

Manual

del administrador del conjunto residencial



Contenido

¿En qué consiste la labor del administrador del conjunto residencial?	04
Procurar el orden y la armonía de los residentes	05
Dar el uso adecuado al presupuesto de las copropiedades	06
Proporcionar los servicios necesarios al edificio y sus habitantes	07
Implementar el protocolo de bioseguridad aplicable a la propiedad horizontal	08
Buenas prácticas del administrador	10
Conclusiones	11



La figura del **administrador del conjunto residencial** toma real importancia porque es garante del buen funcionamiento financiero, administrativo, de seguridad y convivencia de la propiedad horizontal.

Las responsabilidades del administrador, en la actualidad, van mucho más allá del simple cobro de una cuota mensual. Contar con un manual en donde se marquen pautas y protocolos acerca de sus funciones y obligaciones **facilitarán la labor y la harán eficiente.**

¿Las ventajas de la implementación de un manual del **administrador del conjunto residencial**?

- Contiene información básica del funcionamiento de la unidad administrativa.
- Contribuye a la estandarización de procesos y trámites.
- Facilita labores de contraloría, evaluación y control interno.
- Evita la alteración arbitraria de funciones y procesos.

“

Contar con un manual del administrador del conjunto residencial contribuye a estandarizar procesos y tareas

”

El manual del administrador es un instrumento que, aunque debe contemplar la descripción de actividades universales, siempre debe adaptarse - en lo posible - a los requerimientos particulares del conjunto residencial en donde se aplicará.

¿En qué consiste la labor del administrador del conjunto residencial?

Partiendo de la premisa de que el **administrador del conjunto residencial** es más que simplemente un cobrador, entonces para ejercer esta función hay que cumplir cierto perfil.

Más allá de lo que dicta la normativa legal, las comunidades en general, exigen en pro del mejoramiento de las condiciones del funcionamiento del conjunto residencial, que el cargo de administrador lo ocupe una persona que tenga un perfil profesional.



Y aunque por supuesto, hay que considerar factores como la dimensión de la propiedad horizontal, la persona que ocupe el cargo de administrador **debería manejar, al menos, conceptos básicos de:**

- Contabilidad o administración.
- Normas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Normas urbanísticas y de convivencia.
- Manejo de cartera de personal y contratación.
- Conocimientos relacionados a la solución de conflictos.

Con base en los conocimientos que maneja el administrador, hay ciertas labores fundamentales que debe emprender rigurosamente. Todo esto, para **mejorar las condiciones de convivencia y buen vivir** de los residentes del conjunto residencial.

► Procurar el orden y la armonía de los residentes

Existe la posibilidad de notar en conjuntos residenciales deterioro, descuido y desorden en áreas comunes o la existencia de conflictos entre residentes y vecinos. Una de las tareas más importantes del administrador, es evitar este tipo de situaciones.



Procurar el orden y la armonía entre residentes es una tarea compleja, pero no imposible.

- El administrador debe encontrar una fórmula para no solo alcanzar ese orden y armonía, sino también para mantenerlos en el tiempo.
- Es su deber fomentar la concienciación y una actitud positiva y participativa de todos los miembros de la comunidad, acerca de la meta de una mejor calidad de vida para los residentes de la propiedad horizontal.
- El administrador debe fungir como mediador en situaciones en las que los propios residentes no puedan llegar a un acuerdo.
- Las decisiones que tome para resolver conflictos deben ser equilibradas y sin ánimos de favorecer a ninguna de las partes por preferencias personales.

Quien ocupe el cargo de administrador debe enarbolar la bandera de la convivencia ciudadana y hacer entender a los habitantes del conjunto residencial que, el ejercicio de los derechos personales, tiene como límite el derecho de los demás.

► Dar el uso adecuado al presupuesto de las copropiedades

Aunque es responsabilidad del administrador elaborar y dar el uso adecuado al presupuesto de las copropiedades, hay que recordar que ese presupuesto se ejecuta luego de ser revisado por el Consejo de Administración y aprobado por la asamblea de copropietarios.



