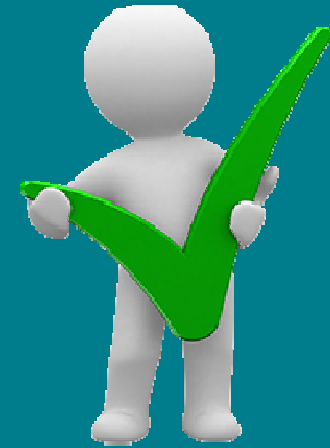




III JORNADAS DE VIVIENDA SOCIAL DE SEVILLA  
**NUEVAS FORMAS DE GESTION DE LAS  
COMUNIDADES**





## INDICE

1. FORMAS DE COMUNICACION.
2. PROBLEMAS HABITUALES
3. AUDITORIA GESTION INICIAL
4. PROTOCOLOS MOROSIDAD.
5. PROTOCOLOS OCUPACIONES ILEGALES.
6. PROTOCOLO MANTENIMIENTO INSTALACIONES



# 1. FORMAS DE COMUNICACION

## A) Datos contacto (Móvil)

- Demuestra **cercanía** con los usuarios
- No utilizar whatsapp
- Grabación de teléfonos de contacto.
- Regular los **usos horarios** de llamadas.

## B) Email

- Menos intensivo que con otros perfiles de clientes.
- Obligar a este tipo de comunicación a los usuarios para dejar por escrito gestiones realizadas.
- Redacción **clara y directa**.
- No convertir los emails en conversaciones, antes respuestas inmediatas detener el cruce de correos.
- **No entrar en conflictos**, antes de eso realizar una llamada que concierte una reunión

## C) Avisos, circulares y escritos.

- Utilizar este medio de comunicación de manera oficial con todos los propietarios
- Una mayor comunicación escrita favorece la información de manera clara y directa.

## D) Reuniones

- Para solucionar **conflictos directos** con propietarios.
- Proponerlas antes de entrar en conflictos y aceptar el lugar de celebración propuesto.



## 2. PROBLEMAS HABITUALES

- A) Ausencia de control de gastos.
- A) Ausencia de estudio de necesidades comunitarias en relación a los servicios y elementos comunes.
- A) Elevada morosidad
- A) Falta de solidaridad comunitaria.
- A) Ocupaciones de inmuebles
- A) Deficiente mantenimiento de las instalaciones



### 3. AUDITORIA GESTION INICIAL

Se procede a la realización de una revisión completa de la situación comunitaria en relación a los siguientes aspectos fundamentales:

- Estudio de ingresos garantizados **periódicos** en relación a los gastos ordinarios.
- Revisión de los **contratos con proveedores** para determinar si los servicios incluidos son los que necesita la comunidad para reducir/ampliar lo que sea necesario en función al mantenimiento correcto de las instalaciones y la estabilidad económica.
- Revisión de **morosidad** existente comunicando de manera inmediata la misma a los propietarios/inquilinos.
- **Revisión completa de las instalaciones** comunitarias catalogando las actuaciones / reparaciones necesarias: urgentes, medio y largo plazo.



