



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura

Curso de Especialización en Administración de Edificios y Condominios





USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura

Especialización de administración
de edificios y condominios

Gestión de la administración de Edificios

- | Arq. Ivan Milla Euribe

GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y PROVEEDORES

GESTION DE RECURSOS HUMANOS



GESTIÓN ÉXITOSA EN PROPIEDAD HORIZONTAL

PRINCIPALES TENDENCIAS GERENCIALES 1

1

ESQUEMA BASICO DE ROLES Y RESPONSABILIDADES

Determina el puesto, el papel y las funciones de cada uno de los miembros del equipo gerencial y administrativos en los procesos internos de una Propiedad Horizontal. Tiempos, actividades, interrelación e importancia con otros procesos y con el trabajo de otros miembros.

2

PLANEA ESTRATEGICAMENTE

Direcciona y gerencia estratégicamente los recursos humanos, la propiedad y la toma de decisiones, su planeación estratégica debe tener características propias enfocadas al cumplimiento de las metas logros y objetivos pre-establecidos. Revisa y contrasta el cumplimiento apoyandote en los KPI, piensa en una gestión a corto, mediano y largo plazo, involucra a todo el elemento humano.

3

ESTABLECE LA VISIÓN Y LA MISIÓN

Es importante determinar el cómo se ve a futuro la P.H, la forma cómo se va a acercar la Alta Gerencia a los propietarios y residentes entre otros. lo relacionado con el desarrollo, la cultura el comportamiento organizacional y el gobierno corporativo en contraste con la legislación. Se justifica la existencia en la línea de tiempo...

4

GESTIONA PROCESOS

En la búsqueda de resultados y de mejorar la gestión, conocer los procesos, sus elementos, resulta vital para la organización (P.H); asegura que el avance de cada actividad o tarea se dé en las proporciones esperadas y reviste menos problemas de los esperados, facilitando optimizar los mismos y una mejor administración de los recursos. Facilita la evaluación continua de los resultados y pone a prueba las capacidades, habilidades y destrezas de los diferentes profesionales y técnicos vinculados...

5

CONSTITUYE UN EQUIPO DE TRABAJO

Integrando un equipo de trabajo idóneo y poseedor de calidad, se plantea una mejora global en todos los resultados, además de generar una continuidad en los procesos y en la dinámica de trabajo interna, es importante la cohesión y el conocimiento en cuanto a trabajo colaborativo y apoyo mutuo; gran ejemplo: los temas contables y los aspectos contractuales...

6

ESTABLECE INDICADORES DE GESTIÓN

Permiten evaluar la totalidad de los procesos al interior de la P.H, cuáles están fallando y deben ser intervenidos inmediatamente, al igual que los ajustes en el equipo de trabajo; se piensa en la consecución de metas y objetivos acordes con la misión y la visión, revistiendo de gran importancia el cumplimiento y la eficacia.



Recursos humanos

Se denomina Recursos Humanos (RR. HH.) en la administración de edificios y condominios, al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.



OBJETIVO DEL MODULO

OBJETIVO ESPECIFICO

Manejar diferentes estrategias, aplicables a la Administración de Edificios y su Organización que permitan la integración de los objetivos de las Juntas de Propietarios y del administrador, conciliadas con las expectativas de las funciones de los empleados con la organización.

OBJETIVO GENERAL

Trabajo en equipo para gestionar la administración inmobiliaria

VINCULACION DE LOS PRINCIPIOS



OBJETIVOS GENERALES

Conocer las bases y principios fundamentales de los aspectos para contratar personal

Lograr el conocimiento pleno de todos el personal, sobre funciones deberes y obligaciones

Desarrollo de manual de funciones ,calendarios , horarios, control y fidelización del personal.

Lograr un trabajo de equipo que permita el seguimiento y control de las funciones de todo el personal

IMPORTANCIA DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS



¿QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS?

Se define como la gestión correcta de administrar personas, las mismas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología.

Así, nos parece que es mejor hablar de administración de personas para resaltar la importancia de la gestión de los recursos humanos .



¿QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS?

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales:

- a) Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, tienen una historia personal particular y diferenciada
- b) Las personas son los elementos vivos y los impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo lleno de cambios y desafíos
- c) Las personas son socios de la organización y los únicos capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.



PROCESOS EN RECURSOS HUMANOS

- ❖ Reclutamiento y Selección
- ❖ Comunicación de la organización
- ❖ Capacitación y Entrenamiento general
- ❖ Capacitación específica
- ❖ Manual de funciones
- ❖ Organización calendarios y horarios
- ❖ Aspectos de Seguridad
- ❖ Promoción

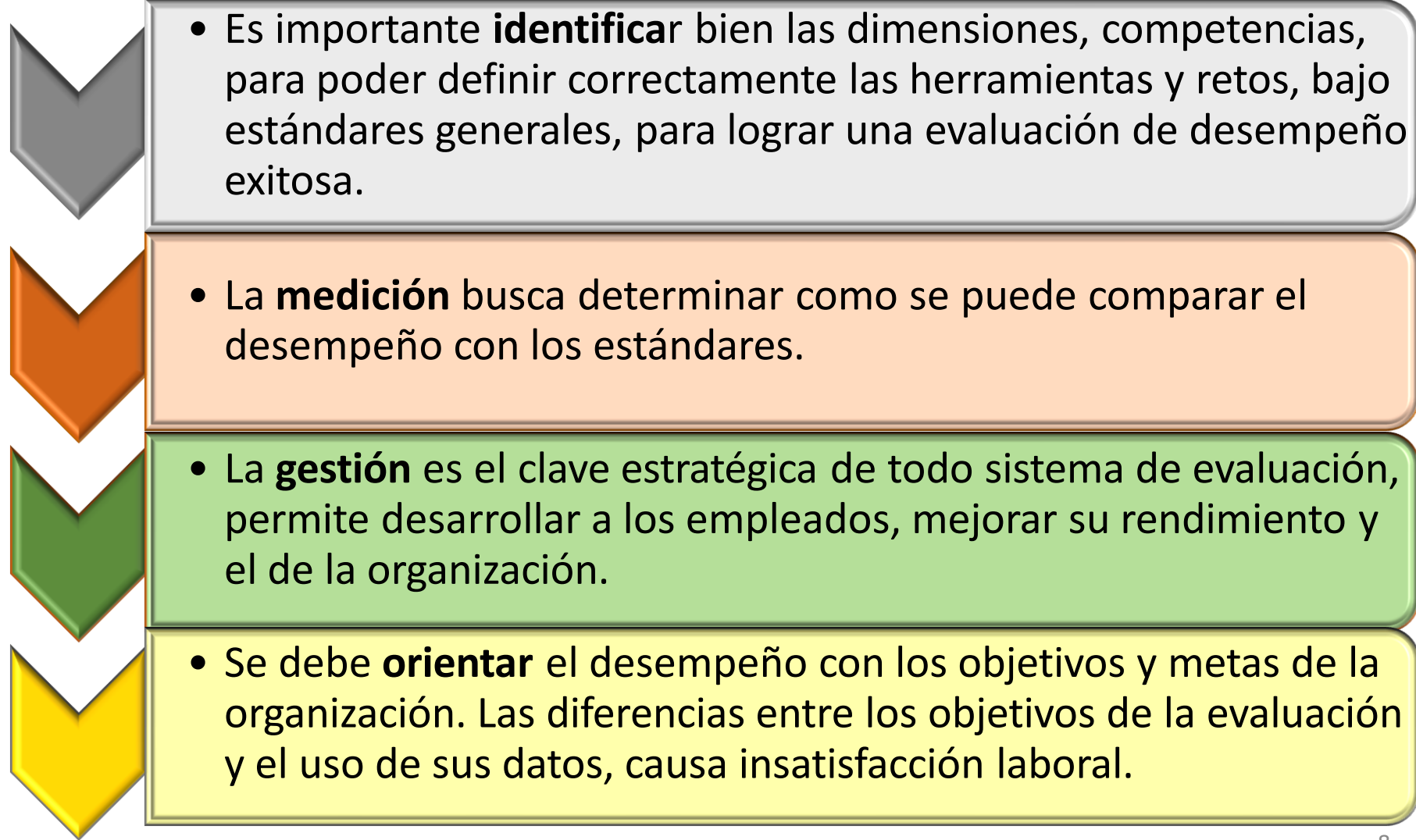


Gestión del Talento

- La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente.
- La Gestión del Talento busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad.



