

Diseño de las herramientas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en una Organización del sector inmobiliario.

Diplomado en Gerencia HSEQ. Realizado por: Diana Patricia González Carvajal - dpgonzalez@unadvirtual.edu.co, Arlyn Carolina Rozo González - Acrozog@unadvirtual.edu.co, Fredy Leonardo Suárez Parra - flsuarezp@unadvirtual.edu.co, Docente: Silvia Alejandra Trujillo Zapata - silvia.trujillo@unad.edu.co

ARLYNCAROL 29 DE OCTUBRE DE 2021 10:11

Identificación de la organización y alcance SIG

La Empresa Inmobiliaria tu Casa.com, esta constituida hace 15 años en el mercado ofrece servicios inmobiliarios como venta de casas, apartamentos, lotes, casa-lotes, fincas, locales y demás inmuebles; dentro y fuera de la ciudad. Ofrecemos otros servicios como arriendos, ventas, avalúos, asesoría jurídica, inmobiliaria y consultoría inmobiliaria. Cuenta con el apoyo y respaldo de la Corporación Nacional de Lonjas y Registros "CORPOLONJAS" y la Lonja Nacional de Avaluadores Profesionales "LONJANAP". Instituciones Nacionales que interactúan válidamente con el Gobierno y el Sector Privado a través de sus sedes y miembros activos profesionales en todo el país.

Su planta de personal está conformada por 11 trabajadores que se distribuyen en las siguientes áreas:

- Área Administrativa (Gerencia y Directora): 2 personas.
- Área de Contabilidad: 1 persona.
- Área de Reparaciones Locativas: 1 persona.
- Área Comercial: 3 personas.
- Área de Radicación de Estudios y Documentos: 2 personas.
- Área de Captación: 2 personas.

Se decide realizar el alcance para el área de mantenimiento implementando el sistema integrado de gestión enfocado a la ISO 14001 – 2015, con el fin de lograr que la organización controle todas sus actividades, servicios y productos que pueden causar algún impacto sobre el medio ambiente, además ayuda a minimizar todos los impactos ambientales que generan su operación.



La empresa inmobiliaria, Tu casa.com se encuentra ubicada en la Carrera 112 A # 77-37 PISO 2 en el Barrio Villas de Granada en la Ciudad de Bogotá - Colombia, cuyas coordenadas geográficas corresponden a Latitud 4°43'00.1"N, Longitud 74°07'24.2"W, en la Localidad de Engativá, la cual está ubicada al noroccidente de la capital.

La empresa en estudio TUCASA.COM, pertenece al sector terciario clasificado con el código CIU 6820 de la actividad económica de servicios inmobiliarios.



Georreferenciación_Tu casa

Documento PDF

PADLET DRIVE

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

REQUISITOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	NORMA		
	ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	ISO 45001 2018
Determinación De cuestiones internas, externas y partes interesadas	X		X
Alcance del sistema de gestión	X		X
Mejora continua del sistema de gestión	X	X	X
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	X	X	X
Satisfacción de los clientes	X	X	X
Política y conciencia por parte de las partes interesadas	X	X	X
Responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes y funciones.	X	X	X
Planificación del sistema y sus procedimientos para la implementación	X	X	X
Aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización		X	
Identificación y acceso a los requisitos legales y otros requisitos	X	X	X
Planificación de la toma de acciones para abordar sus riesgos y oportunidades			X
Objetivos	X	X	X
Desarrollo de cambios de toma planificada		X	X
Recursos necesarios para realizar seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios	X		X
Vigilancia de la salud de los trabajadores en el contexto de SG - SST			X
Protocolos de Bioseguridad			
Lavado de manos y técnica de lavado de manos	X	X	X
Distanciamiento físico	X	X	X
Elementos de protección personal – EPP – para prevención del covid 19	X	X	X
Manejo de los tapabocas	X	X	X
Desinfección y limpieza de los establecimientos y espacios de trabajo	X	X	X
Manipulación de insumos y productos	X	X	X
Manejo de residuos	X	X	X

Riesgos y Contexto de la organización

Análisis PESTEL

POLÍTICOS
Tu casa.com cuenta con un amplio equipo de asesores especializados que le brindarán todo el apoyo profesional en la venta o compra del inmueble de su interés, de acuerdo a sus necesidades y presupuesto.

