienes comunes; convivencia

I.C.S.: 03.120.01; 03.080.99

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

ISBN 978-958-56263-1-7

© USN SI 2015

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios, USN SI

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el Organismo Nacional de Normalización, según el Decreto 595 de 2015 del Ministerio de Desarrollo Económico, hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz FEDELONJAS es el gremio nacional inmobiliario, de naturaleza civil, sin ánimo de lucro, de derecho privado, de ámbito nacional conformada por las Lonjas de Propiedad Raíz, de carácter local, regional o internacional. FEDELONJAS fue fundada en 1976 y actualmente agremia 20 Lonjas de Propiedad Raíz, que representan más de mil firmas inmobiliarias, cubriendo las actividades inmobiliarias de arrendamientos, ventas, promoción y comercialización de proyectos inmobiliarios, valuación, administración inmobiliaria, propiedad horizontal, consultoría inmobiliaria, entre otras.

FEDELONJAS desde su fundación, en el año 1976, ha venido trabajando de la mano de sus afiliados, estableciendo estrategias que impulsen a mejorar la competitividad del sector inmobiliario. Una de estas estrategias es la Normalización de los Servicios Inmobiliarios, que consiste en la creación de estándares técnicos que establezcan los requisitos para las actividades y servicios inmobiliarios y que fundamenten la base de la competitividad del sector.

En línea con lo anterior, se identificó la oportunidad – dentro del Subsistema Nacional de la Calidad – para que la Federación suscribiese un convenio con el ICONTEC como Organismo Nacional de Normalización (ONN), con el ánimo de que se creara una Unidad Sectorial de Normalización, para que se encargase de emitir la normatividad técnica en materia inmobiliaria. Para ello FEDELONJAS solicitó al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo la constitución de la “Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios USN SI”, la cual ya fue otorgada, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin.

Actualmente, la Federación lidera la Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios (USN SI), organismo competente para elaborar normas técnicas de aplicación voluntaria para el sector, cumpliendo lineamientos nacionales e internacionales establecidos para esta actividad.

La elaboración de la presente norma técnica sectorial fue llevada a cabo por el Comité No. 234 “Propiedad Horizontal”, integrado por usuarios del servicio de administración de copropiedades residenciales, representantes de la actividad de administración de copropiedades residenciales, representantes de la academia, agremiaciones del sector y representantes del Gobierno, acogiendo los principios de transparencia, consenso, imparcialidad y demás, contenidos en el Anexo 3 del Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) de la Organización Mundial de Comercio (OMC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y por el período de consulta pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTS SI 02 fue ratificada por el Consejo Técnico Sectorial de Normalización en Servicios Inmobiliarios el 2015-10-21.

Esta norma está sujeta a ser actualizada con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales del sector.

A continuación, se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de Normalización No. 234 "Propiedad Horizontal", coordinado por la Unidad Sectorial de Normalización de Servicios Inmobiliarios USN SI:

ACERTAMOS ADMINISTRACIONES S.A.
AGREMIACION COLOMBIANA DE EMPRESARIOS DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL
ALTO NIVEL PROPIEDAD HORIZONTAL S.A.S.
ARL INMOBILIARIA
ASOCIACIÓN MESA DISTRITAL CIUDADANA DE PROPIEDAD HORIZONTAL
BOLSA CENTRAL INMOBILIARIA S.A
CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONSTRUCCIÓN - CAMACOL -
COMISIÓN TÉCNICA CONSEJEROS PROPIEDAD HORIZONTAL RED BOGOTÁ
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE PABLO VI
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE CIUDAD BOLÍVAR
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE PUENTE ARANDA
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE FONTIBÓN
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL DE BOSA
CORPORACIÓN CASA JURÍDICO SOCIAL
CORPORACIÓN COLOMBIANA DE LONJAS Y AGREMIACIONES - CORFELONJAS
DUBAY INMOBILIARIA S.A.S
ÉPICA CONSTRUCCIONES S.A.
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL
FEDERACIÓN DE ASEGURADORES COLOMBIANOS -FASECOLDA-
FUNDACION SOLIDARIA USUARIOS

INDEPENDIENTES (P):

Blanca Stella de Castiblanco
Claudia Patricia Delgado Acevedo
Eduardo Villamizar
Flor Mery Conejo

