

Manual de Procedimientos del Administrador de Fincas

Creado por **FYNKUS**





¿Eres **Administrador de Fincas**?

¿Quieres organizarte mejor y ser más **productivo**?

¿Quieres saber donde están tus cuellos de botella y qué es lo que más tiempo te quita?

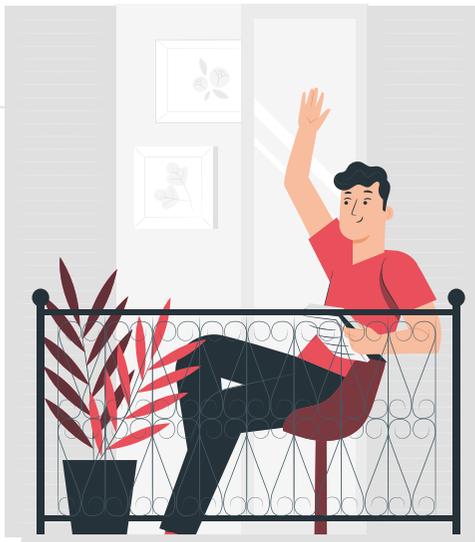
¿Quieres aumentar la **calidad** de tus servicios y **crecer sin agobios**?

Te animo a que pongas en práctica una revisión de los procedimientos más importantes dentro de tu despacho, llevándolos poco a poco a tu propio manual.

Para ayudarte a hacerlo, desde fynkus y con la ayuda de varios Administradores de Fincas, hemos elaborado esta guía en la que describimos los 25 procedimientos clave de un Administrador de Fincas. Tanto si eres un administrador que está empezando en la profesión, como si formas parte de un despacho más grande y consolidado, este manual te va a orientar en este viaje y no tengas que empezar desde cero a la hora de crear tu propio manual.

Piensa que cada despacho es distinto y quizás lo que a un administrador le funcione a otro no, por tanto no te tomes al pie de la letra todos los pasos que tienen los flujogramas y añade o quita lo que creas conveniente para personalizarlo a tu gusto.

Si necesitas más información para poner en práctica todo esto, te recomendamos que visites la sección de ACADEMY de nuestra página web: www.fynkus.es



¿PREPARADO?

MAPA DE PROCESOS DE UN DESPACHO DE ADMINISTRACIÓN DE FINCAS

GESTIÓN ECONÓMICA

Actualización contable

Gestión de morosidad

Pago de facturas de reparaciones

Revisión del ejercicio económico

Gestión de remesas de cobro

Revisión y negociación de contratos

JUNTAS GENERALES

Gestión de Juntas Generales

Celebración de Juntas Generales

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Gestión de archivo y documentación

Obligaciones fiscales

Obligaciones laborales

Obligaciones RGPD

Gestiones en una comunidad nueva

Presupuesto comercial

Gestión de cese de servicios

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Gestión de avisos y llamadas

Gestión de comunicación con propietarios

Gestión de comunicación con presidente

Evaluación y satisfacción de los propietarios

Gestión de quejas y reclamaciones

MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

Gestión de averías

Gestión de siniestros

Planificación del mantenimiento del edificio

Gestión de obras de rehabilitación

Gestión de proveedores

GESTIÓN ECONÓMICA

ACTUALIZACIÓN CONTABLE



OBJETIVO

Tener la contabilidad al día e intentar automatizar lo máximo posible el proceso contable.



INDICADORES



% de facturas registradas automáticamente respecto del total de facturas registradas durante un periodo.

% de movimientos categorizados automáticamente respecto del total de movimientos categorizados durante un periodo.

Media de número de movimientos sin categorizar al finalizar la jornada laboral durante un periodo de tiempo.

PARTICIPANTES

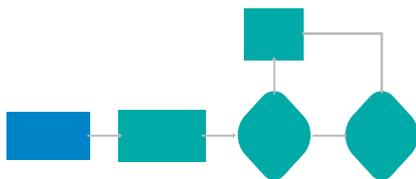


ADMINISTRADOR



GESTOR

GESTIÓN DE ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN



DOCUMENTOS

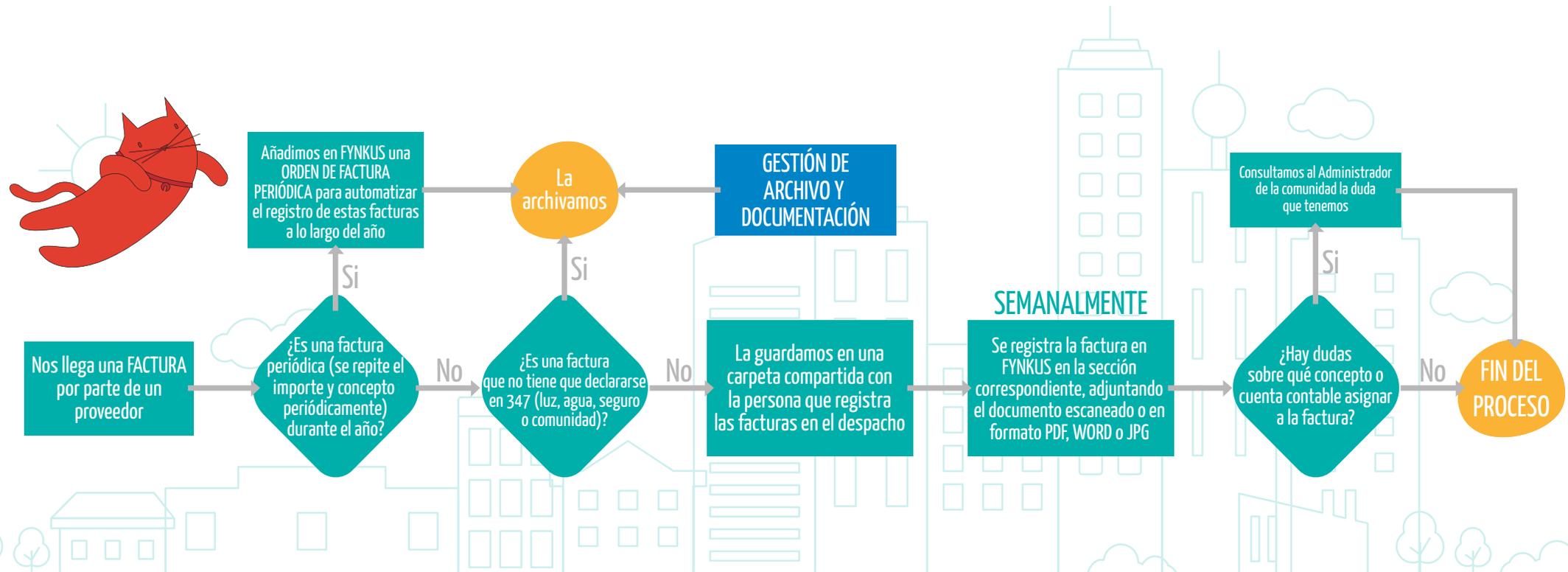
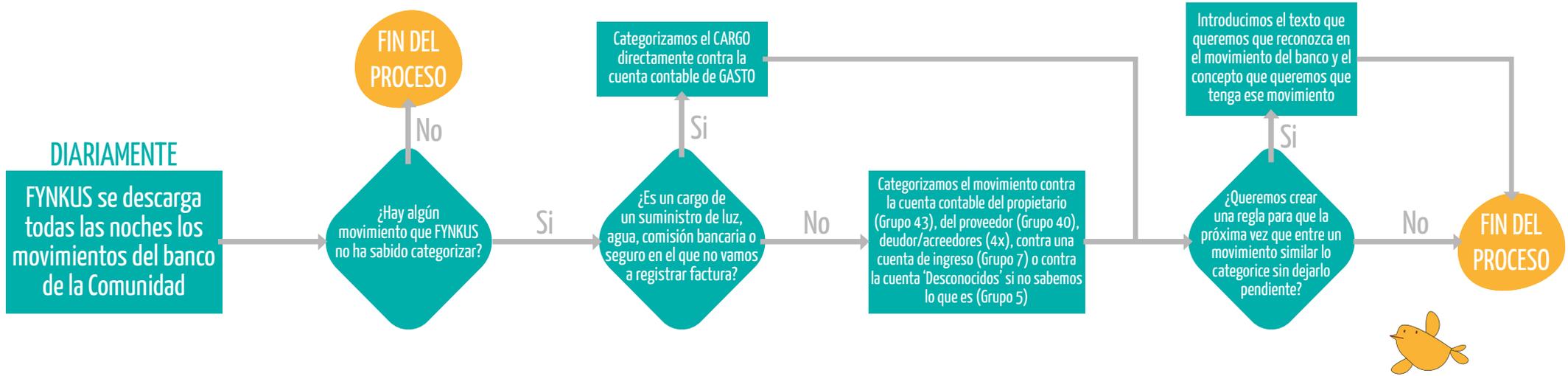
Flujograma de Actualización Contable

JUSTIFICACIÓN

Tener un procedimiento claro para la persona que actualiza las cuentas bancarias de las comunidades y categoriza los movimientos es fundamental para que el despacho sea ágil y productivo.

También es importante saber cada cuanto se registran las facturas de gastos y que facturas son necesarias que se registren y cuáles no, porque o bien se llevan contra el gasto directamente o bien ya están registradas automáticamente con una orden periódica en nuestro software de gestión

ACTUALIZACIÓN CONTABLE



GESTIÓN DE REMESAS DE COBRO



OBJETIVO

No olvidarnos de enviar las remesas al cobro de nuestras comunidades.

El propietario nos facilita su número de cuenta y nos da las indicaciones pertinentes



La persona responsable del envío de remesas de manera periódica o puntual las manda a la entidad bancaria

INDICADORES

% de propietarios con número de cuenta respecto de los que no tienen.