EVALUACION DEL DESEMPEÑO



* planificación, organización, dirección y control

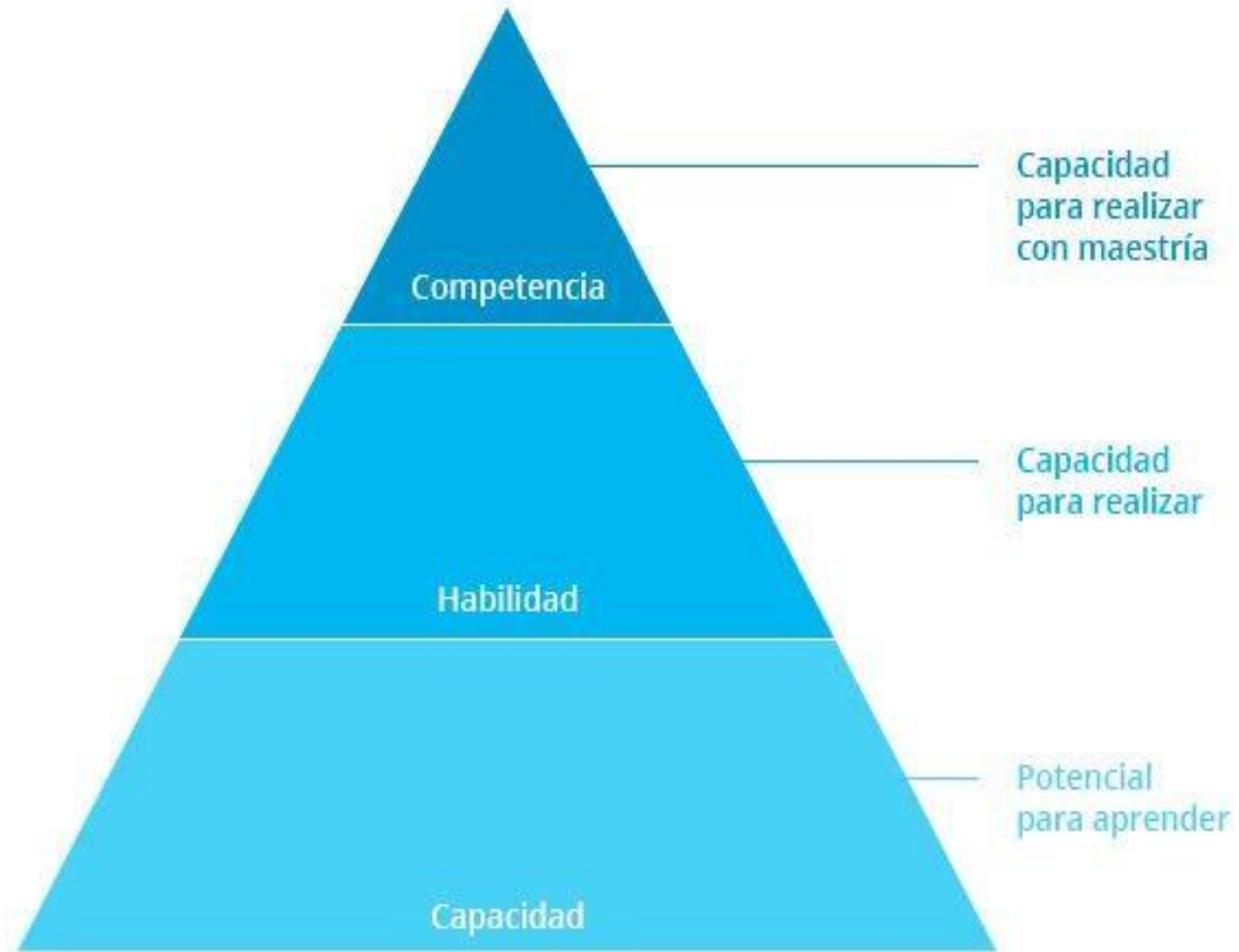
8

¿A QUE LLAMAMOS COMPETENCIAS?

- ❖ Podemos considerar **la competencia** como aquellos factores que distinguen a una persona con un desempeño superior al de otras personas que tienen un desempeño promedio o aceptable.
- ❖ En consecuencia, **las competencias** son aquellas características individuales que le permiten a esa persona determinada desempeñarse óptimamente en su puesto de trabajo.
- ❖ Las competencias se clasifican en técnicas y conductuales.



CAPACIDAD, HABILIDAD Y COMPETENCIA



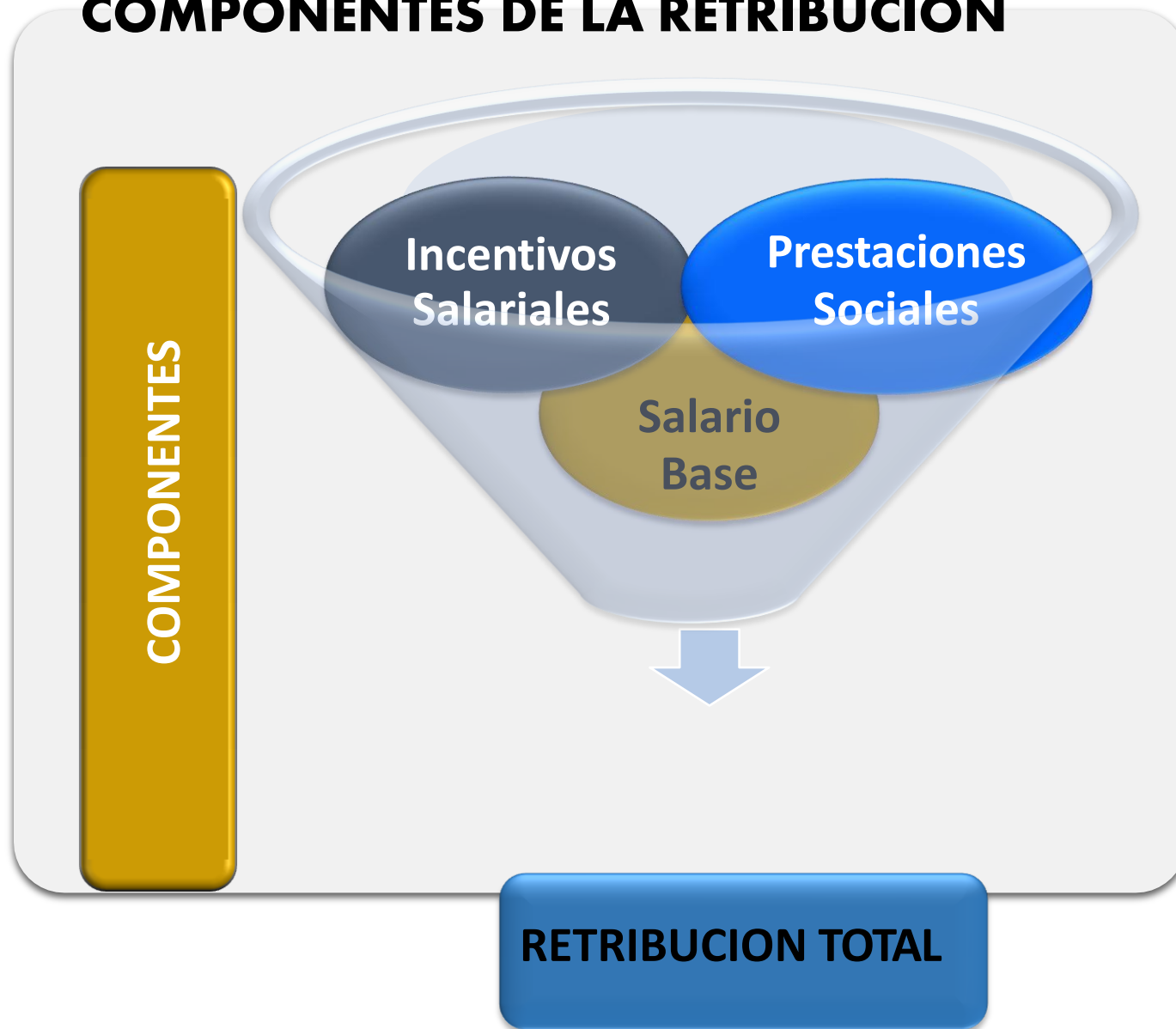
EL MERCADO LABORAL – CONCEPTOS DE EMPLEABILIDAD

Podemos definir el término **Empleabilidad** de la forma siguiente: La capacidad de una persona de acceder a un puesto de trabajo, mantenerse en él y reorientarse profesionalmente en otro en el caso de pérdida del primero.