SISTEMA FINANCIERO Y LA PROPIEDAD HORIZONTAL FUPAC
HABITAR FINCA RAÍZ & CÍA. LTDA.
IMPLEMENTAR LTDA.
INSTANCIA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL MESA DISTRITAL CIUDADANA DE PROPIEDAD HORIZONTAL
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL I.D.P.A.C
INVERSIONES JIMÉNEZ Y ASOCIADOS S.A.
ISAZA SILVA & CÍA. LTDA.
LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE CALI Y VALLE DEL CAUCA
LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE MEDELLÍN Y ANTIOQUIA
LUIS F. CAMACHO & CÍA. S.A.S.
MICASA INMOBILIARIOS S.A.S.
MINISTERIO COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
OSORIO VEGA & CÍA. LTDA.
REVISTA PROPIEDAD HORIZONTAL S.A.S.
SOCIEDAD COLOMBIANA DE INGENIEROS
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAD - SUBSECRETARIA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA SERINMOB LTDA.
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SURAMERICANA DE ARRENDAMIENTOS S.A.
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Julia Gómez
Julio Espinel
Liliana Gutiérrez
Rene Silva

INDEPENDIENTES (U):

Adriana Mora Bravo
Alberto Zerda Rodríguez
Arnulfo Polanco

María Luisa Banguero
Reinel Rey Rodríguez

(P) productor, importador, distribuidor o prestador del servicio
(U) usuario del producto o servicio

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

1 GRUPO INMOBILIARIO S.A.S
ACERTAMOS ADMINISTRACIONES S.A.
AIPH LTDA. ADMINISTRACIÓN
INTEGRAL DE PROPIEDAD HORIZONTAL
ALBERTO ZERDA
ALEXANDER PINILLA CARVAJAL
ALIANZA INMOBILIARIA S.A
ALIANZA PROFESIONAL CONSULTORA
DE BIENES RAICES LTDA.
ALTO NIVEL PROPIEDAD HORIZONTAL
S.A.S
AMANDA CONTRERAS
AMBIENTTI CONSTRUCTORA
INMOBILIARIA S.A.
ANGÉLICA GARCÍA
APIROS S.A.S
APS LTDA.
AR INMOBILIARIA S.A.S.
AREA BIENES Y SERVICIOS S.A.S.
ARG GRUPO INMOBILIARIO S.A.S.
ARNULFO POLANCO
ARRENDAMIENTOS DÍAZ
ARTEMO & BIENES S.A.
ASEGURAR LTDA.
ASESORES PROFESIONALES EN LONJA
Y PROPIEDAD HORIZONTAL LIMITADA
ASOBANCARIA
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE
UNIVERSIDADES -ASCUN-
ASOCIACIÓN MESA DISTRITAL
CIUDADANA DE PROPIEDAD
HORIZONTAL
ASOCIACION NACIONAL DE CAJAS DE
COMPENSACION FAMILIAR
ASOCIAACION PARA EL FOMENTO Y
DESARROLLO INMOBILIARIO - AFYDI
ASOFIDUCIARIAS
ASOLONJAS
AVALÚOS DE COLOMBIA GRUPO
EMPRESARIAL INMOBILIARIO -AVACOL-
BENJAMÍN SÁNCHEZ Y CÍA. S.A.
BIENCO S.A. – INC.
BIENES RAÍCES LORENCA LTDA.
BLANCA STELLA N. DE CASTIBLANCO
BLOQUE INMOBILIARIO ASOCIADO
S.A.S.
BOLSA CENTRAL INMOBILIARIA S.A.
CÁMARA COLOMBIANA DE LA
CONSTRUCCIÓN – CAMACOL –
CÁMARA REGIONAL DE LA
CONSTRUCCIÓN DE BOGOTÁ D.C. Y
CUNDINAMARCA – CAMACOL BOGOTÁ
Y CUNDINAMARCA –
CECILIA DÁVILA
CENAC - CENTRO DE ESTUDIOS DE LA
CONSTRUCCION Y EL DESARROLLO
URBANO Y REGIONAL
CENTURY21 COLOMBIA
CENTURY21 INMOBILIARIA PARAÍSO
S.A.S. INPA S.A.S
CENTURY21 MUNDO BIENES
CESAR MORENO OCAMPO
CLAUDIA PATRICIA DELGADO ACEVEDO
COMISIÓN TÉCNICA CONSEJEROS
PROPIEDAD HORIZONTAL RED BOGOTÁ
CONFINCA INMOBILIARIA S.A.
CONINSA & RAMON H. S.A.
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD
HORIZONTAL DE BOSA
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD
HORIZONTAL DE CIUDAD BOLÍVAR
CONSEJO LOCAL DE PROPIEDAD
HORIZONTAL DE PUENTE ARANDA
CONSTRUCTORA A-2 LTDA.
CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A.
CONSTRUCTORA COLPATRIA S.A.
CONSTRUCTORA NELEKONAR S.A.S.
CONSTRUYE INVERSIONES LTDA.
CORPOLONJAS - CORPORACIÓN
NACIONAL DE LONJAS Y REGISTROS
CORPORACIÓN CASA JURÍDICO SOCIAL
CORPORACIÓN COLOMBIANA DE
LONJAS Y AGREMIACIONES
CORFELONJAS
CORPORACIÓN FINANZAS DE AMÉRICA
-CORFIAMERICA- S.A.
CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD
HORIZONTAL
CORPORACIÓN NACIONAL DE LONJAS
DE PROPIEDAD RAÍZ – CORALONJAS
CURADOR URBANO No. 1 DEL DISTRITO
DE BARRANQUILLA
CURADURÍA URBANA 2 – BOGOTÁ
DE AVILLA Y BONELL LTDA.
DIANA BARRIENTOS
DIEGO BOTERO ORTIZ
DUBAY INMOBILIARIA S.A.S
E.S.C. INGENIEROS LTDA.
EDUARDO VILLAMIZAR
EMPRESA IBAGUEREÑA DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL
S.A. E.S.P
EPICA CONSTRUCCIONES S.A.
EVC SERVICIOS INTEGRALES
INMOBILIARIOS E.U
FASECOLDA - FEDERACIÓN DE
ASEGURADORES COLOMBIANOS
FEDERACION COLOMBIANA DE LA