Una de las tareas más importantes del administrador es velar por el uso adecuado del presupuesto de copropiedades





Se debe entender que la elaboración de ese presupuesto se hizo en función de las necesidades actuales y futuras de las copropiedades. Desviar los recursos acordados en ese presupuesto, sin previa aprobación, para otras cuestiones es una falta grave.

Dar el uso adecuado al presupuesto **significa velar que para lo que se dispuso, se cumpla en tiempo y forma.**

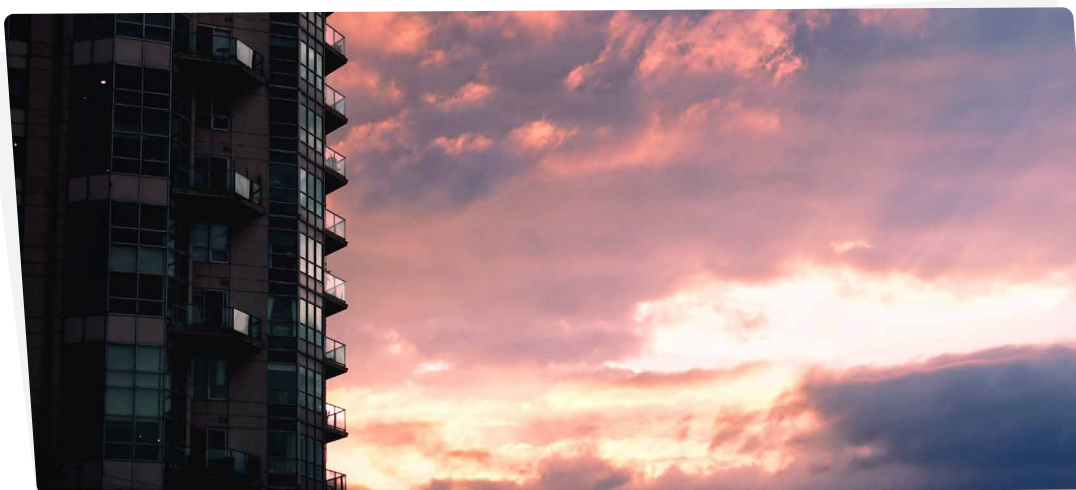
► Proporcionar los servicios necesarios al edificio y sus habitantes

La manutención efectiva de los conjuntos residenciales trae consigo enormes desafíos. En las **propiedades horizontales conviven, a veces, hasta cientos de familias** y es importante que todas puedan disfrutar de los servicios en igualdad de condiciones y atendiendo el monto de la cuota mensual de pago. Es deber del administrador del conjunto residencial, asegurarse de que los servicios que se presten cubran las necesidades de las estructuras y ornamentos, además de las de los habitantes.

Regularmente se debe hacer una revisión del estado o estatus de la prestación de los servicios, sobre todo de los básicos, como aseo, agua, seguridad y electricidad, para hacer ajustes de ser necesario, cuando estos estén fallando.

Estar atento de los requerimientos de la comunidad y estar disponible para consultas o sugerencias acerca de estos temas, también se circunscribe a las labores del administrador.

Una administración deficiente en este ámbito de acción disminuye el valor del patrimonio. Por ejemplo, si se dejan deteriorar las estructuras por falta de planes adecuados de mantenimiento o de seguimiento, las reparaciones a futuro pueden afectar seriamente los presupuestos.



► Implementar el protocolo de bioseguridad aplicable a la propiedad horizontal

La nueva normalidad ha obligado a **implementar protocolos de bioseguridad más estrictos para salvaguardar** la salud de los habitantes de las propiedades horizontales.

El alto tránsito de personas por áreas comunes de los conjuntos residenciales es una realidad que hay que afrontar y aunque se debe evitar no siempre es posible.