Una persona es “empleable” si posee los requisitos en términos de conocimientos y competencias demandados por los empleadores para su perfil y es capaz de transmitir adecuadamente un mensaje al mercado.



COMPONENTES DE LA RETRIBUCION





PRINCIPIOS DE LA GESTION BASADO EN PERSONAS

LAS PERSONAS EL ACTIVO MAS IMPORTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Estas de acuerdo?

LAS PERSONAS SI BIEN FORMAN PARTE DE UNA ORGANIZACIÓN , CUENTAN CON PENSAMIENTOS E IDEAS DIFERENTES YA QUE SE FORMAN EN FUNCION DE SU CARÁCTER Y TEMPERAMENTO.

COMO PUEDEN PONERLO A DISPOSICION DE LA ORGANIZACIÓN ? EMPECEMOS...



TEMPERAMENTO Y CARÁCTER

TEMPERAMENTO	CARÁCTER
Innato: Constitución heredada	Adquirido: Constitución + Hábitos Aprendidos: educativos y relacionales
Dimensión Biológica	Dimensión Biológica + Social
Origen genético: No Modificable	Origen: genético + aprendido Modificable
No puede ser cambiado por los actos	Susceptible de ser modificado por los actos (Conducta modificable mediante la educación en su contexto social)
Dimensión Somática – No Educable	Dimensión Educable
Modo de manifestarse No Controlable	Modo de manifestarse Controlable
Carácter (Temperamento + Hábitos Aprendidos) + Comportamiento: PERSONALIDAD	

TEMPERAMENTO Y CARACTER

Por tanto, el Temperamento es la “**materia prima**”, el material sobre el que se modela el carácter y la personalidad, es innato, heredado e inmodificable, mientras que el Carácter es el resultado de actuar sobre esa “**materia prima**” mediante la interacción con el entorno y las personas que nos rodean y mediante las acciones educativas.

Es, por tanto, adquirido, modificable y educable y podemos controlar su manifestación externa. Mientras que con el temperamento nacemos, es en la etapa de la niñez y adolescencia cuando vamos configurando el carácter, mediante el proceso relacional y educativo.

LOS TEMPERAMENTOS



Sanguíneo



Colérico



Flemático

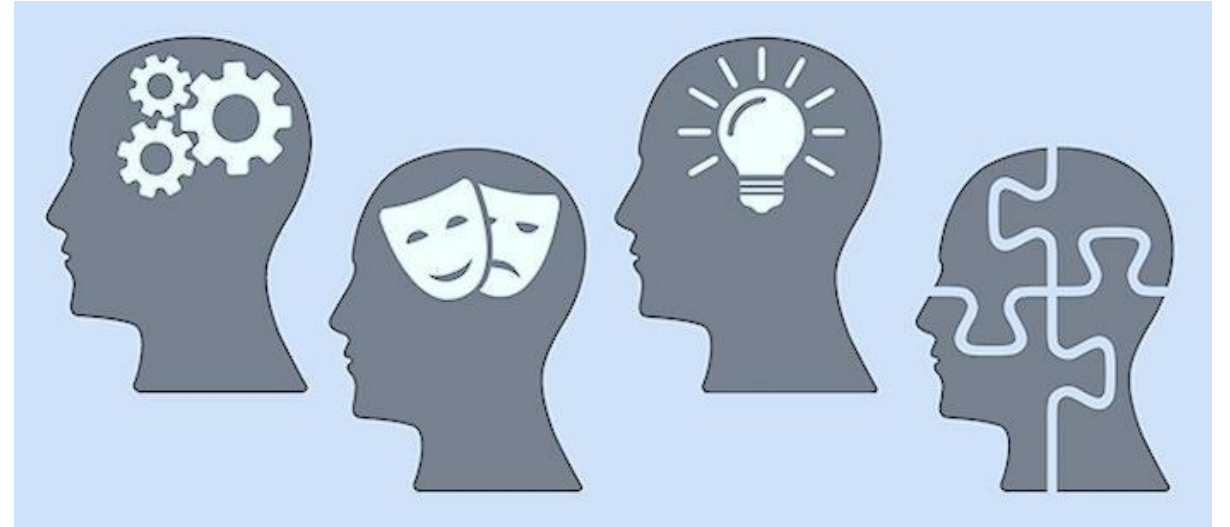


Melancólico

TEMPERAMENTO Y CARACTER

Por tanto, Como resultado la **Personalidad** constituye la Integración de los diferentes hechos físicos y psíquicos de la persona, de su temperamento y su carácter y determina su modo de actuar.

Es, además de un modo de ser, un **modo de actuar**: una persona puede ser cobarde (carácter) pero comportarse valerosamente (personalidad). La personalidad de cada individuo es además **única** pues es el resultado de la relación “característica” que tienen sus sistemas psíquicos: percepción, cognición, emoción, motivación y acción.

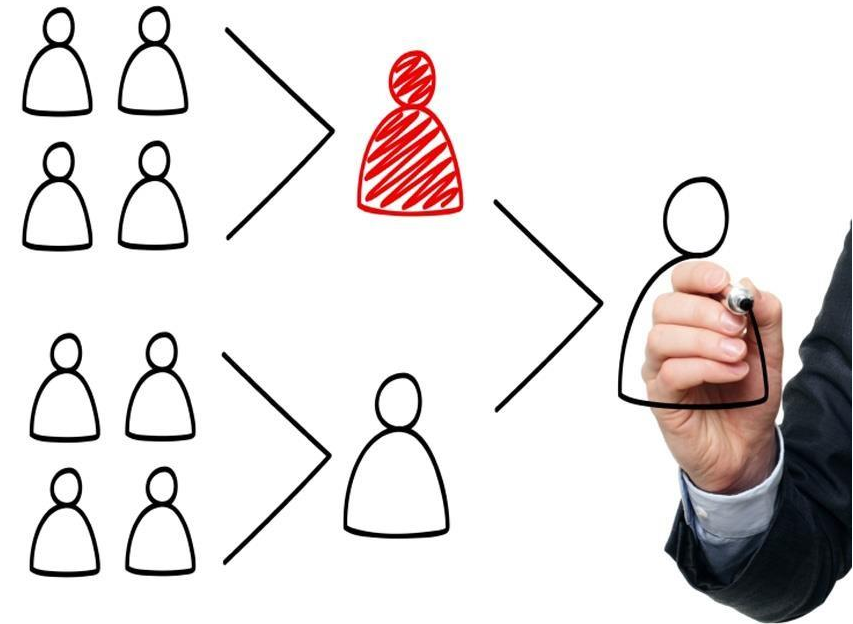


Plan de sucesión laboral

¿QUE ES UN PLAN DE SUCESION?

El plan de sucesión es el proceso mediante el cual la **empresa identifica que cuando un colaborador clave se retira o sale de la compañía debe ser sustituido por otro que pueda llevar a cabo las funciones del puesto con el mismo o mejor desempeño** ya que de no ser así podrían existir complicaciones para las operaciones de la empresa.

Este relevo debe ser planificado de manera metódica y organizada desde antes que se presente la situación, es decir, debe haber todo un proceso previo de preparación para la sucesión.