ECONÓMICOS
La empresa brinda apoyo profesional en la venta y/o compra de inmuebles de su interés, de acuerdo a las necesidades y presupuesto.

SOCIO-CULTURAL
Ofrecemos el servicio de evaluaciones a predios rurales, urbanos, edificaciones de conservación arquitectónica y monumentos históricos e inmuebles especiales.

TECNOLÓGICOS
Tu casa.com ofrece espacios publicitarios totalmente gratis durante un tiempo limitado, incluyendo fotografías y video de sus inmuebles en venta. Lo cual le permitirá un mejor impacto y mayor atención de posibles compradores.

ENVIRONMENTAL (Ambiental)
Para la conservación del medio ambiente Tu casa.com recomienda a sus arrendatarios no arrojar desperdicios de comida, papel higiénico, aseo, basuras higiénicas, o algún elemento sólido a los puntos hidráulicos tales como sanitarios, lavamanos, lavaplatos, lavaderos etc. Si se presenta algún daño o tapón en alguno de estos elementos la reparación corre por cuenta del arrendatario.

LEGALES
La empresa presta un servicio integral en administración de propiedad horizontal, bajo el nuevo manejo jurídico, técnico y administrativo de la P.H. en Colombia (Ley 675/03).
Elaboración de diagnósticos y/o peritajes de la P. Horizontal y elaboración de reglamentos de la P. Horizontal nuevos y/o adiciones a la nueva legislación, abandono, revocación de coeficientes de copropiedad y evaluaciones de copropiedades.

Análisis PESTEL Documento PDF
PADLET DRIVE

Mapa de Riesgos

MAPA I

SISTEMA INTE

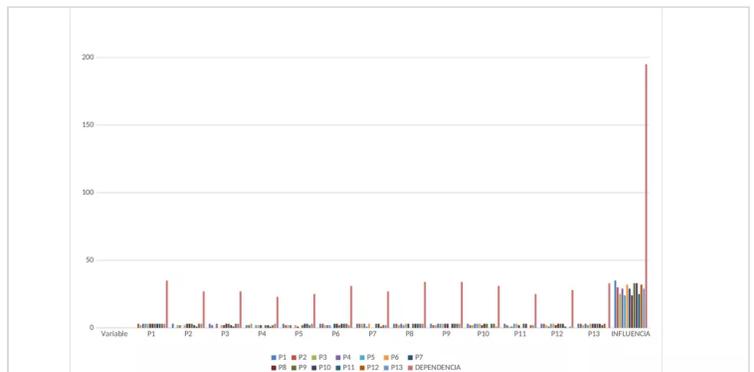
PROCESO: GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS

OBJETIVO DEL PROCESO: BRINDAR APOYO A LOS PROCESOS QUE CONFORMAN EL

No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN O DETALLE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO				CAUSAS (Factores internos y externos)	EFECTOS (Consecuencias)
			Estratégico	Operativo	Financiero	Tecnológico		
1	No atender de manera oportuna las reclamaciones de los arrendatarios.	No cumplimiento de las responsabilidades del arrendador				X	No se presta el servicio de forma integral.	No cumplimiento de lo estipulado en el contrato de arrendamiento. Insatisfacción por parte de los ocupantes de las viviendas.
2	Manejo inadecuado de los Residuos Sólidos de Construcción (RSC)	Las remodelaciones realizadas a las unidades residenciales y/o industriales se convierten en focos de (RSC)	X	X			Falta de planeación estratégica al programar las obras de remodelación y/o ampliación.	Contaminación visual y el deterioro del paisaje. Escombros y desechos de construcción en la vía pública. Deterioro en la calidad del aire.