PROPIEDAD HORIZONTAL	BOGOTÁ
FEDEVIVIENDA - FEDERACION NACIONAL DE ORGANIZADORES DE VIVIENDA POPULAR	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE BOYACÁ
FENAVIP - FEDERACION NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE CALDAS
FIABCI COLOMBIA	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE CALI Y VALLE DEL CAUCA
FINCAR INMOBILIARIA LTDA.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE CARTAGENA Y BOLÍVAR
FLOR MERY CORNEJO RODRIGUEZ	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE LOS LLANOS ORIENTALES
FONDO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS - FOPAE	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE MEDELLÍN
FONDO NACIONAL DEL AHORRO F.N.A.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE MONTERÍA
FUNDACIÓN COLOMBIANA DE DERECHO	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE NORTE DE SANTANDER
FUNDACION SOLIDARIA USUARIOS SISTEMA FINANCIERO Y LA PROPIEDAD HORIZONTAL FUPAC	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE QUINDÍO
GALVIS Y ASOCIADOS Y CÍA. LTDA.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE RISARALDA
GARCÍA GÓMEZ & ASOCIADOS LTDA.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SAN ANDRÉS
GERMÁN BLANCO	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTA MARTA
GRADECO CONSTRUCCIONES Y CÍA. S.A.S.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER
GRUPO MASTER INMOBILIARIO S.A.S	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SUCRE
GRUPO INMOBILIARIO Y CONSTRUCTOR VALOR S.A.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE TULUÁ
GSG INMOBILIARIA LTDA.	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE YOPAL, CASANARE Y LA ORINOQUIA
GUSTAVO ZAFRA	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DEL TOLIMA
HUMBERTO MARQUEZ PINILLA	LONJA DEL PROPIEDAD RAÍZ DE CESAR
I.C. CONSTRUCTORA S.A.S	LONJA DEL PROPIEDAD RAÍZ DE CHOCO
IMPLEMENTAR LTDA.	LONJA DEL PROPIEDAD RAÍZ DE HUILA Y CAUETÁ
INMOBILIARIA ABC S.A.S	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE NARIÑO Y PUTUMAYO
INMOBILIARIA CAICEDO Y TORRES CÍA. LTDA.	LONJA INMOBILIARIA DE BOGOTÁ D.C.
INMOBILIARIA CARSON S.A.	LUIS F. CAMACHO Y CÍA. LTDA.
INMOBILIARIA CUNDINAMARQUESA	LUQUE MEDINA & CÍA. S.A.
INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS LTDA.	LUQUE OSPINA & CÍA. S.A.S
INMOBILIARIA HABITAR LTDA.	MAKRO INMOBILIARIA LTDA.
INMOBILIARIA MUNDO RAÍZ	MARÍA LUCERO VEGA
INMOBILIARIA REYCO S.A.S	MARTHA JARABA
INSTANCIA DE PARTICIPACIÓN MESA DISTRITAL CIUDADANA DE PROPIEDAD HORIZONTAL	MARVAL S.A.
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR S.A.	MEC S.A.S.
INVERSIONES JIMÉNEZ Y ASOCIADOS S.A.	MEGATERRA COLOMBIA S.A.
ISABEL DE MORA FINCA RAÍZ LTDA.	MERCEDES TRUJILLO
ISAZA SILVA & CÍA. LTDA.	METROTEL S.A. E.S.P.
JAIME ENRIQUE CAMACHO PARDO	METROVIVIENDA
JAVIER SUÁREZ TOVAR	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
JGC CONSTRUCCIONES DE COLOMBIA Y CÍA. LTDA.	MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO
JUAN JOSÉ ROCHA PÁEZ	MINISTERIO DEL INTERIOR
JULIA GOMEZ	MLS INMOBILIARIOS DE COLOMBIA S.A.S
JZ CÍA. LTDA.	
LIENZA LTDA.	
LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE BARRANQUILLA	
LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE	