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR



GESTOR

DOCUMENTOS

Flujograma de Remesas de Cobro

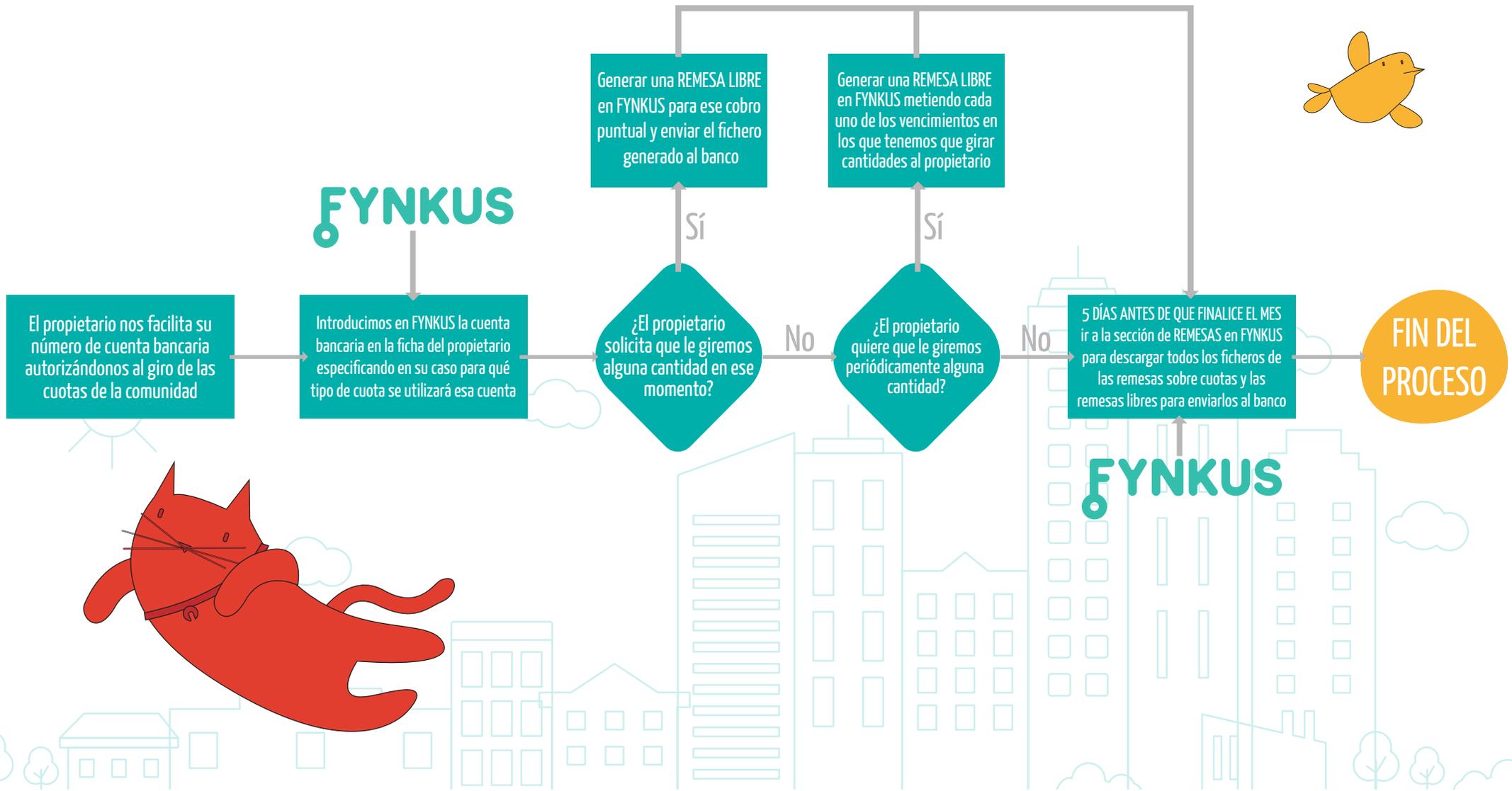
JUSTIFICACIÓN

En ocasiones los propietarios nos dan la orden de enviar una orden de cobro a su entidad bancaria de manera puntual o periódica, como por ejemplo el pago de una deuda en distintas mensualidades.

Es importante saber quién se va a encargar de hacer esta tarea y cuando la tiene que hacer y como no, reflejarlo por escrito.

Cuanto mejor resolvamos este procedimiento, más propietarios tendrán sus pagos domiciliados y mejor funcionamiento tendremos en la comunidad.

GESTIÓN DE REMESAS DE COBRO



GESTIÓN DE MOROSIDAD



OBJETIVO

Reducir la morosidad en las comunidades y agilizar la gestión de reclamaciones.

INDICADORES

% de propietarios morosos en más de un trimestre, respecto del total de propietarios de la comunidad que no estén ya en un proceso judicial.



PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR



GESTOR

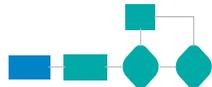


PRESIDENTE



ABOGADO

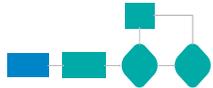
REVISIÓN DEL EJERCICIO ECONÓMICO



GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL PRESIDENTE



DOCUMENTOS

- Flujograma de Gestión de Morosidad
- Checklist documentación a entregar al abogado
- Plantilla certificado del envío del requerimiento de pago y comunicación por tablón de anuncios

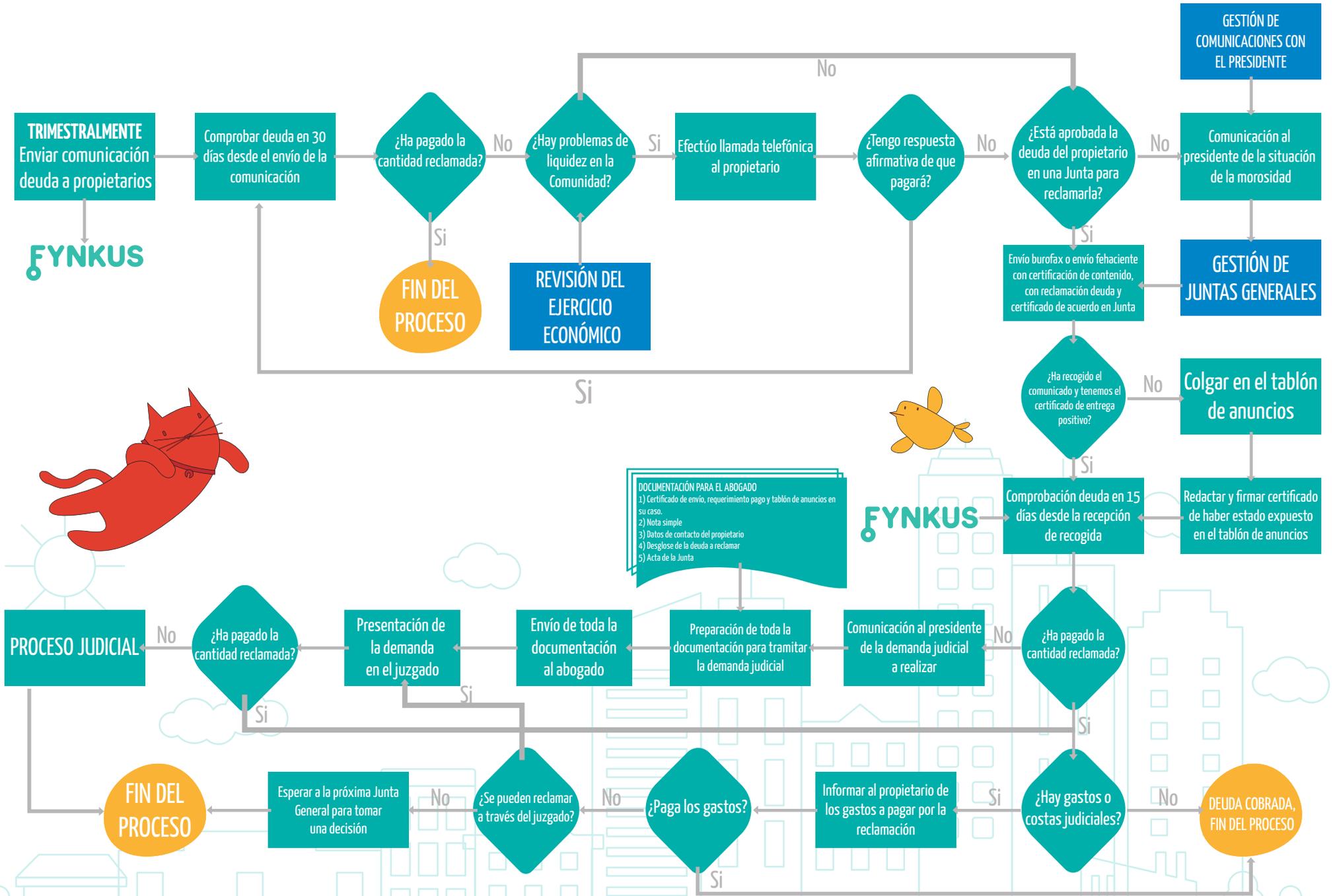
JUSTIFICACIÓN

Este procedimiento es de los más importantes en un despacho de administración de fincas. Si hay un punto delicado que si o si sale en todas las Juntas y en el cual el Administrador va a tener que justificar su trabajo es la reclamación de recibos pendientes a los propietarios morosos.

Este procedimiento no solo se ha de quedar en estos recordatorios de morosidad, sino que ha de contemplar también el proceso de preparación de documentación que va a necesitar el abogado de la comunidad para iniciar los procesos monitorios de reclamación de deuda aprobados en la Junta.

Si no tenemos un procedimiento bien pensado y que nos deje muy claros los pasos a seguir, podemos tener muchos problemas durante el ejercicio por no tener fondos suficientes para atender pagos y por supuesto en la Junta de propietarios al exponer este punto a los propietarios.

GESTIÓN DE MOROSIDAD



PAGO DE FACTURAS DE REPARACIONES



OBJETIVO

Asegurarnos de que no se paga una factura que por algún motivo requiere de una revisión previa para verificar que se ajusta al presupuesto en su caso y a los trabajos realizados.