MAPA DE RIESGOS
Hoja de cálculo de Excel
PADLET DRIVE

Matriz Vester

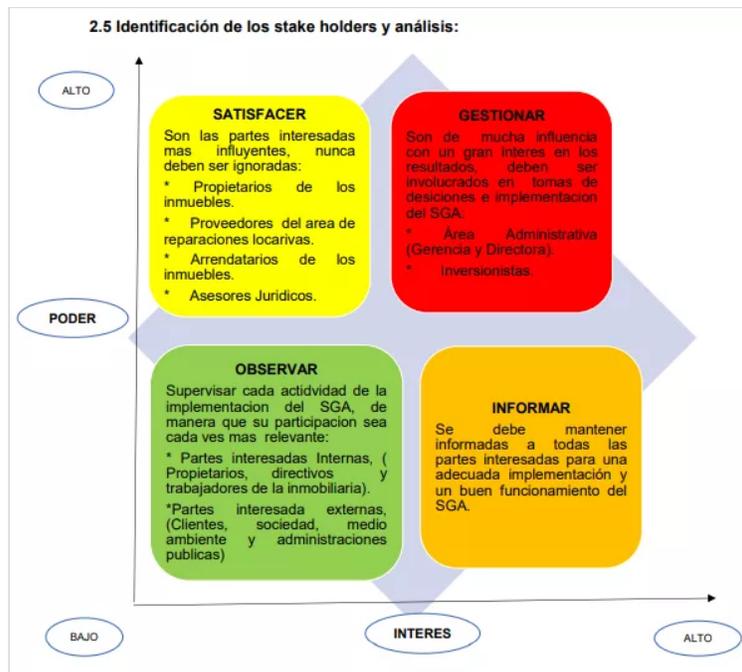


Matriz de Vester

Hoja de cálculo de Excel

PADLET DRIVE

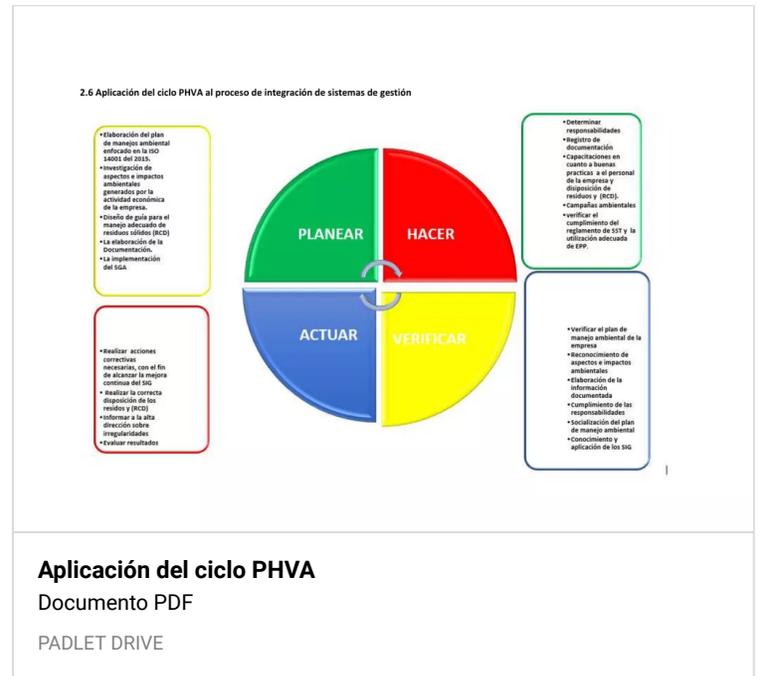
Identificación de los stake holders y análisis