NANCY WIGGINS COMERCIAL REAL
ESTATE
NEGOCIOS E INMOBILIARIA
CORDILLERA LTDA.
NELLY VEGA INMOBILIARIA S.A.S
NORCO S.A.
NOTARIA 37 DE BOGOTÁ
OPERACIONES INTEGRALES DE
COLOMBIA - OPERINCO INMUEBLES
OSCAR FERNANDO TORRES
OSORIO VEGA & CÍA.
OSPINAS & CÍA. S.A.
PIJAO GRUPO DE EMPRESAS
CONSTRUCTORAS S.A.
PRABYC INGENIEROS S.A.S.
RAMIRO SERRANO SERRANO
REGISTRO NACIONAL DE
AVALUADORES R.N.A.
RENE SILVA ALFONSO
REVISTA DE PROPIEDAD HORIZONTAL
S.A.S.
SÁNDOR ORGANIZACIÓN INMOBILIARIA
LTDA.

SECRETARIA DISTRITAL DE HÁBITAT
SEGUROS DEL ESTADO S.A.
SERINMOB LTDA.
SOCIEDAD COLOMBIANA DE
INGENIEROS
SOCIEDAD TOLIMENSE DE INGENIEROS
SUCASA INMOBILIARIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO
SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES -
REGIONAL SANTANDER
SURAMERICANA DE ARRENDAMIENTOS
S.A.
UNIFIANZA S.A.
UNIÓN COLEGIADA DEL NOTARIADO
COLOMBIANO
UNISA S.A.
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO
JOSÉ DE CALDAS
URAKI INMOBILIARIA S.A.S.
URBANSA S.A.
VISVIENDA GRUPO INMOBILIARIO
YUDY SABOGAL

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados en normas internacionales, regionales o nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCION DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
3. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES.....	2
4. REQUISITOS GENERALES.....	2
5. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	4
5.1 Administración financiera y contable.....	4
5.2 Elaboración y ejecución de presupuestos.....	4
5.3 Administración de bienes y servicios comunes.....	5
5.4 Administración de bienes comunales y servicios comunales.....	5
5.5 Seguridad y prevención	5
5.6 Compra de productos y servicios.....	6
5.7 Mantenimiento	6
5.8 Convivencia y solución de conflictos.....	6
5.9 Recepción y entrega de la Administración	7
5.10 Informe de gestión	7
5.11 Atención al propietario y/o residente de la copropiedad	8
5.12 Formación e Información	8
5.13 Seguimiento y Mejoramiento.....	8
ANEXO.....	9
BIBLIOGRAFÍA.....	11

INTRODUCCIÓN

El régimen especial de la propiedad horizontal nace con la Ley 182 del 29 de diciembre de 1948, con el ánimo de regular el uso de los departamentos y pisos que existían en aquel periodo que compartían bienes comunes. Este régimen ha sido actualizado con la Ley 675 del 3 de agosto 2001 sobre el Régimen de Propiedad Horizontal, que regula la forma especial de dominio en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes.

Teniendo en cuenta la iniciativa de diferentes actores del sector inmobiliario (academia, gobierno, gremios, prestadores de servicios, usuarios, organizaciones sociales) se estableció la importancia de contar con un documento de orden técnico donde se establezcan los requisitos que enmarquen las actividades desarrolladas por el administrador de copropiedades residenciales sometidos a régimen de propiedad horizontal.

Debido a las actuales condiciones del mercado sumado a las políticas del estado, la tendencia actual de las familias es vivir en unidades residenciales que comparten espacios y bienes comunes, que conocemos como propiedad horizontal.

Esta norma técnica puede apoyar y facilitar a los órganos de dirección y administración de las copropiedades, en la formulación de las directrices para ejercer con calidad la administración de inmuebles residenciales sometidos al régimen de propiedad horizontal.

INMUEBLES EN PROPIEDAD HORIZONTAL DE USO RESIDENCIAL. ADMINISTRACIÓN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica establece los principios y requisitos generales que se deben tener en cuenta para la administración de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal y esquemas de propiedad similares.