INDICADORES



% de facturas de reparaciones pendientes de pago con fecha envío factura < 7 días sobre el total de facturas recibidas inferior a un 5%.

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR



GESTOR

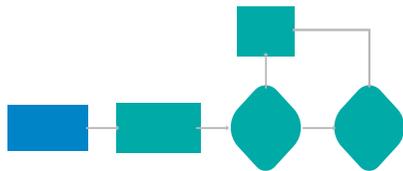


PRESIDENTE



REPARADOR

GESTIÓN DE AVERÍAS



DOCUMENTOS

Flujograma de Pago de Facturas de Reparaciones

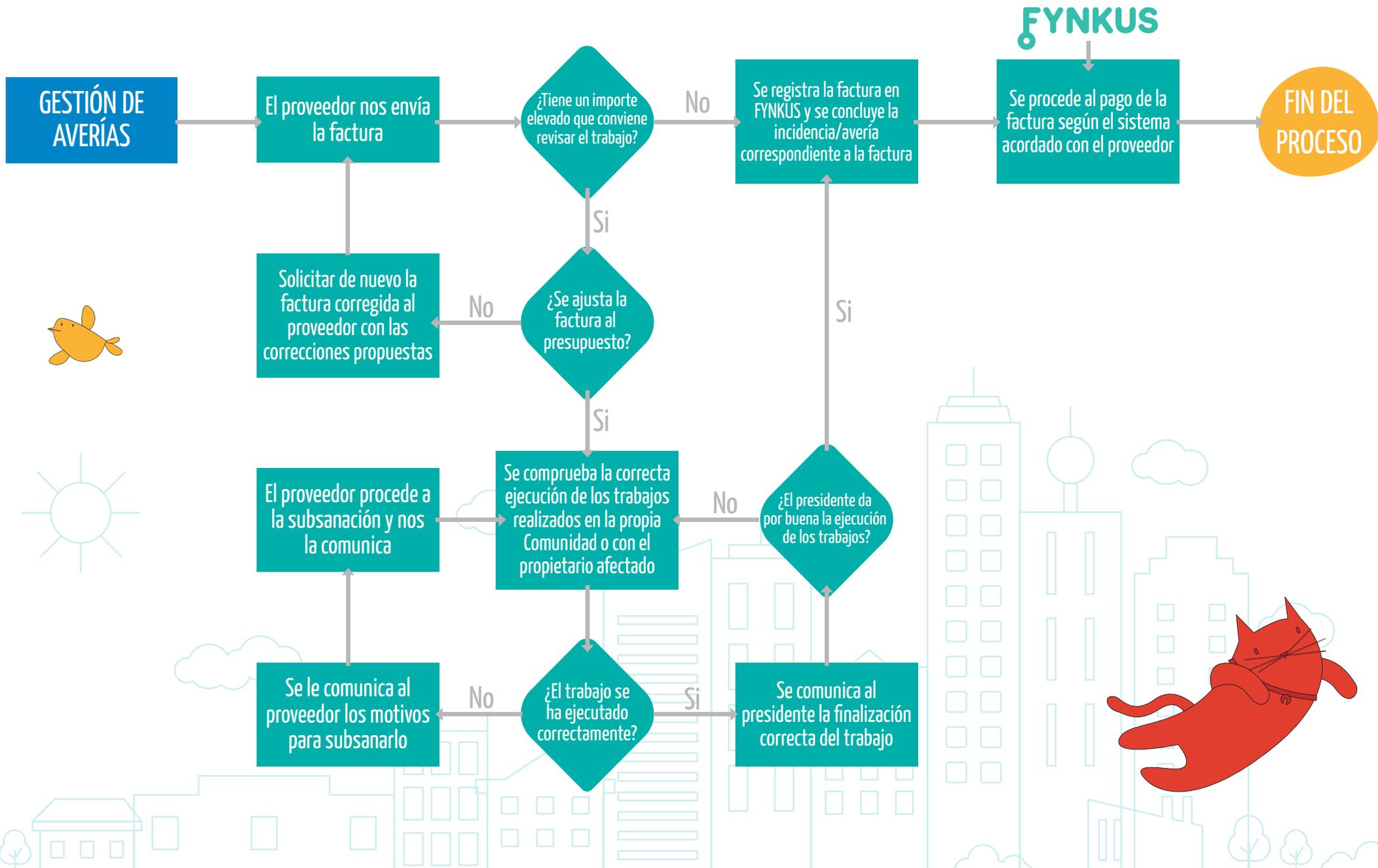
JUSTIFICACIÓN

Es bastante frecuente que en una Junta de Propietarios se le impute la responsabilidad por un trabajo mal realizado al Administrador de la comunidad al haber abonado la factura sin verificar que la reparación se ha realizado correctamente.

Aún peor es cuando se paga una factura que no se corresponde con el presupuesto aprobado por la Junta o por el Presidente.

El Administrador debe asegurarse con un procedimiento de que se cumplen todos los pasos previos al pago de la factura para evitar estos problemas.

PAGO DE FACTURAS DE REPARACIONES



REVISIÓN DEL EJERCICIO ECONÓMICO



OBJETIVO

No tener problemas de liquidez durante el ejercicio y procurar no tener ejercicios deficitarios en nuestras comunidades.

Mensualmente:
Revisión de la
actualización contable



Trimestralmente:
Estudio de liquidez y análisis
del resultado del ejercicio
y ajuste al presupuesto
aprobado

INDICADORES

% de comunidades con superávit
sobre el total al final del ejercicio.

PARTICIPANTES



PRESIDENTE

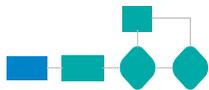


ADMINISTRADOR

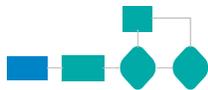


GESTOR

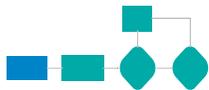
ACTUALIZACIÓN CONTABLE



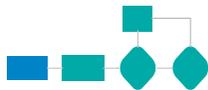
GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON EL PRESIDENTE



PAGO DE FACTURAS DE REPARACIONES



GESTIÓN DE MOROSIDAD



DOCUMENTOS

Flujograma de Revisión del Ejercicio Económico

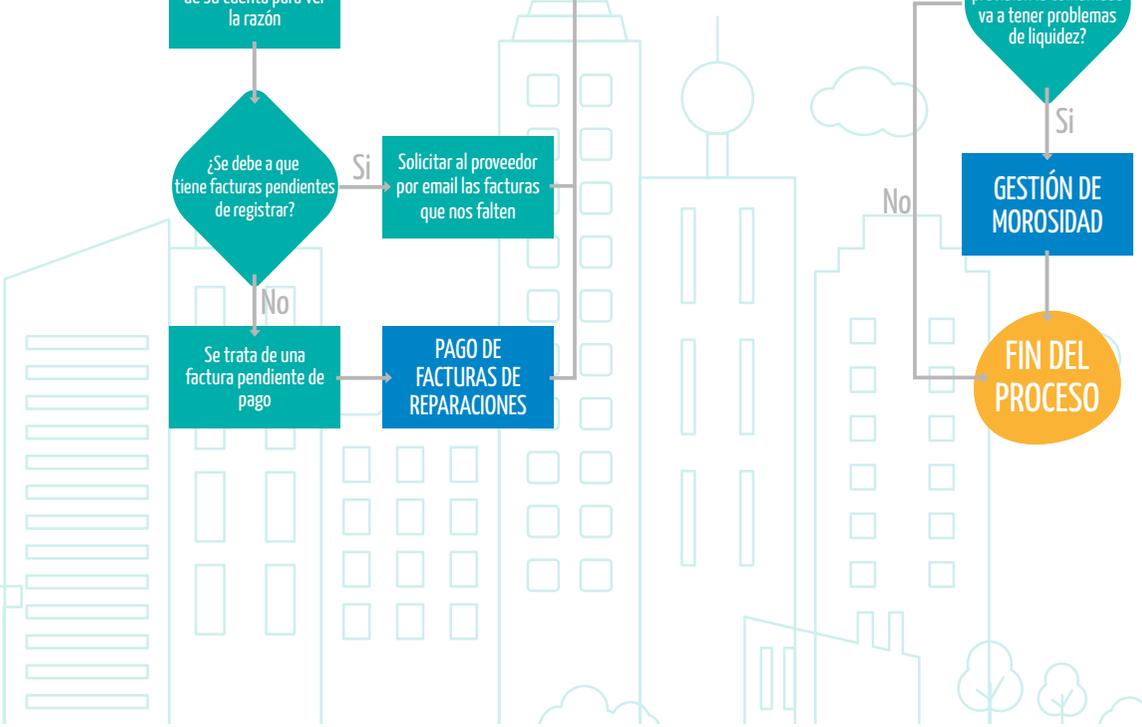
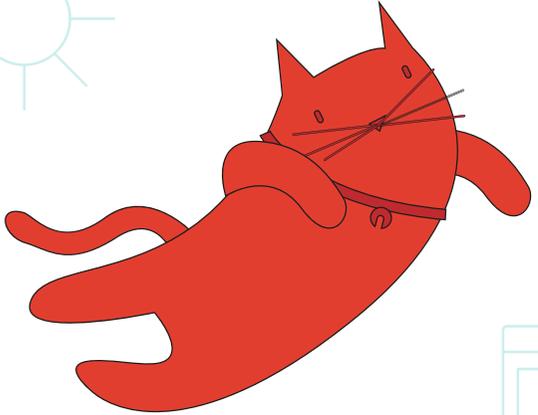
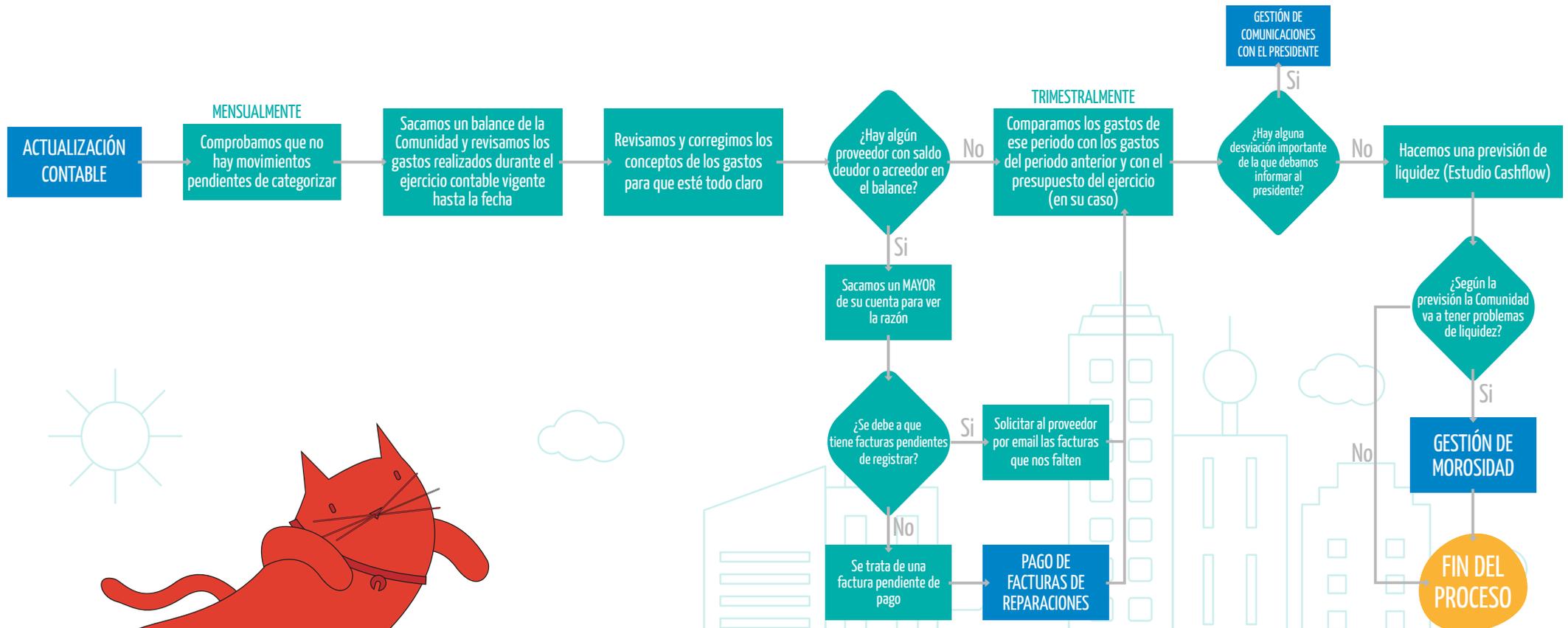
JUSTIFICACIÓN