Análisis

ANALISIS		
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Propietarios	Atención y comunicación permanente de cada proceso realizado por la inmobiliaria.	Verificar y cumplir con las capacitaciones y programación de campañas de mantenimiento de los inmuebles.
Proveedores	Alternativas y variedad en los productos y servicios a ofrecer.	Debe cumplir con las normas medioambientales establecidas en la normatividad vigente
Arrendatarios	Atención y comunicación permanente de cada proceso realizado por la inmobiliaria.	Verificar y cumplir con las capacitaciones y programación de campañas de mantenimiento de los inmuebles.
Asesores Jurídicos	Incentivar y desarrollar de manera activa el compromiso para la conservación del medio ambiente mediante las políticas establecidas	Compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación; incluye un compromiso de cumplir con la legislación y con otros requisitos que la inmobiliaria requiera.
Área administrativa	Establecer e incentivar políticas ambientales en cada proceso, tanto interna como externamente mediante capacitaciones	Verificar el cumplimiento y las implementaciones de cada norma del SGA
Inversionistas	Atención y comunicación permanente de cada proceso realizado por la inmobiliaria.	Verificar y cumplir con las capacitaciones y programación de campañas de mantenimiento de los inmuebles adaptación de las nuevas políticas establecidas con el SGA.

Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión

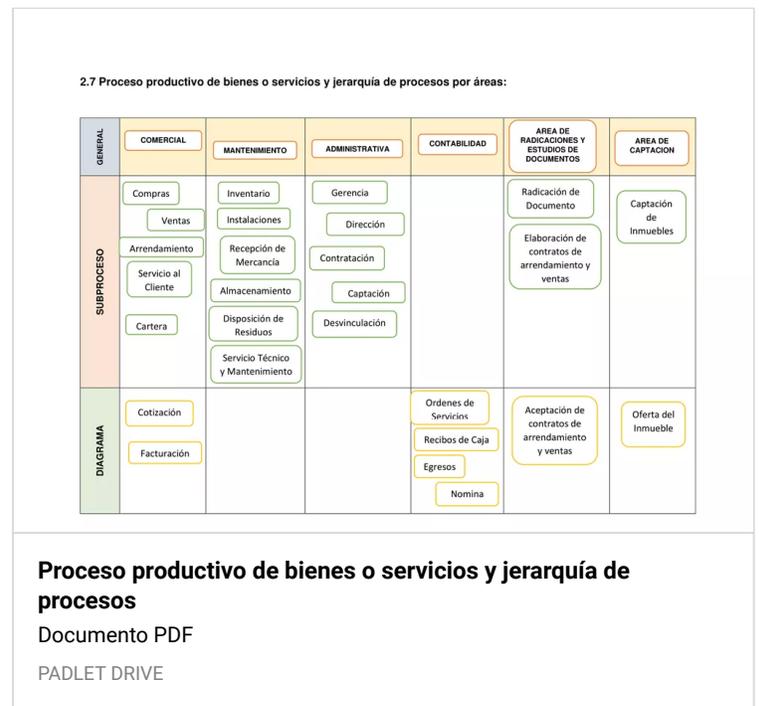


Aplicación del ciclo PHVA

Documento PDF

PADLET DRIVE

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

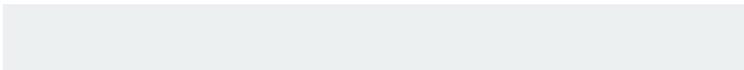


Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Documento PDF

PADLET DRIVE

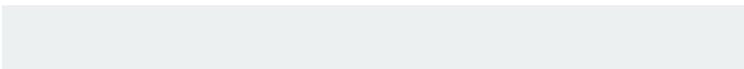
Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes



REQUISITOS COMUNES			
INTEGRACION	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Comprensión de la organización y de su contexto	La organización debe establecer una Misión y una Visión para dar a conocer a sus clientes su razón de ser y como se proyecta en el futuro.	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La organización debe cumplir con los propietarios en el mantenimiento y reparación de los inmuebles, una vez estos sean recibidos.	4.2	4.2
Liderazgo y compromiso	La inmobiliaria debe establecer mecanismos para saber que piensan y sienten los clientes con el servicio prestado.	5.1	5.1
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	A causa de la pandemia muchas personas han perdido sus empleos, afectando gravemente su economía familiar para cumplir con los pagos de alquiler o de compra de vivienda	6.1	6.1