Lo establecido en este documento es aplicable a los administradores de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal y esquemas de propiedad similares.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican las definiciones establecidas en la normatividad legal vigente para el régimen de propiedad horizontal residencial y los siguientes términos y definiciones:

2.1 Administrador de Copropiedades. Persona natural o jurídica que ejerce funciones de representación, planificación, organización, dirección, ejecución y control en una copropiedad.

2.2 Bien comunal. Bienes cuyo derecho de uso, goce y disfrute corresponde a la comunidad.

2.3 Copropiedad. Propiedad compartida por dos o más personas o entidades, sometida al régimen de propiedad horizontal.

2.4 Convivencia. Compartir los espacios en una copropiedad de forma respetuosa, armónica y tolerante.

2.5 Documento. Datos que poseen significado y su medio de soporte.

2.6 Mantenimiento. Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que un bien pueda seguir funcionando adecuadamente.

2.7 Petición. Es una solicitud que se presenta con el propósito de tomar acciones para ajustar un proceso, instrucción, actividad, tarea o requisito que se encuentre relacionado con los bienes y servicios asociados a la copropiedad.

2.8 Plan de trabajo. Instrumento de gestión que ordena y sistematiza la información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar indicando los objetivos, metas, actividades,

responsables, indicadores de gestión y cronograma.

2.9 Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA 1 Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2 Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”.

[NTC-ISO ISO 9000:2005: definición 3.4.5]

2.10 Queja. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción presentada por una persona natural o jurídica o su representante.

2.11 Reclamo. Derecho que tiene el usuario de exigir o demandar solución relacionado con el servicio de administración, su gestión o al tratamiento que se les da a las quejas.

2.12 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

[NTC-ISO ISO 9000:2005: definición 3.7.6]

2.13 Residente. Persona que vive o habita en la copropiedad.

2.14 Servicio Común. Actividad relacionada con el uso y goce de los bienes comunes.

2.15 Servicio Comunal. Actividad relacionada con el uso y goce de los bienes comunales

2.16 Usuario. Persona que utiliza los bienes y servicios comunes de la copropiedad.

3. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

3.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que le permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos legales para la administración de inmuebles sometidos bajo el régimen de propiedad horizontal.

3.2 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que le permitan asegurarse de que la copropiedad cumple con los requisitos legales y demás trámites requeridos por la autoridad o instancias competentes.

3.3 Las evidencias del cumplimiento de dichos requisitos deben estar disponibles cuando sean solicitados.

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 El administrador de copropiedades residenciales debe elaborar el diagnóstico de la copropiedad en el que se evalúe al menos los aspectos de convivencia, jurídicos, administrativos, financieros, operativos, seguridad y prevención, y las prioridades como base para elaborar el Plan de Trabajo.

4.2 El administrador de copropiedades residenciales debe elaborar un plan de trabajo (ver

Anexo A. Plan de Trabajo) y someterlo a consideración de los órganos de administración de la copropiedad que contenga mínimo los siguientes aspectos:

- De convivencia
- Jurídicos
- Administrativos
- Financieros
- Operativos
- Seguridad y prevención

NOTA: El periodo del Plan de Trabajo puede ser propuesto o establecido por el administrador de copropiedades residenciales sometidos a régimen de propiedad horizontal.

4.3 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que le permitan generar y mantener información actualizada de los bienes comunes, los bienes privados o de dominio particular, sus propietarios y residentes a cualquier título y de sus automóviles, motos, bicicletas y mascotas de manera que identifiquen y describan cada uno.

4.4 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que aseguren que en el conjunto o edificio los productos o prácticas usados no conlleven a efectos negativos para la salud o seguridad de las personas que habitan en la copropiedad ni el deterioro de sus bienes.

4.5 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que aseguren el suministro de la información al usuario sobre los requisitos a cumplir para el uso de los bienes comunes y prestación de servicios comunes y comunales (cuando aplique).

4.6 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir la infraestructura necesaria para lograr la prestación del servicio de conformidad con los requisitos del mismo.

La infraestructura puede incluir recursos tales como espacios de trabajo, herramientas y equipos, servicios de apoyo, tecnología de la información y las telecomunicaciones, transporte, entre otros.

4.7 Gestión documental. El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe establecer, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para la gestión de los documentos de la copropiedad, que permitan al menos:

- Su aprobación, revisión y actualización
- Asegurar la identificación de los cambios y su estado de revisión actual.
- Asegurar el uso de las versiones actuales y su disponibilidad.
- Asegurar que los documentos son legibles y fácilmente identificables.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- La seguridad, custodia y manejo de los documentos

4.8 Registros. El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe establecer, implementar, mantener y mejorar uno o varios

procedimientos para el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros de asamblea de propietarios, consejo de administración, comité de convivencia, seguridad y vigilancia, mantenimiento de equipos, contabilidad, planos, impuestos y expensas, contratos y subcontratos, comunicaciones internas, inventarios, sin perjuicio de los demás establecidos por la legislación vigente y la copropiedad.