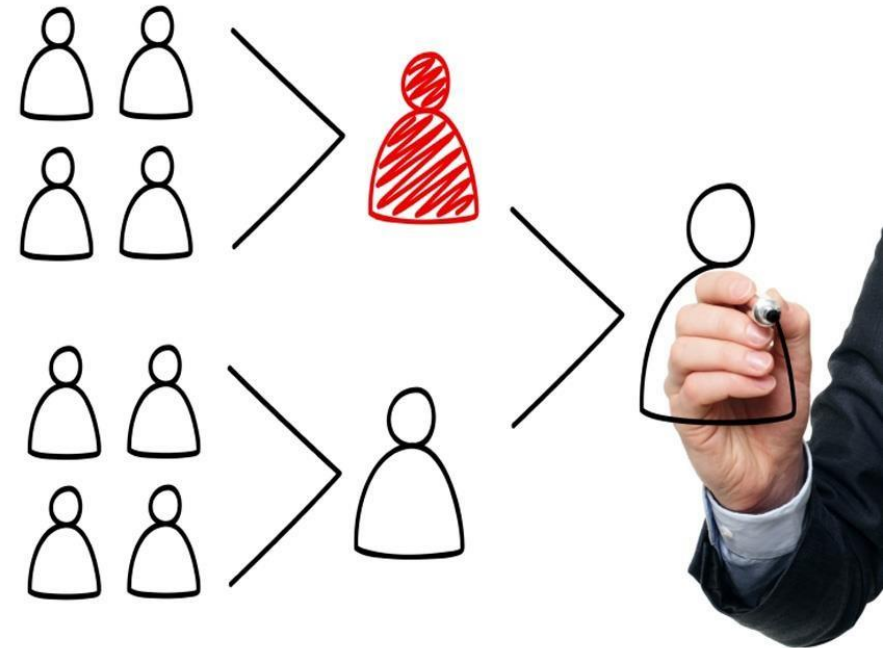


IMPORTANCIA DEL PLAN DE SUCESION

Hoy en día son más las organizaciones que comprenden la importancia de implementar de manera formal un plan de sucesión para los puestos clave de la organización en los distintos niveles jerárquicos.

Dependiendo de la posición en la que se requerirá un sucesor es el tiempo que se tomará preparar a la persona para que la transición sea lo más continua posible y no afecte la dinámica de la organización.

Hay que tomar en cuenta que la persona que actualmente ocupa el cargo ya ha acumulado experiencia y conocimiento en el mismo, por tanto la importancia de planear de manera correcta el cambio para que la empresa siga operando exitosamente y mantenga su identidad a pesar de los cambios en dirección y liderazgo.



Plan de Promoción laboral

PIRÁMIDE DE MASLOW



Abraham Maslow afirma que todo ser humano tiene una serie de necesidades que debe satisfacer. Llamada Pirámide de Maslow teniendo 5 niveles que pueden ayudarte cuando buscas empleo o planificar tus objetivos personales.

Promoción laboral

- ¿En qué consiste la promoción Laboral en una organización?
- Un ascenso o la **promoción interna de un trabajador** supone un paso más en su desarrollo como profesional, es decir que conlleva un cambio de puesto de empleo. Es decir que el significado de promoción interna supone aumentar la categoría profesional de un empleado en base a su antigüedad, sus éxitos, su formación y sus competencias.
- En cualquier caso todos los **ascensos deben ser equitativos y no discriminatorios**, para ello se debe trazar una política salarial justa y competitiva que no favorezca la brecha salarial.

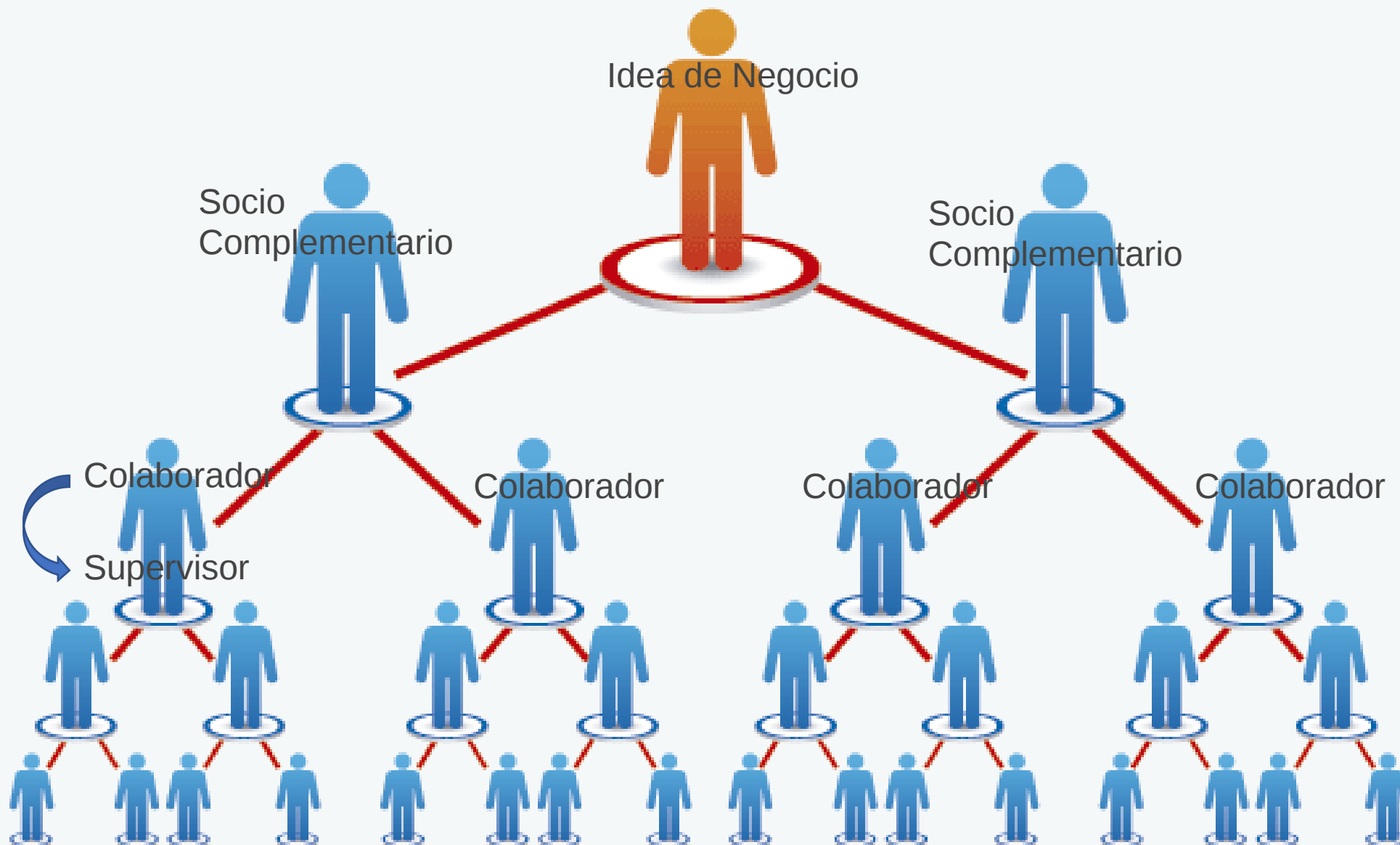


Promoción laboral

Para reforzar el compromiso con la organización, la motivación y la implicación se recomienda establecer un plan de ascensos laborales justo y claro:

1. Establece las necesidades de la organización y la compatibilidad de valores.
2. **Define los puestos de trabajo:** piensa el cargo que se debe cubrir y los requisitos mínimos. Una vez se revisa el estado de posiciones de la empresa, la conveniencia de crear un nuevo puesto de empleo y que alguno de tus trabajadores puede cumplir con esta misión puedes establecer su plan de ascenso laboral.
3. Marca una serie de criterios para la selección del personal.
4. Repasa los perfiles laborales que tienes en la empresa.
5. Selecciona a los trabajadores que encajen con el puesto de empleo
6. Evalúa las capacidades y las habilidades: puedes crear un cuadro de evaluación del desempeño.
7. Crea un plan de formación que le ayude en su cometido.
8. Comunica la decisión a los candidatos y al resto de la empresa.





MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES

- FUNCIONES DEL PERSONAL
- 1. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES FUNCIONES? Las funciones que debe cumplir cada cargo, serán determinadas por el Comité de Administración o por el Administrador o por ambos en conjunto, pudiendo además, ser modificadas por los mismos cuando las circunstancias lo requieran.
- a) **EL CONSERJE** Funciones habituales de carácter diario: Al iniciar el turno o jornada diaria: - Revisa el libro de novedades, con el fin de verificar lo acontecido en los turnos anteriores. - Revisa el libro de asistencia, verificando que el personal haya registrado adecuadamente su horario de ingreso - Efectúa una ronda o recorrido inspectivo del edificio, verificando el estado de operación, mantenimiento, aseo y extracción de basura, de las instalaciones, equipos y áreas comunes del edificio - En el caso de encontrar equipos con fallas (Ascensores, bombas u otros) o fallas en los suministros de luz, agua o gas, adopta las medidas correspondientes. - Organiza y distribuye al personal de Auxiliares o Aseadores, en las tareas de aseo de acuerdo con el Programa de Aseo o de acuerdo con los requerimientos del día, haciéndoles entrega de los elementos y materiales de aseo necesarios - Efectúa la reposición de ampolletas o tubos fluorescentes que se encuentran quemados.