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes
Documento PDF
PADLET DRIVE

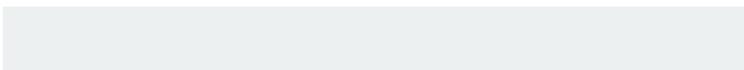
Gestión de recursos y operación



GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN		
	ESTABLECIMIENTO	IMPLEMENTACIÓN
RECURSOS HUMANOS	El área de recursos humanos esta conformada por los colaboradores que se encuentran en el equipo de selección, contratación, formación y desarrollo de los empleados.	El area gestiona el personal calificado por medio de competencias capacitaciones, gestion de rendimiento, relaciones con los directivos y relaciones laborales.
EQUIPOS TECNICOS	En las instalaciones de Tu Casa.com, se encuentran: Computadores, impresoras multifuncional, equipos de telecomunicación y maquinaria (medidores láser y herramientas de arreglos localivos	Se realiza la instalación y adaptación de cada equipo de acuerdo a la necesidad presentada encada área.
INFRAESTRUCTURA	El espacio esta acorde de acuerdo a la distribución de las área establecidas	Se adaptan los espacios a las necesidades de cada área
	Se trabaja en el sector inmobiliario bajo el ente que lo rige como lo es la Lonja	Se implemeta la normatividad de vivienda Ley 8-20 del 2003, el código de comercio y

Gestión de recursos y operación
Hoja de cálculo de Excel
PADLET DRIVE

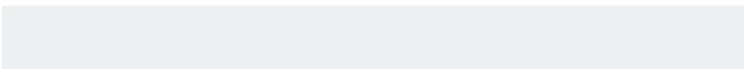
Esquema de Bioseguridad



<p>caso de nacimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Intente desplazarse en transporte que no cuente con aglomeraciones -Conserve una distancia mínima de 1,5m. -Evite tener contacto con superficies -No toque su cara -Evite el uso del celular 		Transporte	Diaria
<p>3. Todo el personal que ingrese a las instalaciones debe mantener una distancia minima de 2 metros, incluso en el desarrollo de sus funciones para el caso de los empleados.</p>		Todas las áreas de trabajo	Diaria
<p>4. Al momento de ingresar a las instalaciones todo el personal debe llevar tapabocas que cubra nariz y boca</p>		Todas las áreas de trabajo	Diaria
<p>5. Todo el personal que labora en la inmobiliaria deberá lavar y desinfectar las manos mínimo cada dos horas</p>		Todas las áreas de trabajo	Cada dos horas