Hay muchos Administradores de Fincas que interpretan llevar las cuentas de la comunidad como la actualización contable, pero se dejan lo más importante para justificar su trabajo en la comunidad y es el análisis de estos gastos de manera periódica.

Con este procedimiento el Administrador o persona encargada de realizar esta función, sabrá cuándo ha de analizar las cuentas de cada comunidad y qué acciones tomar en su caso.

El no tener un procedimiento puede llevar al Administrador a detectar problemas de liquidez o errores en cargos cuando ya es demasiado tarde para subsanarlos.

REVISIÓN DEL EJERCICIO ECONÓMICO



REVISIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS



OBJETIVO

Asegurarnos de que los contratos firmados con los proveedores de las comunidades están ajustados en precio y condiciones de servicio al mercado.

INDICADORES



% de comunidades con reducción costes fijos al final del ejercicio.

Anualmente:
Revisión de contratos
con proveedores de
las comunidades



Solicitud de
nuevas propuestas



Negociación de
condiciones

PARTICIPANTES



PRESIDENTE



ADMINISTRADOR



GESTOR

JUSTIFICACIÓN

Si queremos demostrar que somos unos buenos administradores debemos de gestionar bien los contratos con los proveedores de las comunidades asegurándonos cada cierto tiempo que cumplen con las condiciones de mercado

DOCUMENTOS

 Flujograma de Revisión y Negociación de Contratos

REVISIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS

ANUALMENTE

Revisión y análisis de qué contratos están por encima de los precios de mercado

¿Se pueden mejorar las condiciones contractuales en base a los últimos contratos firmados para el mismo oficio en otras comunidades?

No

Nos salta una alerta en FYNKUS de que a lo largo de la semana tenemos programado un aviso de que va a vencer un contrato

¿Hay motivos en la calidad del servicio o en el precio para cambiar de proveedor o mejorar las condiciones contractuales?

Sí

¿La comunidad o el presidente quieren cambiar de proveedor?

No

Solicitar 2 o 3 propuestas más de otros proveedores

Sí

Intentar negociar con el proveedor una mejora en las condiciones contractuales, procurando no cambiar la duración del contrato

Solicitar 2 o 3 propuestas más de otros proveedores

Sí

Enviar un comparativo al presidente para que tome una decisión

No

FIN DEL PROCESO

¿Conseguimos mejorar el contrato?

No

Esperamos a su próximo vencimiento

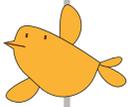
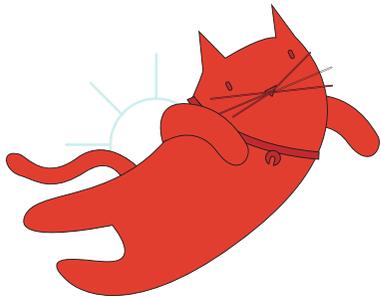
Sí

¿Tenemos el visto bueno del presidente?

Sí

Procedemos a la firma del nuevo contrato y actualizamos la información en FYNKUS

No



JUNTAS GENERALES

CELEBRACIÓN DE JUNTAS GENERALES



OBJETIVO

Que la Junta salga lo mejor posible, tomando todos los acuerdos necesarios para que durante el próximo ejercicio no sea necesario volver a celebrar otra Junta extraordinaria por no haber preparado bien los temas a desarrollar.

Preparación de los puntos a tratar en la Junta



Celebración de la Junta

INDICADORES



% de asistencia media a las Juntas Generales ordinarias.