“

En tiempos de la Covid-19 el administrador es garante del cumplimiento de las normas de bioseguridad en el conjunto residencial

”



Promover las buenas prácticas sanitarias es deber del administrador. Para impulsar esta labor el Ministerio de Salud y Protección Social estableció una **Guía de Orientación** para estandarizar los procesos. Entre otras recomendaciones destacan:

- Aumentar la frecuencia de limpieza y desinfección de pisos, ascensores y botones de control, pasamanos de escaleras, manijas, cerraduras de puertas, timbres, citófonos, rejas y entradas principales peatonales.
- En las carteleras informar sobre las medidas de prevención y mitigación de la COVID-19.
- Capacitar al comité operativo de emergencia en la prevención y mitigación de la COVID-19.
- Evitar reuniones o eventos sociales.
- Articular el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con los de proveedores de servicios.
- Vigilantes, personal de servicios generales y proveedores de la propiedad horizontal deben utilizar los elementos de protección personal como tapabocas o mascarillas, siempre que el desarrollo de sus actividades impliquen contacto a menos de un metro de las personas.
- Restringir las labores de mantenimiento al interior de las viviendas con personal externo.

Buenas prácticas del administrador

Al **administrador del conjunto residencial** le conviene aplicar métodos, prácticas y acciones que le permitan cumplir sus labores con mayor eficiencia. Es un proceso continuo de aprendizaje y ajustes.

Un buen administrador debe:

- Cumplir sus tareas con cuidado, diligencia e integridad.
- Mantener una actitud profesional en el cumplimiento de sus labores diarias.
- Ser respetuoso de las normas vigentes sobre los reglamentos internos de las copropiedades.
- Regirse de manera ética bajo los principios de imparcialidad, competencia, confidencialidad, transparencia y responsabilidad.
- Entregar información precisa y completa acerca de los asuntos financieros y operativos del conjunto residencial cuando así se le requiera.
- No asumir compromisos de cualquier índole sin el conocimiento del Consejo de Administración o la asamblea de copropietarios.
- Tratar a los residentes, empleados, trabajadores, colaboradores y otros miembros de la comunidad de la propiedad horizontal con respeto.
- No hacer uso indebido o permitir el uso indebido de los recursos de la copropiedad.
- No participar en transacciones financieras que entren en conflicto con el cumplimiento escrupuloso del deber para el que fue asignado.
- Colaborar con las autoridades competentes.
- Dar prueba de un desempeño honesto en el cumplimiento de sus deberes de acuerdo con todas las leyes, políticas, estatutos, normas, reglamentos.



Conclusiones

La complejidad de los asuntos operativos y financieros de las propiedades horizontales exigen cada día más la diversificación de las actividades del **administrador del conjunto residencial**.

La estandarización de los procedimientos para completar sus tareas es una necesidad que se hace cada vez más importante. Implementar un manual para el cumplimiento de sus labores no solo las facilitará, sino también lo hará más eficiente.

El perfil del administrador es cada vez más completo. Se requiere que quien ocupe el cargo tenga conocimientos básicos no solo de contabilidad, sino también, por ejemplo, de normativas urbanísticas y de convivencia, de contratación o protocolos de bioseguridad.

El administrador debe regirse en sus funciones de forma ética, transparente, íntegra y diligente. Además de tener buenas prácticas en el uso de sus atribuciones.

Es fundamental que cumpla con:

- Procurar el orden y la armonía de los residentes
- Dar el uso adecuado al presupuestos de copropiedades
- Proporcionar los servicios necesarios al edificio y sus habitantes
- Implementar el protocolo de bioseguridad aplicable a la propiedad horizontal

El administrador tiene como premisa **cuidar y vigilar la propiedad común**, así como procurar tanto la concienciación como una actitud positiva y participativa de todos los habitantes del conjunto residencial en los asuntos de la comunidad.

El administrador tiene la responsabilidad de fomentar entre los residentes de la propiedad horizontal la máxima de que el ejercicio de los derechos personales tiene como límite el derecho de los demás.

En Misión Servir nuestra misión, así como la del administrador, es cuidar de su conjunto residencial. Ofrecemos una alternativa novedosa que brinda soluciones de limpieza profesional y aseo integral bajo la modalidad de outsourcing. **¡Contáctenos!**