Protocolo de Bioseguridad
Documento PDF
PADLET DRIVE

Formulación del plan de integración



COMPONENTE NORMA UNE 66177	ACTIVIDAD PROPUESTA	PAUTAS PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD PROPUESTA
5.1. BENEFICIOS Y DIFICULTADES ESPERADOS DE LA INTEGRACION	<p>BENEFICIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesos de radicación de documentos sin demoras. Implementación de equipos tecnológicos, como los son computadores y bases de datos de fácil actualización. Mejorar el enfoque de la inmobiliaria. Realizar mejoras a los sistemas de gestión que la inmobiliaria desee adoptar. Se recomienda la participación frecuente y constante de los trabajadores con el fin de mejores resultados en el desarrollo de la inmobiliaria. Realizar modificaciones y actualizaciones a los procesos requeridos de la organización. <p>DIFICULTADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de las tareas de la implementación a los profesionales de la inmobiliaria. Rechazo de los empleados. Falta de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en tiempos en la radicación de documentos, contratos construcciones o modificaciones de los predios. Implementación de equipos tecnológicos, como los son computadores y bases de datos de fácil actualización. Mejorar el enfoque de la inmobiliaria. Realizar mejoras a los sistemas de gestión que la inmobiliaria desee adoptar. Se recomienda la participación frecuente y constante de los trabajadores con el fin de mejores resultados en el desarrollo de la inmobiliaria. Realizar modificaciones y actualizaciones a los procesos requeridos de la organización. Es necesario la contratación de profesionales expertos en las normas ISO a implementar. Los empleados reaccionan de manera negativa a las nuevas políticas y a los nuevos conceptos. El proceso de integración de las normas ISO genera inversión económica adicional que se sale del presupuesto.
5.2. ANALISIS DEL CONTEXTO	<p>MÉTODO BÁSICO</p> <p>Según Caballero , y otros (2016) "Este método no requiere experiencia en la gestión por procesos, y es abordable por todo tipo de organizaciones" (pág. 55)</p>	<p>Caballero , y otros (2016) Alirma lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrar las políticas de cada sistema de gestión en una política única de sistema integrado de gestión. Integrar en un único "Manual" de gestión (directrices generales de actuación) la documentación de los sistemas de gestión que se aplica. Definir las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la gestión de la calidad, seguridad o gestión ambiental del producto o servicio.

Formulación del plan de integración
Documento PDF
PADLET DRIVE

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa formar su Departamento SIG, ya que una vez implementado el nuevo Sistema de Gestión se garantizarán una muchas de ventajas que se traducen en una mayor credibilidad hacia el mercado.

Se recomienda que la inmobiliaria Tu Casa.com ejecute las medidas y actividades planteadas por su departamento de gestión Ambiental en el menor tiempo posible, enfatizando en aquellos impactos significativos generados por la actividad que realiza, con el fin de conservar y los ecosistemas afectados.

Se recomienda al SIG de la empresa estar pendiente de las actualizaciones de protocolos de bioseguridad, bajo la normativa emitida por el ministerio de salud, según correspondan a su actividad económica.

Se recomienda a la inmobiliaria TUCASA.COM, implementar la integración de las ISO de manera que se diseñe toda la gestión en un solo proceso para la obtención de un solo sistema de gestión integrado.

Se recomienda a la inmobiliaria TUCASA.COM, implementar los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001, gestión ambiental ISO 14001 y gestión en seguridad y salud ocupacional ISO 45001 de manera que la integración de los sistemas de gestión sean más eficientes y productivos, cumpliendo con el objetivo principal.

Se recomienda a la inmobiliaria TUCASA.COM, asesorarse con organizaciones que ya han realizado la implementación de los sistemas de gestión, ya que puede servir de ayuda y guía en los procesos requeridos para que la integración sea exitosa.

RECOMENDACIONES

Documento PDF

PADLET DRIVE

Sustentación



Video Completo
de FREDY SUAREZ

YOUTUBE

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR. (24 de Junio de 2015). *Une 66177 2005 guía para integración de sistemas.* (Mexico Documents) Obtenido de <https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html>
- Coello, L. E., & Velez, E. E. (2017). Impactos ambientales producidos por la construcción de vivienda a gran escala en la ciudad de Guayaquil. *Diseño de las Ciencias*, 1066-1085. Obtenido de file:///C:/Users/aryn/Downloads/Dialnet-ImpactosAmbientalesProducidosPorLaConstruccionDeVi-6244029.pdf
- García, J. J., Ramos, E., Huete, F. J., Fernández, M. T., Angulo, S., Aznar, J. A., . . . Ariza, F. (2016). *Principales ventajas y dificultades de la integración de sistemas.* Obtenido de Get-File : https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=40b98c36-d324-4af8-8b85-b97358da6903&groupId=10128
- ISO-14001-2015, N. t. (2015). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).* Obtenido de https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
- ISO-45001-2018, N. t. (2018). *Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación (ICONTEC).* Obtenido de ISO-14001-2015, Norma tecnica Colombiana
- ISO-9001-2015, N. t. (2015). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).* Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015>

Bibliografía

Documento PDF

PADLET DRIVE