4.9 Las evidencias del cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente norma técnica deben estar disponibles cuando sean solicitados.

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS

5.1 Administración financiera y contable

El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos que establezcan:

- Los requisitos de elaboración, aprobación, seguimiento y control del presupuesto.
- El seguimiento y control de la contabilidad.
- El control del cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- Los parámetros de los cobros y recaudos.

5.2 Elaboración y ejecución de presupuestos

5.2.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe elaborar el proyecto de presupuesto incluyendo cada uno de los gastos y los planes de inversión en que incurrirá la copropiedad, así como los ingresos de la copropiedad.

5.2.2 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe tener en cuenta al elaborar el proyecto de presupuesto los siguientes aspectos:

- Costos fijos y sus históricos
- Costos Variables y sus históricos
- Análisis de la ejecución presupuestal del año anterior
- Estado de Resultados
- Tasas de inflación e impuestos
- Necesidades específicas de la copropiedad (proyectos)
- Fondos de reserva
- Imprevistos

5.2.3 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe anexar al proyecto de presupuesto los soportes para facilitar la comprensión y análisis.

5.2.4 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe presentar el proyecto de presupuesto a los órganos de administración de la copropiedad para su aprobación.

5.2.5 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe de manera periódica realizar el seguimiento al cumplimiento del presupuesto y presentarlo a los órganos de administración de la copropiedad.

5.2.6 En caso de presentarse situaciones que requieran realizar cambios en el presupuesto, el

administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe someter a aprobación de los órganos de administración de la copropiedad y anexar los sustentos que justifiquen los cambios propuestos en el presupuesto.

5.3 Administración de bienes y servicios comunes

El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos para la administración de bienes y servicios comunes que:

- Identifiquen y clasifiquen los bienes y servicios comunes y sus características.
- Establezcan las actividades de mantenimiento (preventivo y correctivo) de los bienes comunes.
- Establezcan parámetros para la protección, reposición, actualización, modificación o ampliación de bienes y servicios comunes teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Establezcan parámetros para el uso y explotación económica de los bienes y servicios comunes de acuerdo con la normatividad vigente.

5.4 Administración de bienes comunales y servicios comunales

El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos para la administración de bienes comunales y servicios comunales que:

- Identifiquen y clasifiquen los bienes comunales relacionando sus características y teniendo en cuenta el marco legal.
- Identifiquen, determinen y clasifiquen los servicios comunales relacionando sus características y teniendo en cuenta el marco legal.
- Identifiquen y clasifiquen los usuarios de los bienes y servicios comunales.
- Establezcan parámetros para la protección, reposición, sustitución, restitución y/o actualización, modificación o ampliación de bienes y equipos necesarios para los servicios comunales teniendo en cuenta la normatividad vigente.
- Establezcan parámetros para el uso y explotación económica de los servicios comunales de acuerdo con la normatividad vigente.

NOTA: Este numeral aplica cuando existen bienes y servicios comunales asociados a la copropiedad.

5.5 Seguridad y prevención

El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, implementar y mejorar uno o varios procedimientos para:

- Identificar el riesgo y el grado de vulnerabilidad de la copropiedad.
- Definir las estrategias para minimizar los riesgos y las vulnerabilidades de la copropiedad.
- Proponer la asignación de los recursos para minimizar el riesgo y la vulnerabilidad de la copropiedad.
- Ejecutar las actividades para la implementación de las estrategias definidas.
- Determinar las acciones a tomar frente a situaciones de riesgo.
- Adquirir las pólizas de seguros que cubran los amparos identificados para la copropiedad.

5.6 Compra de productos y servicios

5.6.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe tener en cuenta para la compra de productos y servicios las siguientes consideraciones:

- Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra.
- Definir y documentar las especificaciones de la compra, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones contenidas en normas nacionales e internacionales.
- Definir y documentar el proceso de compra.
- Verificar que lo adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados.
- Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de lo adquirido.
- Establecer un registro de proveedores y mantenerlo actualizado.
- Definir y documentar los criterios de selección y evaluación de los proveedores.
- Definir y documentar las actividades de seguimiento y control de los proveedores.
- Definir y documentar el inventario de lo adquirido.