MANUAL DE FUNCIONES

- Durante el turno o jornada de trabajo: - Supervisa la seguridad del edificio desde la portería y/o efectuando rondas o recorridos de inspección.
- 2 - Supervisa el desarrollo y el término de los trabajos de aseo, efectuando rondas o recorrido de inspección respectivo y tomando las medidas correctivas que se hagan necesarias - Recibe y distribuye la correspondencia para los copropietarios. Funciones habituales de carácter semanal o mensual - Atiende consultas de los copropietarios, cuando es requerido - Supervisa la asistencia y trabajos que desarrollan los contratistas encargados de la mantención de los jardines, piscina e instalaciones y equipos sujetos a contratos de mantención - Reparte la cobranza de los gastos comunes y recibe los pagos respectivos, efectuando los registros correspondientes en el Libro de Gastos Comunes. - Registra las lecturas de los medidores de calefacción y agua caliente (En edificios que cuenten con estas instalaciones). Funciones especiales de carácter diario o semanal - Realiza tareas de aseo, de acuerdo a lo establecido en el Programa respectivo - Realiza funciones de portería en los horarios establecidos - Efectúa los reemplazos semanales del personal que hace uso de su día libre, de acuerdo con el plan de turnos.



MANUAL DE FUNCIONES

- **b) PORTEROS DE NOCHE:** Funciones habituales de carácter diario: Al iniciar el turno o jornada diaria: - Se informa a través del libro de novedades, de lo acontecido en el turno anterior .
- Efectúa una ronda o recorrido de inspección por el edificio, con el fin de verificar novedades Durante su turno o jornada de trabajo:
 - Supervisa la seguridad del edificio desde la portería y/o efectuando rondas o recorridos de inspección –
- Atiende la llegada de deliverys y recibe y distribuye la correspondencia para los copropietarios. Funciones especiales de carácter diario o semanal: - Realiza tareas de aseo de acuerdo con el Programa respectivo
- Saca las bolsas con basura, desde la sala del compactador o sala de basura, hasta el lugar de la calle en que son retiradas por el camión recolector - Efectúa los reemplazos semanales que le correspondan, de acuerdo con el plan de turnos.



MANUAL DE FUNCIONES

- c) **AUXILIARES DE LIMPIEZA:** Funciones habituales de carácter diario Al inicio de su turno o jornada de trabajo: - Recibe del portero los elementos, equipos y artículos de aseo requeridos, así como las instrucciones específicas que este le dicte, para realizar las tareas de aseo de acuerdo con el programa respectivo. Durante su turno o jornada de trabajo: - Realiza las tareas de aseo correspondientes, de acuerdo con el programa y con las normas y procedimientos respectivos - Informa al Portero de turno, de las novedades que encuentre en el desarrollo de su trabajo (Ampolletas o tubos fluorescentes quemados, equipos o instalaciones que hayan sufrido algún deterioro, vidrios rotos o cualquier elemento faltante o malogrado.) - Reemplaza al Portero, en las labores de vigilancia desde la portería o conserjería, cuando este deba ausentarse para su alimentarse, concurrir a los servicios higiénicos u otra causal propia del servicio. Al finalizar su turno o jornada diaria: - Limpia y asea, los elementos y equipos de aseo utilizados y los devuelve al mayordomo o los deja debidamente guardados en los lugares asignados - Devuelve al portero, o deja guardados en los lugares asignados, los artículos o insumos de aseo sobrantes



MANUAL DE FUNCIONES

- **ASEO Y PRESENTACIÓN PERSONAL**

- a) presentación personal: - El pelo deberá usarse de un corte normal, limpio y peinado. - El personal masculino deberá abstenerse de usar aros, tatuajes y todo otro adorno personal que no sea de uso normal. - El personal deberá presentarse en su puesto de trabajo aseado y afeitado y salvo que el Administrador o el Comité de Administración lo autorice expresamente, deberá abstenerse de usar barba.
- b) uso de uniforme: Si se le proporciona uniformes de trabajo al personal, este deberá ser usado obligatoriamente: - Mantenerlos limpios y en buen estado - Sin modificaciones, ni agregar elementos o insignias que no estén autorizados. - Guardar en el lugar de trabajo, salvo aquellas prendas que deban llevar a sus casas para su lavado. - Los uniformes son de propiedad de la J.P y deben ser devueltos en el momento en que el personal deje de pertenecer a la comunidad, salvo que el Administrador o Comité de Administración disponga otra cosa.



shutterstock.com • 542752798

MANUAL DE FUNCIONES

- **2. TRATO Y RELACIONES:** Siempre respetuoso . Evitar el trato con apodos y sobrenombres y especialmente con palabras o gestos despectivos o groseros. Siempre mantener la calma, evitando ofuscarse, contestar con malos modos, levantar la voz o gritar. Tratar de Usted y de Señor(a) Aceptar las críticas con espíritu constructivo. Cumplir las ordenes que se reciben con interés y motivación. El evitar criticar a sus jefes o criticar las ordenes que estos imparten, con sus compañeros de trabajo y subalternos.
- Escuchar a quien reclama con atención y dejarlo que termine de hablar, sin interrumpirlo, antes de contestar. Pensar la respuesta antes de darla y deberá hacerlo en forma calmada, amable y respetuosa, indicando los fundamentos o razones de dicha respuesta. Evitar responder con excusas que involucren fallas de sus compañeros de trabajo, ya que ello por lo general no soluciona el problema y solo crea problemas en el equipo de trabajo del cual forma parte.
- Evitar el entrar en polémicas, invitando amablemente al reclamante a tener paciencia, indicándole que él tiene la mejor disposición a buscar una solución al problema.



MANUAL DE FUNCIONES

- Los trabajos del personal, están dirigidos al servicio de la comunidad como un todo y no a cada uno de los propietarios en forma individual.
- De acuerdo con este principio el personal debe tener en cuenta lo siguiente: - Que recibe ordenes sólo a través de la jerarquía establecida en el edificio –
- Que sus labores son las especificadas en su descripción de funciones y las que la jerarquía establecida en el edificio, le ordene expresamente.
- Que no podrá abandonar sus labores habituales, para efectuar servicios personales a los copropietarios, arrendatarios o sus dependientes..



MANUAL DE FUNCIONES

- **3. USO DEL TELEFONO** En aquellos edificios que se cuenta con teléfono en la Portería o Conserjería, su uso y atención debe regirse por las siguientes normas:
 - a) Uso del teléfono: Atención de emergencias Recibir y hacer llamados de servicio o de trabajo. Llamados particulares sólo en casos de urgencia o debidamente calificados
 - El uso del teléfono de la comunidad para llamados de carácter social, está estrictamente prohibido. Esta misma norma rige para los copropietarios o arrendatarios y sus familiares o personal de servicio dependiente (Asesoras del hogar), que no cuenten con su propio teléfono.
 - Las excepciones solo podrán ser autorizadas por el Comité de Administración y/o la Administración.



MANUAL DE FUNCIONES

- **b) Recepción de llamadas:** Contestar identificando el edificio y saludando
- Si es requerido, se identificará con su cargo Por razones de seguridad, no es conveniente dar el nombre.
- Al terminar la llamada, debe despedirse formalmente. Por ningún motivo deben usarse termino como "adiós", "chao" o "chaíto". Cuando la persona que llama, solicite la ubicación de una persona que no se encuentre en la portería o conserjería, es necesario advertirle sobre el tiempo que tomará este trámite y sugerirle que vuelva a llamar dentro de unos minutos más.
- Si la persona solicitada no se encuentra, quien recibe el llamado debe anotar el mensaje y asegurarse que dicha persona lo reciba.