## 4. PROTOCOLO MOROSIDAD

**OBJETIVO:** reducción progresiva de la morosidad consiguiendo aumentar el volumen de ingresos periódicos garantizados.

- **1) Visita periódica al Edificio para el cobro de cuotas en metálico:** asistencia personal para tramitar el pago en metálico presencial por parte de los usuarios. Está demostrado que las especiales circunstancias personales en algunos casos produce el impago sistemático de las cuotas, al carecer de un nexo de unión personal entre administrador - arrendatario. Durante los tres primeros meses las visitas serán semanales pasado a partir del cuarto mes a ser quincenales. Se entregará un recibo de pago a todos los usuarios, realizándose el ingreso bancario de toda la cantidad cobrada al día siguiente de la recaudación.
- **2) Firma de acuerdos de pago con anexo de reconocimiento de deuda:** se preparan documentos para su firma por parte de los propietarios / arrendatarios que ostentan deudas comunitarias, consignando en el propio acuerdo las fechas de pago que normalmente coinciden con las visitas presenciales de los administradores a la Comunidad. De esta forma se consigue crear la obligación psicológica en el pago de la deuda por los morosos. El acuerdo de pago es un documento sencillo y de lenguaje claro, que lleva incluido un reconocimiento de deuda que consigue garantizar la sentencia positiva ante cualquier procedimiento judicial que pudiera producirse en caso de incumplimiento.
- **3) Gestión coordinada por dos Administradores de Fincas:** debido al gran número de gestiones iniciales para comenzar a conseguir resultados positivos en la administración de la Comunidad, es necesario dotar a la gestión comunitario de varios interlocutores de manera simultánea, acelerando el proceso de regularización comunitaria.
- **4) Envío de cartas para la reducción de la morosidad:** el Departamento contable y Jurídico se coordinan para comenzar con las comunicaciones que desde un plano legal riguroso consiguen presentar el impago como una consecuencia negativa para los intereses del inquilino, reduciendo su deuda de manera inmediata o llegando a acuerdos de pago con la Administración.
- **5) Remesa bancaria de cobro para los inquilinos:** se ofrecen dos fechas de cobro de remesas (generalmente los días 05 y 15 de cada mes) evitando que el giro de cuotas en los primeros días provoque el impago de las mismas. Este incremento de remesas está incluido en los honorarios presentados.
- **6) Inicio de procedimientos monitorios de reclamación de cuotas:** iniciar las reclamaciones contra los propietarios / arrendatarios que han demostrado no tener voluntad de pago durante la ejecución de todo el protocolo.



## 5. PROTOCOLO OCUPACIONES ILEGALES

OBJETIVO: evitar y/o reducir el riesgo de cualquier ocupación ilegal de las viviendas a través de las siguientes actuaciones:

- 1) Explicación a los inquilinos legales mediante **escritos de los protocolos a seguir en caso de tener conocimiento del intento de ocupación.**
- 2) **Presencia de personal de la Administración en la Comunidad ante cualquier intento en menos de 2 horas con la presencia de la Policía Nacional.**
- 3) **Medicación in situ con los ocupantes del inmueble** entregando documentación no vinculante en la cual se explica las consecuencias legales de sus actos y las posibilidades de solucionar la situación creada.
- 4) En caso de haber trascurrido más de 48 horas desde la ocupación y no haber conseguido el abandono del inmueble por los ocupantes, **gestión y mediación de la presencia pacífica de los ocupantes en el edificio.**



## 6. PROTOCOLO MANT. INSTALACIONES

OBJETIVO: conocer las necesidades del edificio en relación a sus instalaciones, evitar actuaciones incorrectas o vandálicas, reducir los gastos comunitarios mensuales alcanzando una mayor cuota de ahorro anual. Estos objetivos se consiguen a través de las siguientes actuaciones:

- **1) Estudios energéticos e instalación luces leds:** dado la influencia que a día de hoy tiene el consumo energético en los presupuestos anuales de gastos de las Comunidades, esta inversión es fundamental para garantizar la estabilidad económica en el futuro.
- **2) Instalación cámaras de seguridad:** esta opción garantiza la ausencia de actos vandálicos contra las instalaciones, así como garantizar la reducción de ocupaciones ilegales.
- **3) Igualamiento progresivo de llaves:** esta actuación favorece la rotura de cerraduras de las que los propietarios / inquilinos no tienen llaves ante la urgencia de reparación y/o instalaciones, reduciendo el coste económico en reparaciones.
- **4) Formación y gestión de proveedores:** es fundamental visitar el edificio con los proveedores comunitarios y determinar el modo de actuar, así como los datos de contacto comunitarios facultados para tomar decisiones.