5.6.2 Las evidencias del cumplimiento de los requisitos del numeral 5.6.1 deben estar disponibles para cuando sean solicitados.

5.7 Mantenimiento

5.7.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, establecer e implementar uno o varios procedimientos que establezcan los parámetros de mantenimiento (preventivo, correctivo, reparaciones y renovaciones o reemplazos) y aseguren el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones de los bienes comunes que constituyen la copropiedad y los bienes comunales (cuando aplique).

5.7.2 El (los) procedimiento(s) enunciados en el numeral 5.7.1 debe(n) contener al menos los siguientes aspectos:

- a) Inventario.
- b) Estado y condiciones de funcionamiento.
- c) Seguridad y aseguramiento
- d) Capacitación básica (cuando aplique).
- e) Programa de mantenimiento.
 - Frecuencia de inspecciones y pruebas
 - Identificación y estadística de fallas y quejas.
 - Estadística de uso (frecuencia e intensidad)
 - Atención de emergencias.
- f) Reportes de inspección, fallas y mantenimiento.
- g) Presupuesto y costo
 - De mantenimiento.
 - De reposición.

5.7.3 Los registros del cumplimiento del requisito 5.7.1 deben estar disponibles para cuando sean solicitados.

5.8 Convivencia y solución de conflictos

5.8.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad

horizontal debe promover la convivencia, el funcionamiento eficaz y eficiente del Comité de Convivencia; difundir los mecanismos alternos de solución de conflictos.

5.8.2 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe promover la definición, implementación y mejora de los parámetros de convivencia por parte de los organismos de administración, los cuales deben ser documentados.

5.8.3 Los registros del cumplimiento de los anteriores requisitos deben estar disponibles para cuando sean solicitados.

5.9 Recepción y entrega de la Administración

5.9.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, establecer e implementar uno o varios procedimientos para la recepción y entrega de la administración que tenga en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Administrativos
- Financieros
- Jurídicos
- Operativos
- De convivencia
- Seguridad y prevención

5.9.2 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, establecer e implementar uno o varios procedimientos para la recepción y entrega de los bienes comunes, teniendo en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Si se trata de la recepción de parte del propietario inicial, debe contar con la competencia técnica correspondiente.
- Existencia de Escritura de constitución y el correspondiente Reglamento de Propiedad Horizontal.
- Situación o estado actual de los bienes comunes y el estado de las pólizas.
- Inventarios físicos.
- Juego de planos y planos record necesarios para cada proyecto.
- Documento garantía de los bienes comunes (muebles e inmuebles).
- Modificaciones.

5.9.3 Los registros del cumplimiento de los anteriores requisitos deben estar disponibles para cuando sean solicitados.

5.10 Informe de gestión

5.10.1 El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe elaborar y presentar a los órganos de administración el informe de gestión, teniendo en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- De convivencia
- Jurídicos
- Administrativos
- Financieros

- Operativos
- Seguridad y prevención

5.10.2 Cuando el administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal elabore el Informe de Gestión, debe tener en cuenta lo establecido en el Plan de Trabajo (véase 4.2).

5.11 Atención al propietario y/o residente de la copropiedad

El administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, establecer e implementar procedimientos que permitan atender, informar y orientar al Propietario y/o Residente respecto a la administración de la copropiedad y para la recepción y tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.

Deben determinarse los responsables, tiempos de respuesta, seguimiento, canales de comunicación y retroalimentación en los procedimientos establecidos.

5.12 Formación e Información

5.12.1 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe promover programas de formación en temas relacionados con propiedad horizontal.

5.12.2 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe informar a los copropietarios como mínimo, sobre los siguientes ejes temáticos:

- Administrativos
- Financieros
- Jurídicos
- Operativos
- De convivencia
- Seguridad y prevención

5.12.3 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe incluir las acciones de 5.12.1 y 5.12.2 en el plan de trabajo y en el informe de gestión.

5.13 Seguimiento y Mejoramiento

5.13.1 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe hacer seguimiento y verificar que se cumplen los requisitos establecidos por la copropiedad.

5.13.2 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe hacer seguimiento y verificar que se cumplen los requisitos de la presente norma técnica sectorial.

5.13.3 El Administrador de copropiedades residenciales sometidas a régimen de propiedad horizontal debe definir, establecer e implementar acciones de mejoramiento con base en los resultados obtenidos en el numeral 5.13.1 y 5.13.2

ANEXO
(Informativo)

PLAN DE TRABAJO

A. Plan de Trabajo: para elaborar un plan de trabajo se debería tener en cuenta la siguiente metodología:

A.1 Elaboración de un diagnóstico. El diagnóstico de la copropiedad debería determinar, establecer y evaluar, para justificar el plan de trabajo, al menos las actividades con problemas, grado de deterioro, y valoración económica preliminar para su reparación y/o solución, estrategias a utilizar, en los aspectos administrativos, operativos, del edificio o conjunto, de convivencia, jurídicos, financieros y ser presentados dentro del Plan de Trabajo elaborado por el Administrador.