MANUAL DE FUNCIONES

- Por razones de seguridad, el personal debe abstenerse de entregar información relativa al edificio, en especial la siguiente:
 - - Cantidad de personal, sus nombres y sus horarios - Características del edificio
 - - Nombres de los miembros de Comité de Administración, del Administrador, o de copropietarios, arrendatarios, sus familiares y dependientes
 - - Si quien llama, pregunta por un copropietario o arrendatario, que no cuenta con teléfono y no se encuentra en el edificio, quien recibe el llamado, nunca debe informar que dicha persona no se encuentra, contestando que él no puede recibir el llamado en esos momentos, tomando nota del mensaje.



MANUAL DE FUNCIONES

- **4. VISITAS AL EDIFICIO** Sólo podrán ingresar al edificio, aquellas personas a quienes el copropietario o arrendatario le abra la puerta a través del sistema de citófonos o portero automático.
- Si el Portero, estima que quien ingresó no concuerda con el nivel de relaciones de los copropietarios o arrendatarios, o bien presenta características sospechosas, debe consultar a qué departamento se dirige y a quien busca, aún cuando le haya sido dado el paso desde un departamento. Si la respuesta no es satisfactoria, debe verificarse la información a través del intercomunicador, con el departamento que le abrió.
- Está prohibido que el portero del edificio, permita el ingreso de vendedores, promotores, encuestadores o personas que actúan en colectas y campañas de proselitismo político o religiosos, cualquiera sea la credencial que ellos porten. La excepción a esta norma solo podrá ser determinada por escrito por el Comité de Administración o por el Administrador.



MANUAL DE FUNCIONES

- El ingreso de serenazgo .policía, bomberos, o ambulancia .sólo se permitirá en caso de emergencias o cuando concurren con Orden Judicial, Citatorio, Notificación o Verificación de Domicilio. En estos casos debe tenerse especial cuidado con la debida identificación. Si el portero, tiene alguna duda razonable, no debe dudar en llamar a la Comisaría, Serenazgo, para verificar la información. El ingreso de ambulancias y su personal, deberá atenderse en forma expedita y rápida, pero sin dejar de consultar a que departamento se dirigen, procediendo en seguida a informar al residente de dicho departamento. El ingreso de personal de los contratistas, que efectúan las tareas de mantención de equipos o instalaciones, deberá controlarse rigurosamente, de acuerdo con el siguiente procedimiento:
- Anotar en el Libro de ocurrencias, el nombre del personal, nombre de la empresa y hora de ingreso y de salida. - Si no es el habitual y no es conocido por el portero . debe exigirle una identificación (Normalmente credencial que le otorga la empresa) además de su Doc de Identidad, procediendo luego en la forma indicada en el punto anterior. En caso de no ser posible despejar estas dudas no debe permitírsele el ingreso al edificio.



MANUAL DE FUNCIONES

- **5. LIBRO DE NOVEDADES u OCURRENCIAS**

- En cada edificio debería existir un Libro de Novedades, debidamente foliado, en el cual se deberían registrar en forma diaria y cronológica, todas las novedades que se produzcan en cada uno de los turnos. El responsable de llenar el Libro de Novedades, es el o portero que se encuentra a cargo de cada turno y en él se anotará cada día: la fecha y hora de inicio del respectivo turno y el nombre de quien se hace cargo de este turno, las horas y lugar en que se hayan producido novedades y su descripción, la hora del término del respectivo turno y el nombre y la firma de quien estuvo a cargo de este turno.
- En el caso de que no se hayan producido novedades durante un turno, el responsable de llenar el libro anotará: "Sin novedad".



MANUAL DE FUNCIONES

- Constituyen novedades u ocurrencias los siguientes hechos o acontecimientos:
 - - La inasistencia o atrasos del personal de servicio (independientemente de lo anotado en el Libro de Asistencia) y los permisos para ausentarse del turno, que otorgue el Administrador o Mayordomo.
 - - Las fallas en el cumplimiento de los aseos en las áreas de uso común.
 - - Las fallas en los equipos, instalaciones o sistemas de uso común (ascensores, bombas de agua, iluminación, gas, agua etc.) y la solución que dicha falla tuvo
 - - La reposición de ampollitas, tubos fluorescentes o fusibles.
 - - Los daños que sufran los equipos, instalaciones y áreas comunes, por acciones del personal de servicio o de los habitantes del edificio (Quiebre de vidrios, roturas de muebles o cortinajes, daño en los jardines o piscina etc.)
 - - Los reclamos efectuados por los copropietarios o arrendatarios, en contra del personal de servicio o de otro copropietario o arrendatario.



MANUAL DE FUNCIONES

- Las transgresiones graves al Reglamento Interno o Manual de convivencia del edificio, por parte de los copropietarios, arrendatarios, sus familiares, amigos, personal dependiente o visitas, como por ejemplo:
 - a) Almacenar combustibles en sus bodegas o estacionamientos b) Sobrecargar o dañar los ascensores
 - c) Bloquear con objetos pesados los muebles o ascensores d) Arrojar basura, colillas o desperdicios desde los balcones o terrazas, etc.
- - Todo otro hecho o acontecimiento, que por su importancia requiera que se deje una constancia escrita. En el Libro de Ocurrencias, también podrán efectuar anotaciones el Supervisor, Administrador del edificio o algún miembro del Comité de Administración, para dejar constancia de algún hecho, o para dejar alguna orden o comunicación por escrito, para conocimiento de todo el personal.



MANUAL DE FUNCIONES

- **6. LIBRO DE ASISTENCIA** En cada edificio que no cuente con un sistema de reloj control de accesos, debe existir un Libro de Asistencia, foliado, en el cual cada miembro del personal de servicio del edificio, cuenta con una página mensual, en la cual debe registrar diariamente y bajo firma, su hora de ingreso y su hora de salida. La hora de ingreso, será aquella en que el trabajador se presenta en su lugar o puesto de trabajo, para iniciar sus labores y la de salida, cuando abandona éste. El tiempo que utilice en cambiarse de ropa, ducharse o efectuar otras gestiones personales, no forman parte de la jornada u horario de trabajo. Todo el personal de servicio, está obligado a llenar diariamente el Libro de Asistencia en forma clara y fidedigna. El falsear o adulterar la información en el Libro es causal falta al manual de funciones y de término de contrato.



MANUAL DE FUNCIONES

- **C. ASEO Y LIMPIEZA DE LOS EDIFICIOS**
- **1. PROGRAMACIÓN DE LOS ASEOS** Es de fundamental importancia, que el edificio cuente con un programa mensual de aseo, en el cual estén determinadas las frecuencias de aseo y limpieza, para cada una de las áreas, instalaciones y equipos que conforman las áreas comunes.
- **2. IMPLEMENTOS PARA EL ASEO** Todos los edificios requieren contar con implementos adecuados para el aseo, además de algunos equipos . a) Implementos para barrer polvo, tierra y hojas Superficies ásperas o irregulares - Pavimentos de hormigón, asfalto : Debe usarse una escoba de paja, o una escoba plástica, además de un recogedor para basura. También puede usarse un escobillón en sustitución de las escobas. Superficies lisas - Baldosas, cerámico o madera: Superficies alfombradas - Antes de aspirar con máquina, puede eliminarse el exceso de tierra, polvo o basura.



MANUAL DE FUNCIONES

- **Cuarto de basura :** donde se ubican los contenedores de basura Son los lugares que requieren de mayor limpieza de todo el edificio, para evitar la propagación de olores, infecciones o plagas de insectos o roedores. Para facilitar estas tareas es de gran importancia la colaboración de todos los residentes del edificio, en cuanto a uso de bolsas de basura adecuada y normas de reciclaje. Los pisos, muros y contenedores de la sala de basura deben ser lavados periódicamente, utilizando detergentes desinfectantes disueltos en agua, los que se aplicarán por medio de una mopa fregona o esponja o paño adecuado. Para despegar los restos pegajosos o adheridos firmemente a las superficies puede utilizarse una espátula metálica. Con posterioridad al lavado, debe efectuarse un enjuagado de las superficies utilizando una solución de agua con cloro. La basura en bolsas, debe sacarse de la sala hacia la calle, en todas las oportunidades y en los horarios que pase el camión recolector municipal, independientemente de la cantidad que haya acumulada en la sala.



GESTION DE PROVEEDORES



GESTION DE PROVEEDORES

- ¿Qué es la gestión de proveedores?