Tiempo medio de duración de las juntas

PARTICIPANTES

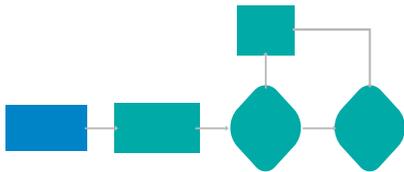


ADMINISTRADOR



PRESIDENTE

GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



DOCUMENTOS



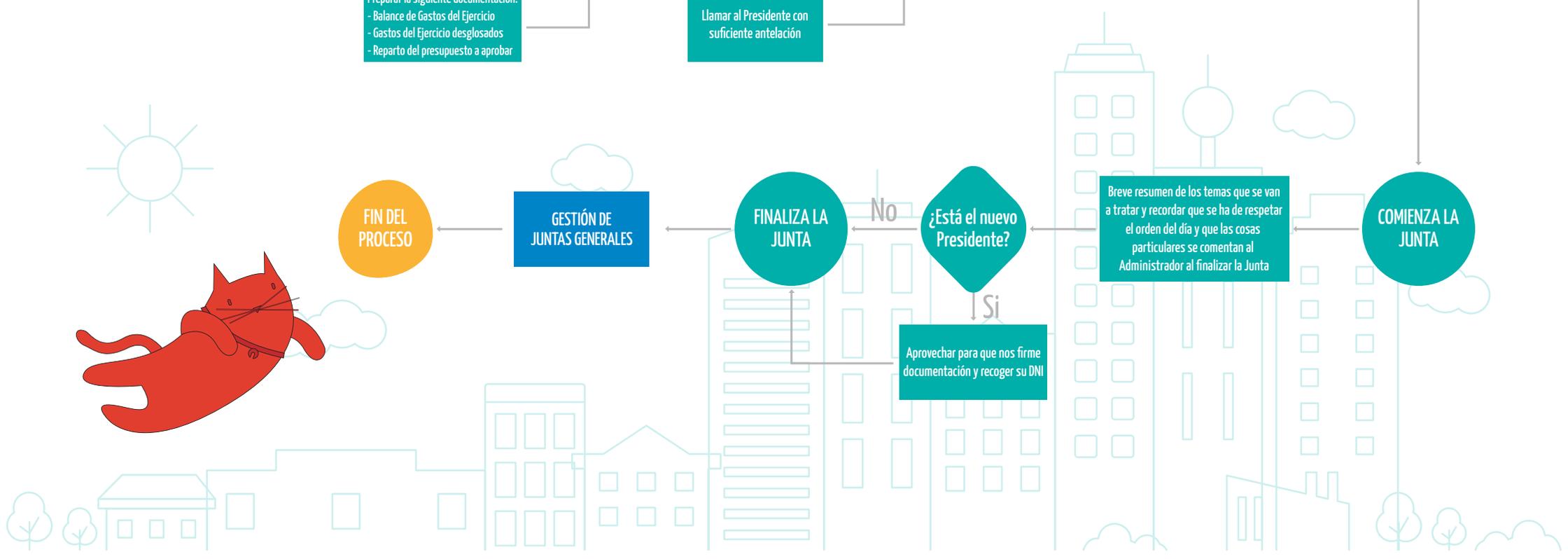
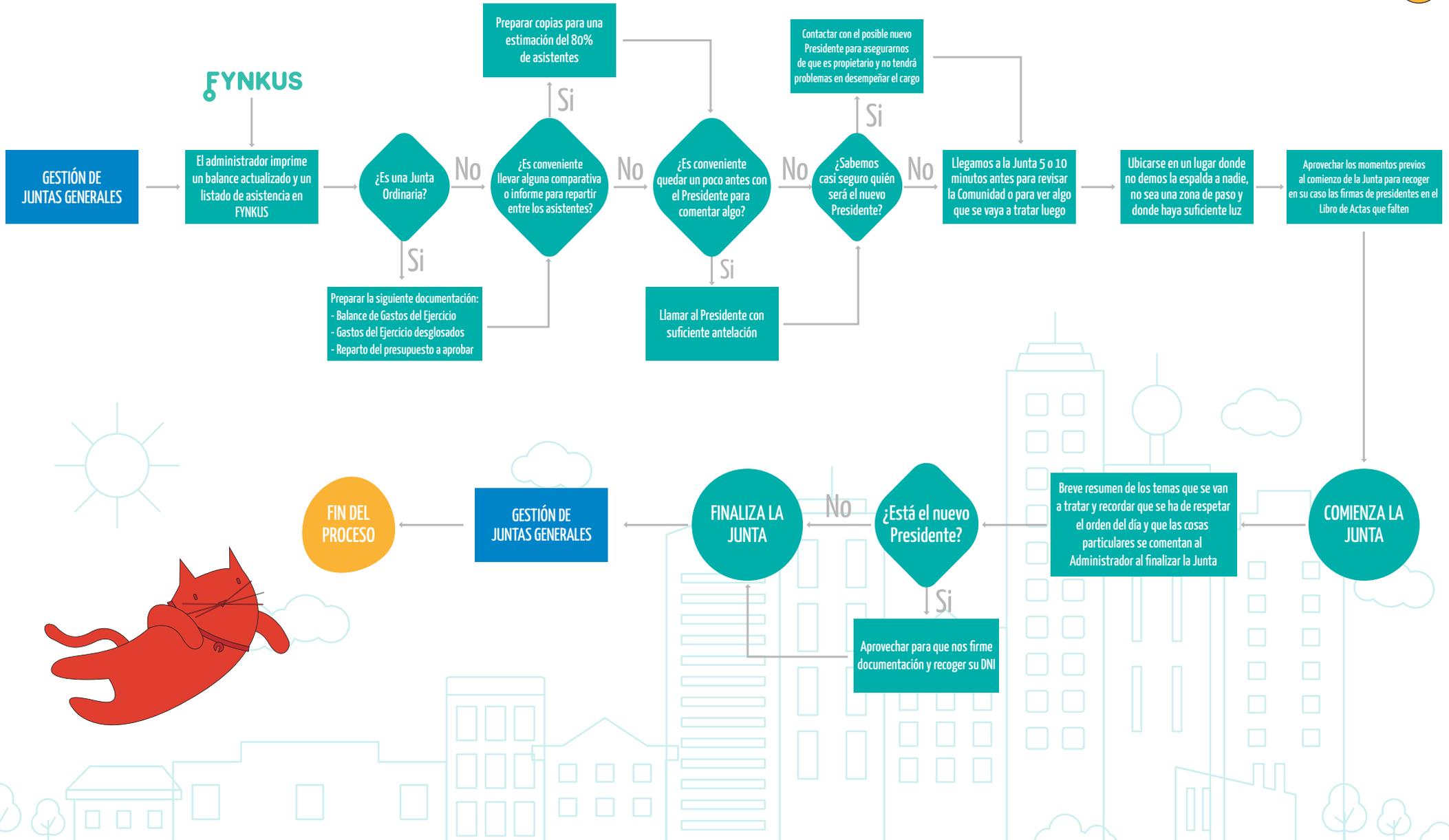
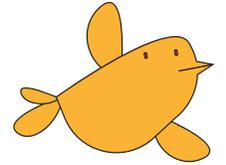
Flujograma de Celebración de Juntas Generales

JUSTIFICACIÓN

La Junta General es la oportunidad para potenciar la marca personal del administrador de fincas y poder exponer y demostrar el trabajo realizado para la comunidad durante el año.

El truco de que una junta salga bien se resume en una sola palabra: preparación.

Un procedimiento es importante para llegar con seguridad y confianza a la junta y poder dar respuesta a todo tipo de cuestiones incluso aquellas que son imprevistos.



GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



OBJETIVO

Cumplir todos los plazos obligatorios por ley tanto en el envío de convocatorias como de actas y garantizar que la junta se va a celebrar con las máximas garantías de éxito posible.

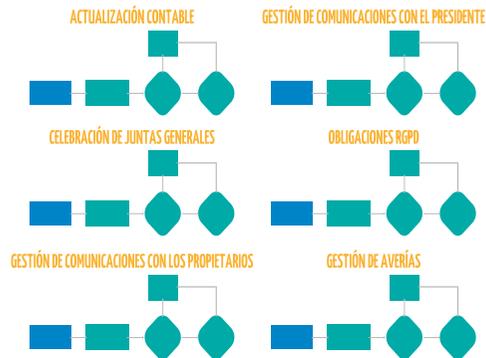
INDICADORES

% de Actas enviadas a los propietarios con más de 10 días desde la celebración de la junta, sobre el total de actas.

% de convocatorias enviadas a los propietarios con menos de 10 días de antelación, sobre el total de convocatorias.



PARTICIPANTES



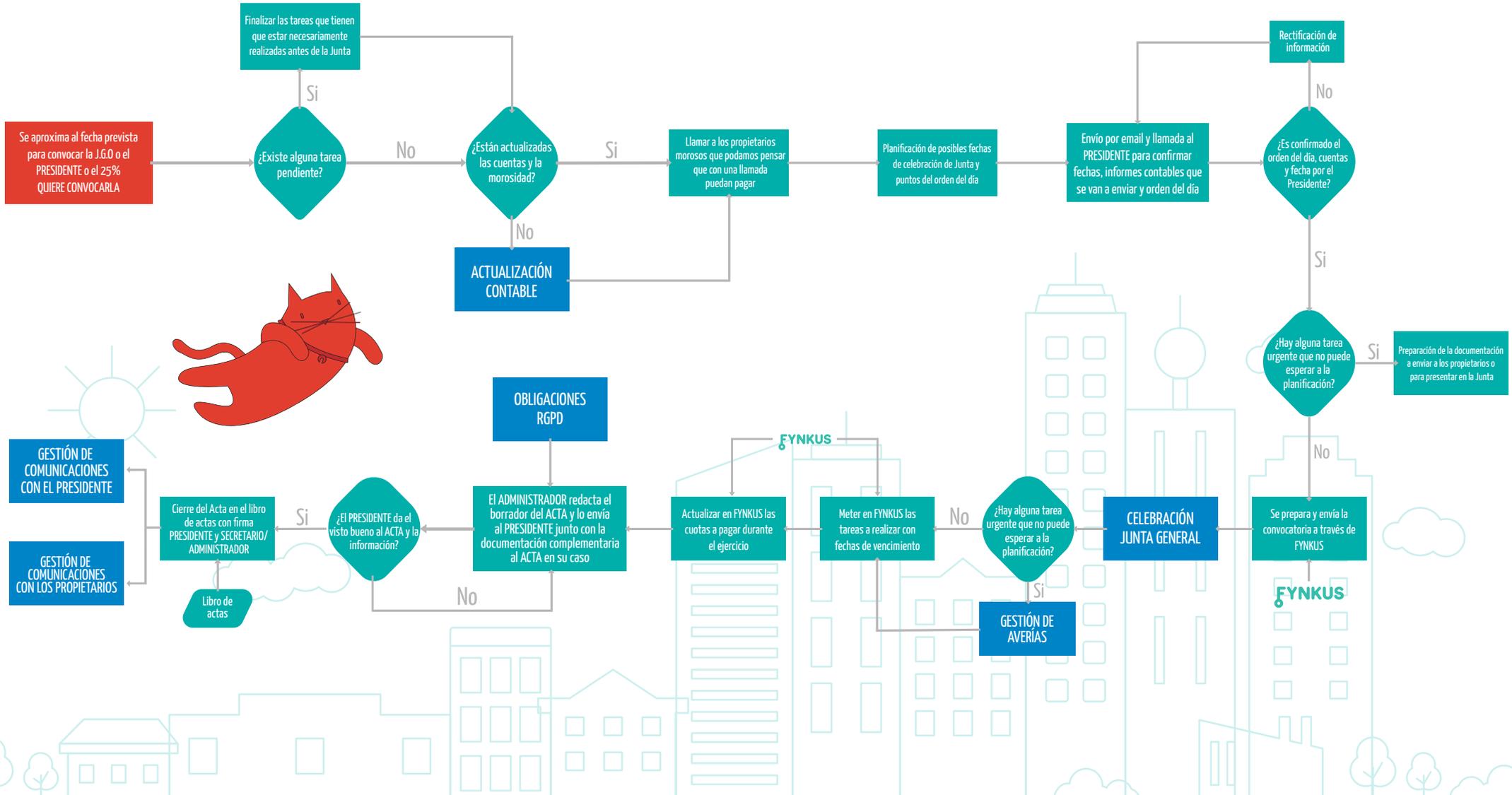
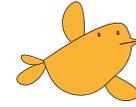
DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestión de Juntas Generales

JUSTIFICACIÓN

Para que una Junta general salga bien es necesario prepararla bien, por tanto un procedimiento para que sigamos unos pasos determinados hasta su celebración van a conseguir llegar bien preparados a la Junta.

Por otro lado, es importante cerrar el círculo hasta el envío del Acta a los propietarios con una planificación correcta de las tareas a realizar a raíz de los acuerdos adoptados.



MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO

GESTIÓN DE AVERÍAS



OBJETIVO

Conseguir cerrar las averías lo antes posible y de manera satisfactoria para la comunidad y los propietarios



INDICADORES

% de averías con una duración superior a 10 días desde la fecha de apertura durante un periodo

PARTICIPANTES



DOCUMENTOS

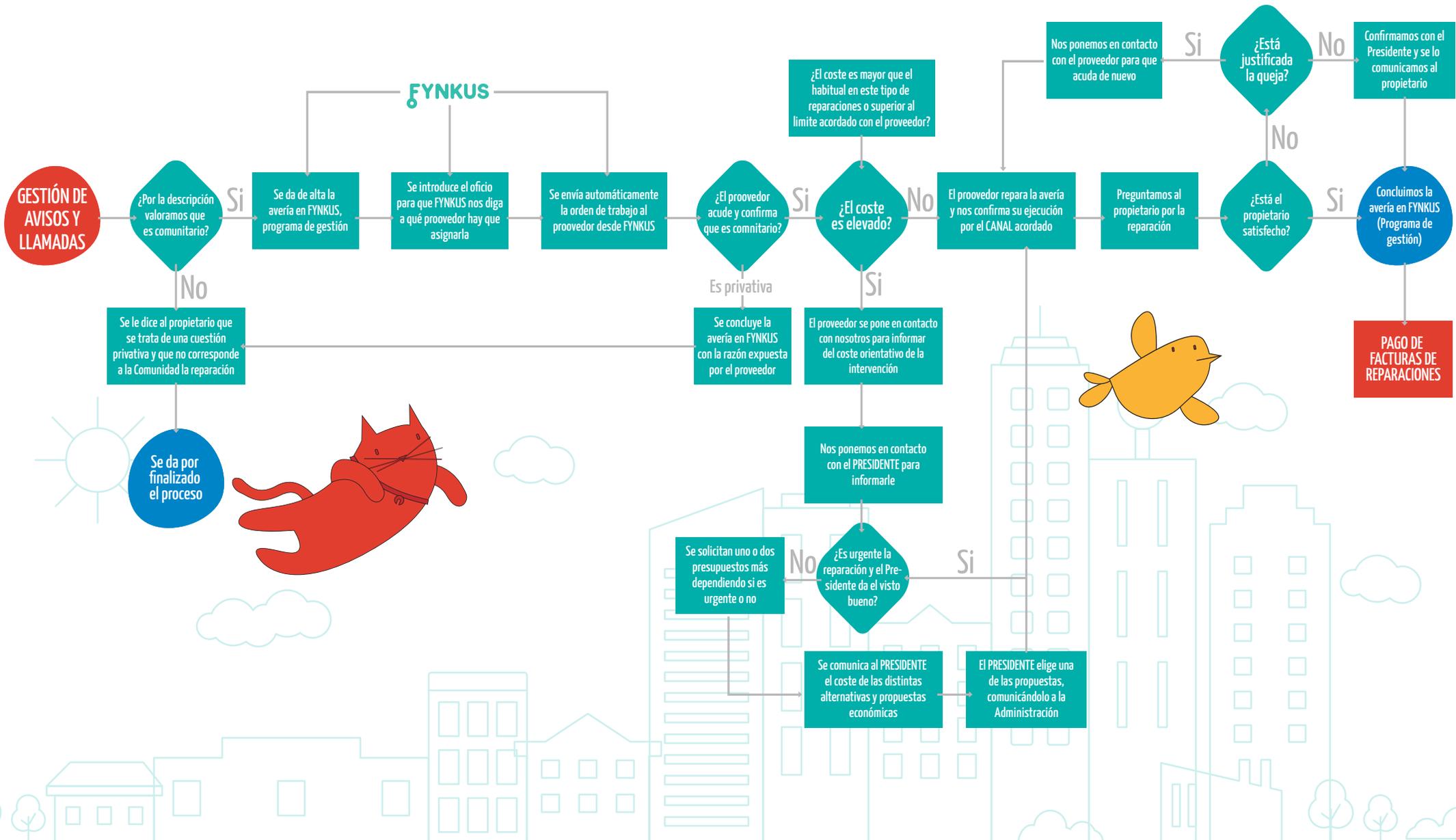
Flujograma de Gestión de Averías

JUSTIFICACIÓN

En el día a día de un despacho de administración de fincas, el aviso de averías y reparaciones a realizar es una de las cuestiones que más tiempo ocupa y si no se gestionan adecuadamente, terminan por colapsar el despacho en perjuicio de otras tareas también necesarias.

Con un procedimiento conseguiremos añadir unos parámetros que aseguren la calidad y el seguimiento correcto de todos estos avisos de averías, consiguiendo cerrarlos más rápidamente lo cual es beneficioso para todas las partes.

GESTIÓN DE AVERÍAS



GESTIÓN DE OBRAS DE REHABILITACIÓN



OBJETIVO

Garantizar que se han cumplido todos los requisitos legales y que se ha actuado con profesionalidad en todo el proceso previo al inicio de una obra.

Contratación del arquitecto

Elaboración de las mediciones para solicitar propuestas

Elección de la empresa que va a ejecutar la obra

Firma de contrato, solicitud de licencias previas al inicio de las obras

INDICADORES

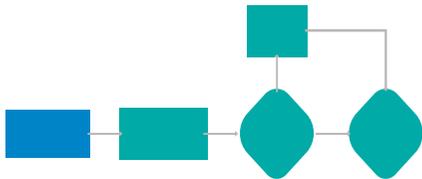


Obras terminadas durante el ejercicio con un coste superior al 10% de su estimación inicial.

PARTICIPANTES



GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



DOCUMENTOS

Flujograma de Gestión de Obras de Rehabilitación

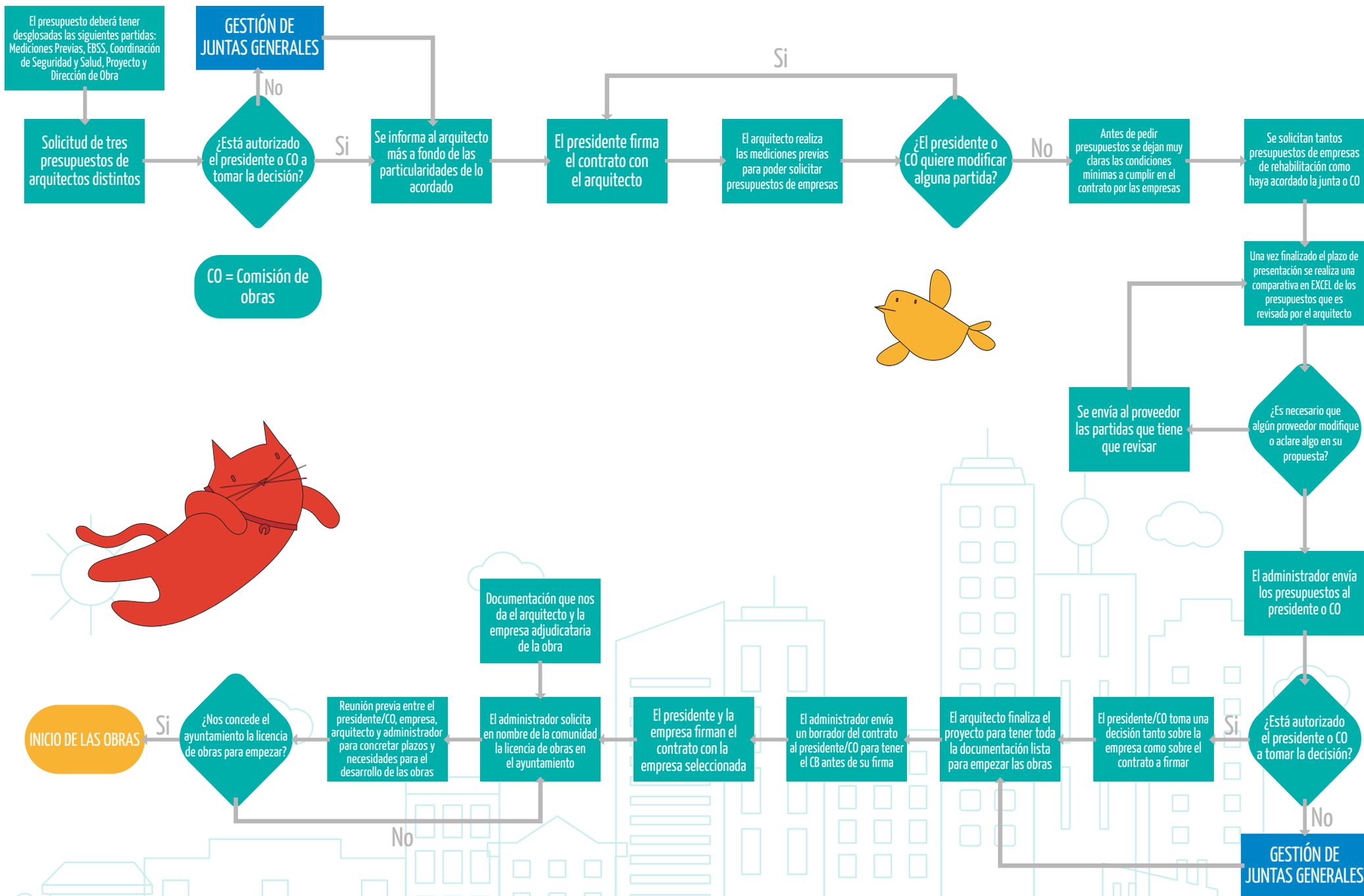
JUSTIFICACIÓN

En una obra de rehabilitación importante en una comunidad es obligatorio seguir un procedimiento para ir cumpliendo requisitos legales y otros no obligatorios por ley pero que nos garantizarán que la obra salga lo mejor posible.

Seguir escrupulosamente un procedimiento nos evitará fallos que en obras de este tipo, pueden ocasionar un coste altísimo en la comunidad.

Sin lugar a dudas la madurez y profesionalidad de un despacho se pone a prueba en este tipo de obras en las que hay que ser capaces de demostrar que somos buenos administradores.

GESTIÓN DE OBRAS DE REHABILITACIÓN



GESTIÓN DE PROVEEDORES



OBJETIVO

Tener una relación de proveedores habituales que sean profesionales y nos eviten problemas en las comunidades.

INDICADORES

Valoración media de proveedores por oficio superior a 4 sobre 5.