El diagnóstico de la copropiedad debería tener en cuenta para su resultado; documentos actuales e históricos, de los sistemas y procedimientos de control y seguridad, del estado físico y de mantenimiento de la edificación y equipos, juegos de planos, la documentación legal y contractual.

A.2 Formulación y elaboración del plan de trabajo. Para formular el plan de trabajo con base en el resultado del diagnóstico el administrador debería establecer objetivos, justificaciones, prioridades y estrategias de acción y financieras, determinando dos momentos; primero, los tiempos en el periodo inmediato o a corto plazo, y segundo, los tiempos a mediano plazo y a largo plazo, estos que no deberían ser mayores a seis años, teniendo en cuenta el tamaño y vetustez de la copropiedad.

Los aspectos y las acciones para tener en cuenta para la formulación y elaboración del plan de trabajo son:

- El aspecto de convivencia debería generar propuestas de trabajo en temas como mecanismos de participación, prevención y solución de conflictos e integración referentes a los actores internos y externos que se involucran en la copropiedad.
- El aspecto jurídico debería contemplar las actividades necesarias que conlleven a la preservación legal de la copropiedad.
- El aspecto administrativo debería generar propuestas de trabajo como manuales de funciones y procedimientos, gestión de documentos y registros, gestión del talento humano, seguros, atención al cliente y reglamentos referentes a la copropiedad, entre otros.
- El aspecto financiero debería generar propuestas de trabajo en temas como presupuestos, contabilidad, mecanismos de control, morosidad, e inversiones referentes a la copropiedad.
- El aspecto operativo debería generar propuestas de trabajo en temas como plan de manejo integral de residuos sólidos y reciclaje, plan y mecanismos de prevención de riesgos y atención de emergencias, seguridad, mantenimiento de instalaciones, acabados y equipos referentes a la copropiedad.

BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 388 de 1997. Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C.: El Congreso, 1997. 78 p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 675 de 2001. Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. Bogotá D.C.: El Congreso, 2001. 35 p.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1060 de 2009. Por el cual se reglamentan los artículos 3°, 19 y 32 de la Ley 675 de 2001. Bogotá D.C.: El Congreso, 2009. 1 p.

CONSEJO NACIONAL LEGISLATIVO. Código Civil. Bogotá D.C.: Legis Editores S.A., 2007. 760 p.

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN [En línea]. [Fecha de la última consulta: 14 noviembre 2013]. Disponible en: <http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes/home/internet/atencion-usuario/servicios-linea-pqrs/pqrs/>

DIRECCIÓN GENERAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, REPÚBLICA DEL PERÚ. Plan de trabajo. “*Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal del Año 2013*”. Lima, 2013.

FONDO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS – FOPAE. Mapa Comunitario de Riesgos. Primera edición: octubre de 2010. 28 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC-ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá D.C., 2005. 36 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC-ISO 9001, “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisito”. Bogotá D.C., 2008. 32 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC-ISO 9004, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del Desempeño. Bogotá D.C., 2000. 85 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC-ISO 10002:2005, Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Bogotá D.C., 2005. 26 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC-ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá D.C., 2004. 28 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC -. NTC 6001, Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES). Bogotá D.C., 2008.

MIRA MOVIMIENTO POLÍTICO. Proyecto de Ley 007-2010C “Por la cual se modifica la ley 675 de 2001 y se establecen otras disposiciones”. Bogotá D.C., 2010. 28 p.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA [En línea]. [Fecha de la última consulta: 14 noviembre 2013]. Disponible en: <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/atencion/Paginas/psqr.aspx>

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA [En línea]. [Fecha de la última consulta: 12 febrero 2015]. Disponible en: <http://www.rae.es/>

SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Procedimiento de mantenimiento de bienes muebles y equipos (Código PCD-LO-MB-270). Bogotá D.C., Agosto 10 de 2012. 6 p.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Circular Externa 06 de 2012. Adicionar el numeral 2.16 al Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Bogotá D.C., 2012. 3 p.

WIKIPEDIA [En línea]. [Fecha de la última consulta: 12 febrero 2015]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>

WORDREFERENCE.COM [En línea]. [Fecha de la última consulta: 12 febrero 2015]. Disponible en: <http://www.wordreference.com/>



icontec
internacional

ISBN: 978-958-56263-1-7



9 789585 626317