La gestión de proveedores es un proceso fundamental al momento de desarrollar administración de edificios ya que nos ayuda a seleccionar adecuadamente a los proveedores y negociar los mejores precios para la adquisición de bienes o servicios; en los que también es primordial obtener una buena calidad de los mismos.

Es una de las principales herramientas competitivas para las empresas, donde la rentabilidad, la eficiencia operativa, la rotación del inventario y el servicio al cliente se han convertido en objetivos de las empresas con un enfoque sistemático en la logística integral.

Por otra parte, los proveedores de bienes y servicios deben cumplir con ciertas características como:

- Trabajo en equipo
- Conocer al consumidor final
- Ser flexible
- Generar valor de cadenas productivas
- Conocimiento técnico del producto a instalar u ofrecer
- Habilidades interpersonales y comunicacionales



COTIZACIONES

Solicitud de cotizaciones

- Es el documento que se emite al proveedor a fin de que realice el presupuesto correspondiente a lo solicitado.
- Debe registrarse en este :
 - Nombre del proveedor
 - Fecha de entrega de la solicitud
 - Número de requisición (para poder anexarla a ella la respectiva cotización)
 - Fecha límite para recibir cotizaciones.
- Debe anexarse a la solicitud las especificaciones de lo solicitado (o planos)
- Debe ir la firma del comprador
- El proveedor debe firmar una copia de recibido

Recepción de cotizaciones

- Se irán recepcionando una a una de los proveedores y colocando la fecha de recepción.
- Al llegar la fecha límite se irán abriendo todas para la final evaluación.
- Los datos contenidos deben ser vaciados en una hoja resumen a fin de facilitar la recapitulación.

COTIZACIONES

Selección de la cotización

- Se realiza un análisis comparativo a partir de los precios y las especificaciones solicitadas
- Recomendaciones para la selección:
- No tener en cuenta cotizaciones de veracidad dudosa.
- Es común desarrollar en las empresas un área de ingeniería de compras, que es un especialista en materiales y mantienen actualizados los precios en el mercado.
- Para cada proveedor siempre es posible negociar hasta un 10% el precio inicial, apoyados en la opinión del especialista de compras.
- Preferentemente elegir a los proveedores que constantemente investigan.
- Coordinar con finanzas las políticas de pago.
- Se deben determinar las cantidades a comprar conjuntamente con producción, almacén y finanzas.



COTIZACIONES – Número de proveedores

Fuentes de información

- Directorio telefónicos clasificados
- Guía de compradores: abarcan una industria en particular.
- Registros: Son listados semioficiales para hallar contactos
- Catálogos, literaturas, referencias específicas.

Fuentes de contactos personales y experiencia

- Entrevista con vendedores o representantes de fabricantes.
- Fuentes internas especialistas en el área (de a misma empresa.
- Los integrantes del área de compras.
- Índice de archivo de proveedores.
- Muestras y exhibiciones comerciales (FERIAS)

COTIZACIONES – SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE COTIZACIONES

Características de los artículos:

- Clasificación interna e investigación de industrias y comercios que venden lo solicitado.
- Disponibilidad comercial del producto.
- Cantidad que ha de ser comprada.
- El tiempo como elemento de compra.

Localización geográfica de la fuente

- Fuentes de abastecimiento
Compras de importación



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Características de un buen proveedor:

- Venta de productos de calidad.
- Respeto de las fechas establecidas.
- Precio aceptable.
- Capacidad para resolver necesidades imprevistas.
- Servicio superior.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios.
- Asesoría tecnológica.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Fuentes existentes y potenciales

A) Evaluación y clasificación de proveedores:

La persona encargada del área de compras llevará una tabulación continua de cada uno de los proveedores con los que YA SE TRABAJA, a base de la eficiencia en los siguientes indicadores:

- Cumple con las fechas de entrega
- Acepta normalmente las fechas de entrega propuestas, etc

b) Evaluación de proveedores potenciales

- Capacidad técnica e ingeniería
- Capacidad productiva
- La situación financiera
- La capacidad gerencial.
- Evaluación financiera
- Evaluación de la administración

FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedor	Embalajes del noreste SA
Producto	Cajas de cartón de 12 botellas
Periodos evaluación	de 1 de julio – 31 diciembre

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

CRITERIOS	PESO	PUNTUACION	TOTAL
Calidad suministros	50%	4	2,00
Fiabilidad del plazo entrega	20%	2	0,40
Flexibilidad proveedor	20%	3	0,60
Fiabilidad información	5%	5	0,25
Competitividad. Precios	5%	4	0,20
TOTAL			3,45

AulaFacil.com

AulaFacil.com

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES -

Vigilancia de la estabilidad del proveedor

Consideraciones Financieras

- *Precio*
- *Costo de transporte*
- *Costo de instalación*
- *Costo de preparación*
- *Impuestos sobre ventas*
- *Términos de pago*
- *Protección de precios.*

Calidad de producto

Es el grado de calidad, que resultará en la vida útil más económica del artículo, para el propósito requerido. Es la medida de las características deseadas del producto:

- Especificaciones y diseño
- Reputación
- Capacidad de abatecer volúmenes anticipados
- Cprompromisos con otros.

Responsabilidad financiera

Habilidad para proteger un producto en caso de falla
Confiabilidad de abastecimiento.

Relaciones de trabajo

La interrelación que existe entre la Administración y los trabajadores de la planta de un proveedor, es de más interés para un comprador, que confía en esa planta para un abastecimiento consistente y regular de un producto

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE EFICIENCIA DE PROVEEDORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Calidad de los Pedidos Generados	Número y porcentaje de pedidos de compras generadas sin retraso, o sin necesidad de información adicional.	$\frac{\text{Productos Generados sin Problemas} \times 100}{\text{Total de pedidos generados}}$
Entregas perfectamente recibidas	Número y porcentaje de pedidos que no cumplen las especificaciones de calidad y servicio definidas, con desglose por proveedor	$\frac{\text{Pedidos Rechazados} \times 100}{\text{Total de Órdenes de Compra Recibidas}}$
Nivel de cumplimiento de Proveedores	Consiste en calcular el nivel de efectividad en las entregas de mercancía de los proveedores en la bodega de producto terminado	$\frac{\text{Pedidos Recibidos Fuera de Tiempo} \times 100}{\text{Total Pedidos Recibidos}}$

Porque es importante la gestión de proveedores

Según la Asociación Internacional de [Facility Management](#), IFMA por sus siglas en inglés, el FM se trata de la coordinación del lugar de trabajo con la gente y el trabajo mismo de la organización , que integra los principios de la administración de edificaciones , la arquitectura, y la ingeniería". Teniendo en cuenta el alcance de este servicio, la elección de un proveedor de calidad se hace crucial, más aún si pensamos en los factores que dependen de ello, como la productividad, el bienestar y salud de los colaboradores, así como el ahorro y la imagen de la empresa.