Actualizar relación entre proveedores habituales de las comunidades



Acciones a tomar cuando recibimos una queja o reclamación sobre el trabajo de un proveedor



Anualmente: Valoración en el despacho de cada uno de los despachos



Toma de decisiones sobre cambios en la relación de proveedores habituales

PARTICIPANTES



GESTOR

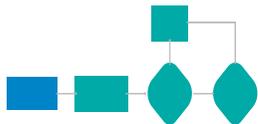


ADMINISTRADOR

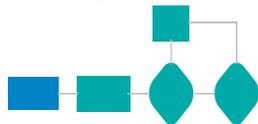


PROVEEDOR

REVISIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestión de Proveedores

JUSTIFICACIÓN

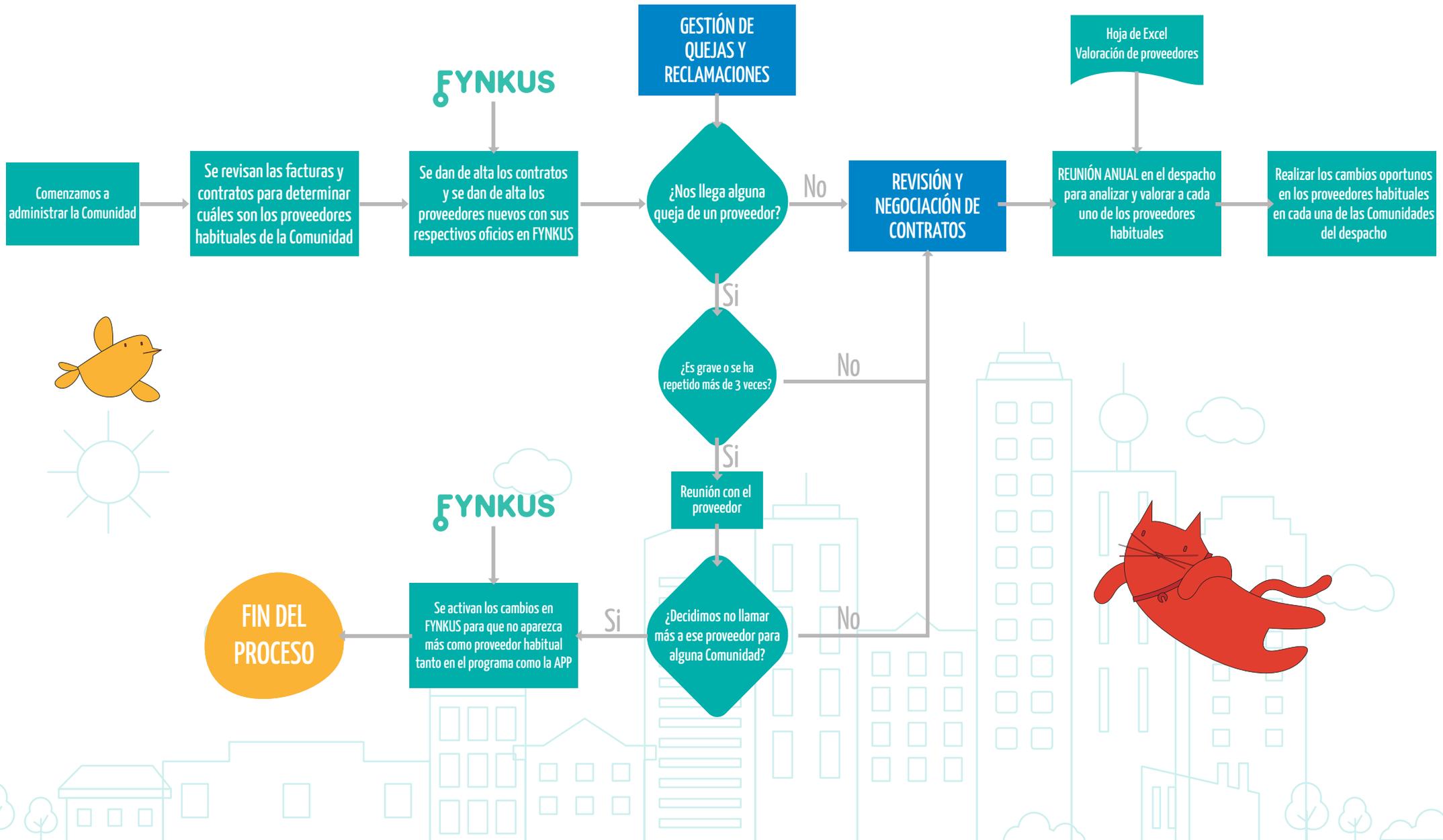
Tener a una red de buenos proveedores nos puede evitar como Administradores de Fincas muchos problemas en las comunidades y por qué no decirlo: conseguir reducir nuestra carga de trabajo si esos proveedores son eficientes y eficaces.

Por ese motivo debemos de escuchar a nuestros clientes y tomar acciones inmediatas cuando recibimos varias quejas sobre un proveedor en concreto en distintas comunidades.

Por otro lado, es fundamental valorar al menos una vez al año dentro del despacho a cada proveedor y tomar decisiones al respecto.

Un sencillo procedimiento detallará que hay que hacer en cada caso y no dejar sujeto al criterio de cada persona la reacción ante una queja.

GESTIÓN DE PROVEEDORES



GESTIÓN DE SINIESTROS



OBJETIVO

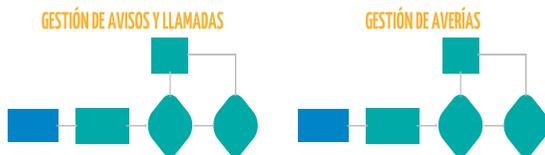
Conseguir cerrar los siniestros lo antes posible y de manera satisfactoria para la comunidad y los propietarios.

INDICADORES

% de siniestros con una duración superior a 30 días desde la fecha de apertura durante un periodo.



PARTICIPANTES



DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestión de Siniestros

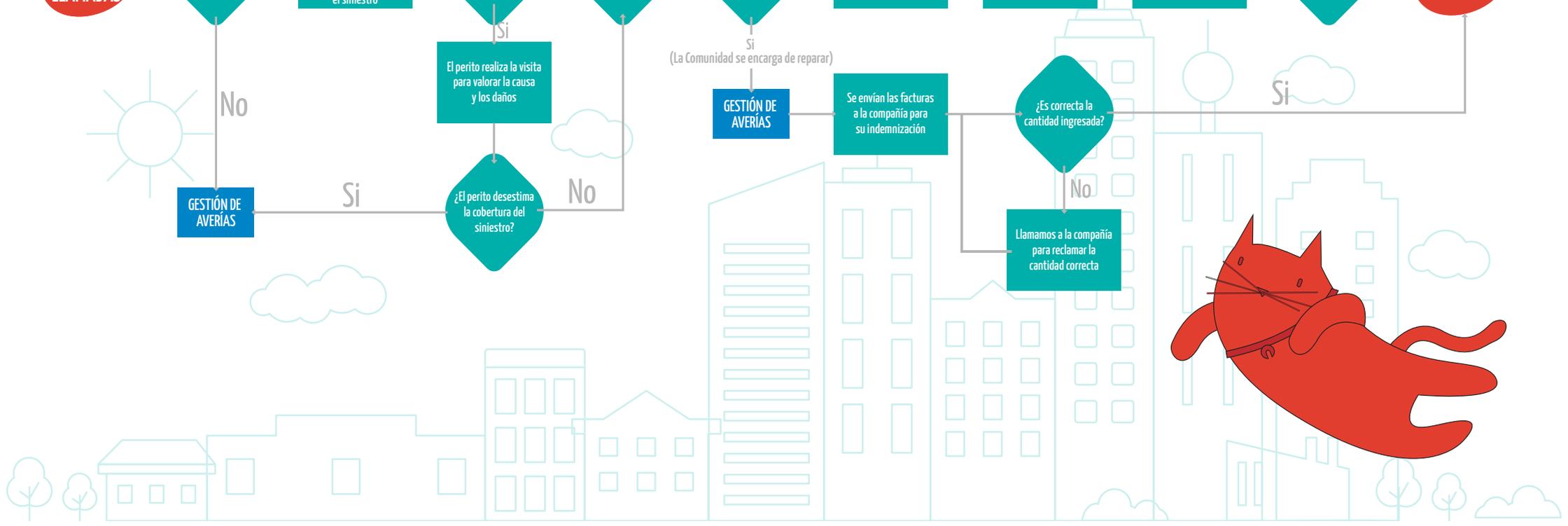
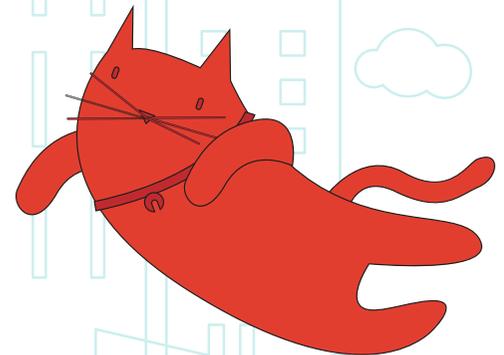
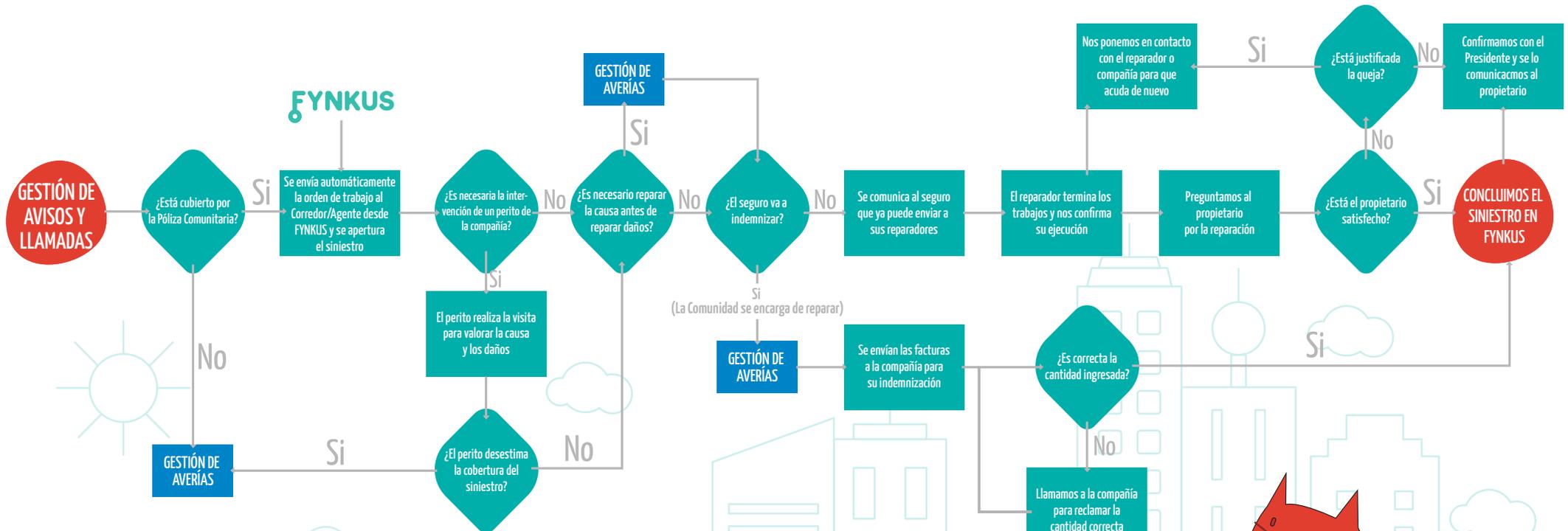
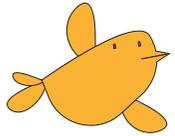
JUSTIFICACIÓN