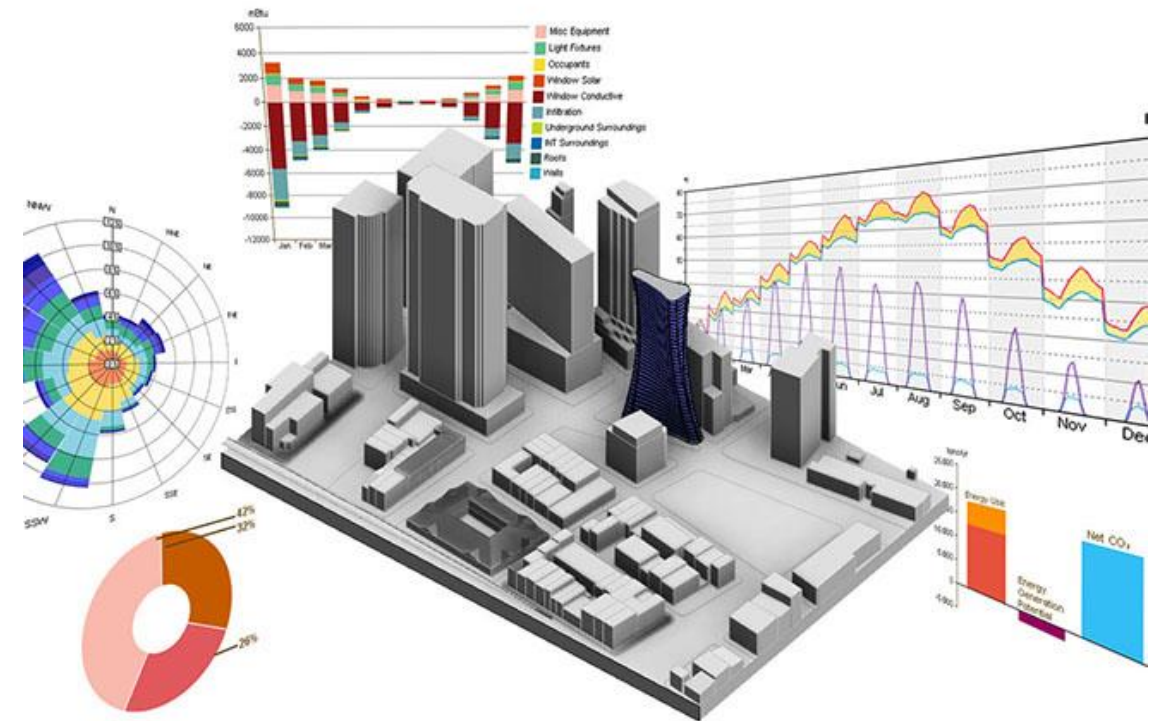
Recomendación para realizar la gestión de proveedores

1. Convencer a la propia organización de la importancia de la gestión de proveedores:

Suele suceder que muchos administradores no le dan importancia a esta etapa, pues en ocasiones se cree que si un equipo o parte de la infraestructura se avería, basta con llamar a un técnico para solucionar el problema.

Es necesario señalar que la G P se encarga de gestionar el mejor funcionamiento de los activos inmuebles y sus servicios asociados, enfocando sus esfuerzos en la **reducción de gastos operativos**, permitiendo a los clientes enfocarse en otras gestiones.

El modo de lograr convencer a tu organización es demostrar tanto los beneficios tangibles (eficiencia, ahorros, funcionamiento adecuado de los equipos y cumplimiento de normativas) como los intangibles (servicios y confort para los habitantes del edificio, etc).



Recomendación para realizar la gestión de proveedores

2. Determinar el nivel de servicio que se precisa:

Se debe tener en cuenta qué tipo de instalación o edificio hay que administrar, cuáles son las necesidades particulares, si la ocupación es fija o flexible, qué tipo de instalaciones tiene, si se requiere personal constante o eventual. No es lo mismo, gestionar un edificio pequeño que un condominio o edificio empresarial de oficinas. Determinar el nivel de servicio permitirá cubrir satisfactoriamente las necesidades y, a la vez, no gastar de más.



Recomendación para realizar la gestión de proveedores

3. Elegir al proveedor indicado de acuerdo a los resultados que se pretende obtener:

Es fundamental examinar la experiencia, posicionamiento de mercado, cobertura geográfica y cartera de clientes. Además, obtener referencias acerca de servicios similares al que se busca contratar, analizar el respaldo que tiene el proveedor, el perfil y experiencia del equipo que propondrá, la supervisión, las herramientas de gestión y la garantía del servicio.

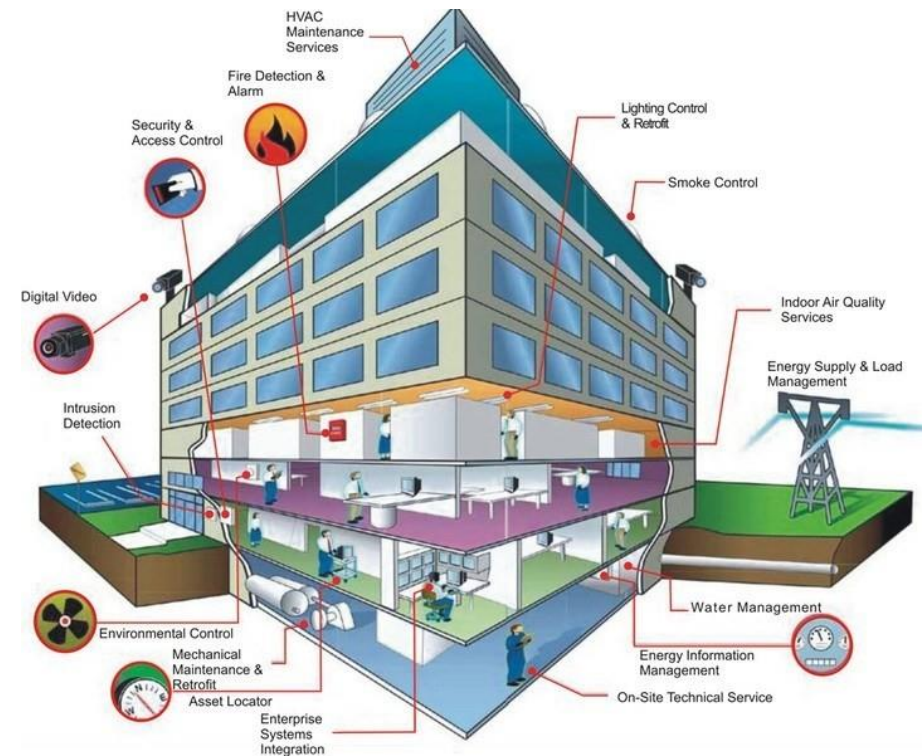


Recomendación para realizar la gestión de proveedores

4. Establecer un modo de medir los resultados:

Es importante establecer los niveles de servicio y que el proveedor ofrezca garantías. El objetivo es que los productos o servicios ofrecidos sean eficientes, para que los usuarios estén satisfechos y que el costo sea el apropiado.

El administrador es corresponsable con el proveedor si un equipo o servicio es mal instalado o realizado y genera malestar en la comunidad que habita un edificio.



Registro de Proveedores

QUÉ PROVEEDORES SE REQUIEREN EN EL MANTENIMIENTO DE UN EDIFICIO

El mantenimiento de edificios es toda acción destinada a conservar un inmueble y prevenir su deterioro mediante el seguimiento, mejora, limpieza y restauración de sus espacios y estructuras.

El objetivo principal del mantenimiento de un edificio es contrarrestar los desperfectos asociados al paso del tiempo para aumentar su vida útil y mantener su valor.

Con el mantenimiento del edificio, se consigue una revalorización continua y se abaratan los costos de su arreglo.

Los inmuebles necesitan un mantenimiento constante y para eso debemos contar con un Registro de Proveedores.



Registro de Proveedores

PROVEEDORES PARA ESPACIOS PRIVADOS

Dentro de cada edificio, los departamentos se componen de diferentes espacios privados con una función individual y un diseño específico para un fin concreto.

Los mantenimientos al interior de estos espacios corresponden a cada propietario sin embargo el reglamento interno o manual de convivencia establecerá los procedimientos.

El Administrador debe asesorar a los propietarios de áreas privadas ,facilitando planos o recomendando proveedores, para el control de las fugas de agua; las fisuras en los revestimientos; la cisterna del inodoro; la prevención de filtraciones y el funcionamiento de los grifos .



Registro de Proveedores

PROVEEDORES PARA MANTENIMIENTO AREAS COMUNES

Los elementos comunes de un edificio son fachadas ,balcones y terrazas; hall de ingreso, escaleras; garaje y depósitos; patios ,jardines y terrazas.

- En el caso de las áreas comunes el administrador debe revisar su estado de conservación frecuentemente .
- Tener a la mano la lista de proveedores para pintar resanar así como pulir, abrillantar cuando sea necesario.

Los revestimientos de paredes, techos y escaleras también requieren una inspección técnica periódica.

Otros proveedores:

Cristales

Ascensores

Electricidad

Sanitarios

Puertas levadizas

Bombas de Agua de consumo y A.C.I





GRACIAS



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura



CAIRP
Cámara Inmobiliaria

Especialización de administración
de edificios y condominios



Gestión de la administración
de edificios



Arq. Ivan Milla
Euribe



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura

Especialización de administración de edificios y condominios

Arq. Ivan Milla Euribe

- **Presidente - CAIRP**
Agente Inmobiliario: PN 0013

• Gestión de la administración de edificios





CAIRP
Cámara Inmobiliaria