Una de las principales causas de imprevistos y descontentos por parte de los propietarios es la mala resolución de un siniestro que afecta directamente a una vivienda o local comercial.

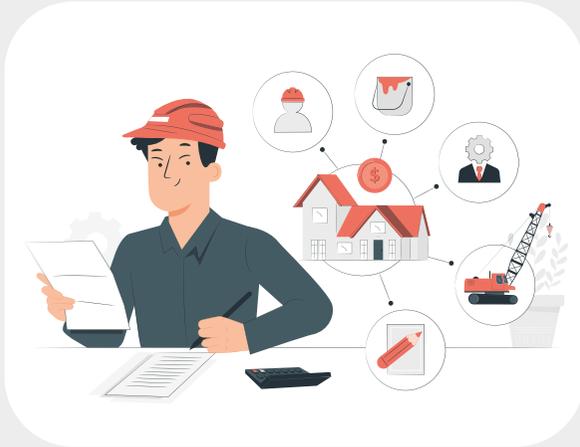
Con un procedimiento conseguiremos tener no solo claros los pasos a seguir sino que nos obligaremos a conseguir ciertos hitos durante el mismo que nos permitan que acabe con la satisfacción de la comunidad y del propietario afectado.

Estos hitos son entre otros, cobrar la indemnización correcta, tener el visto bueno del presidente y recoger el feedback del propietario afectado.

GESTIÓN DE SINIESTROS



PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO



OBJETIVO

Asegurarnos no sólo de que se cumple con todas las normativas legales en materia de inspecciones y revisiones, sino que también se hace un mantenimiento preventivo de las comunidades para reducir el trabajo y coste de las reparaciones e imprevistos.

Planificación de las visitas, revisiones e inspecciones oficiales en una comunidad



Realizar las visitas a la comunidad y confirmar la ejecución de las revisiones e inspecciones oficiales



Realizar las reparaciones oportunas en base a esas revisiones e inspecciones

INDICADORES

Tiempo medio de subsanación de deficiencias en inspecciones oficiales y revisiones obligatorias en las comunidades desde la fecha de inspección hasta su reparación.

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR



DOCUMENTOS

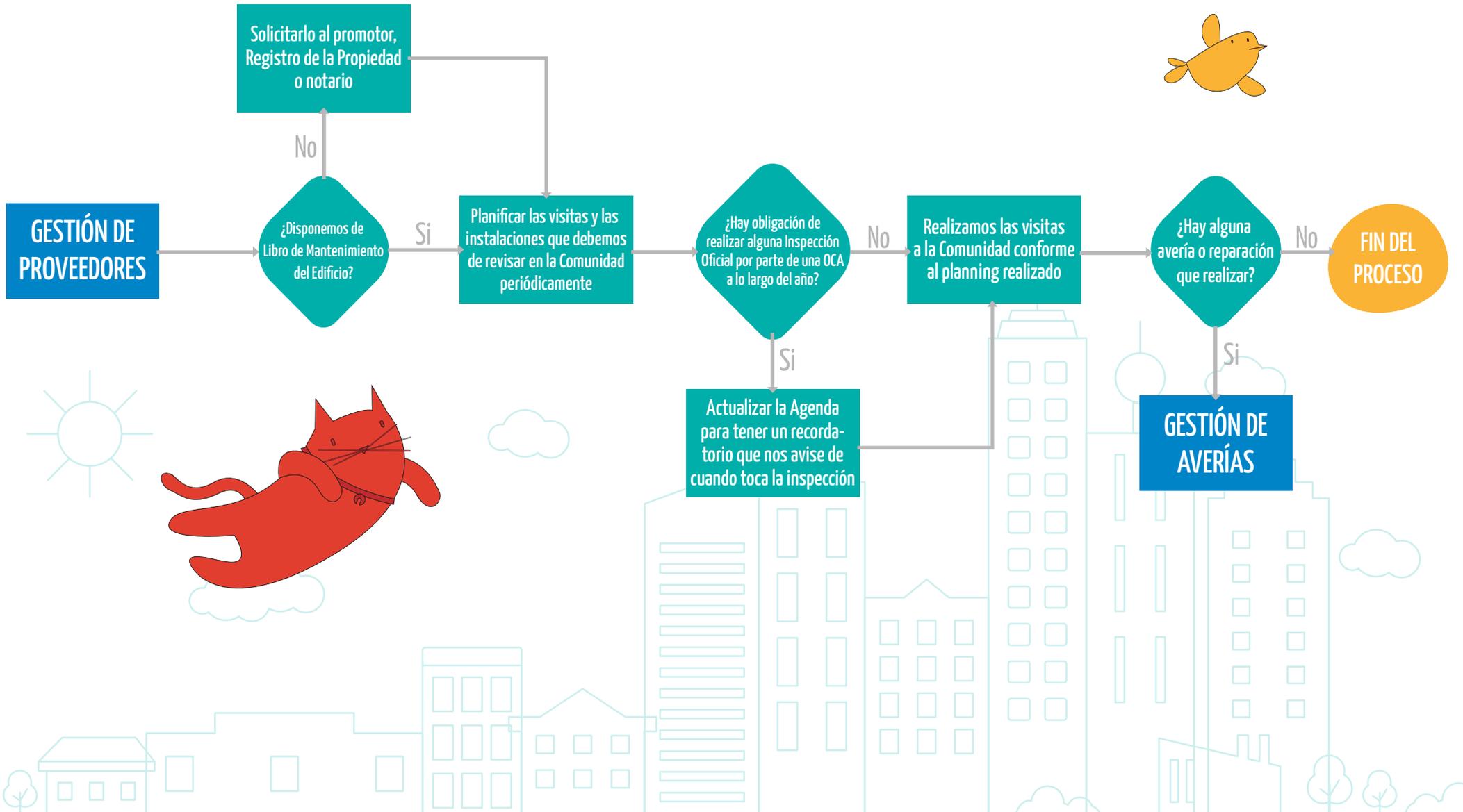
 Flujograma de Planificación del Mantenimiento del Edificio

JUSTIFICACIÓN

Un problema derivado de no haber pasado a tiempo una inspección o no haber tomado acciones ante un informe de una OCA o de la empresa de sistemas contra incendios, por ejemplo, es uno de esos imprevistos que no deberíamos de permitir que nos ocurra nunca.

Es crucial tener un procedimiento con un calendario actualizado de todo lo que hay que hacer en un edificio por normativa y desde luego llevar un mantenimiento preventivo a iniciativa del administrador puede ahorrarnos muchos disgustos y mejorar la calidad de nuestros servicios.

PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO



RELACIONES CON LOS CLIENTES

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS



OBJETIVO

Evaluar de manera anual a través de una encuesta la satisfacción de nuestros clientes y tomar las acciones necesarias para solucionar problemas a tiempo.

Envío de la encuesta



Análisis de los resultados de la encuesta



Acciones a tomar en base a dichos resultados y conclusiones

INDICADORES



Nº de encuestas rellenas durante el año en comparación con las del año pasado ha de aumentar en un 10%

PARTICIPANTES

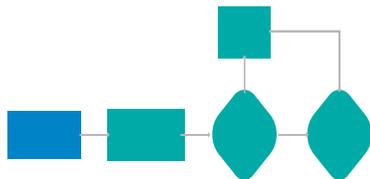


ADMINISTRADOR



GESTOR

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



DOCUMENTOS



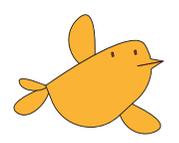
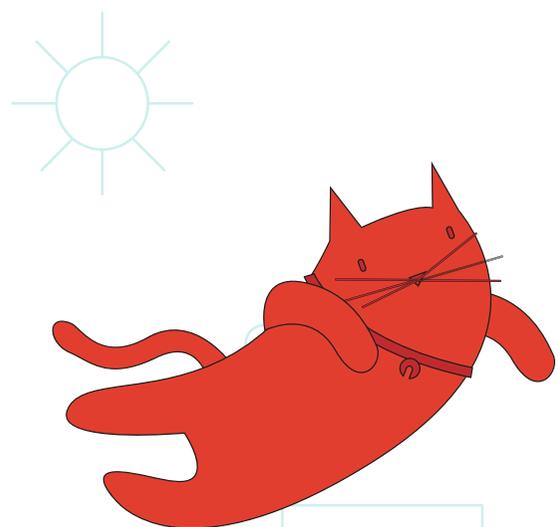
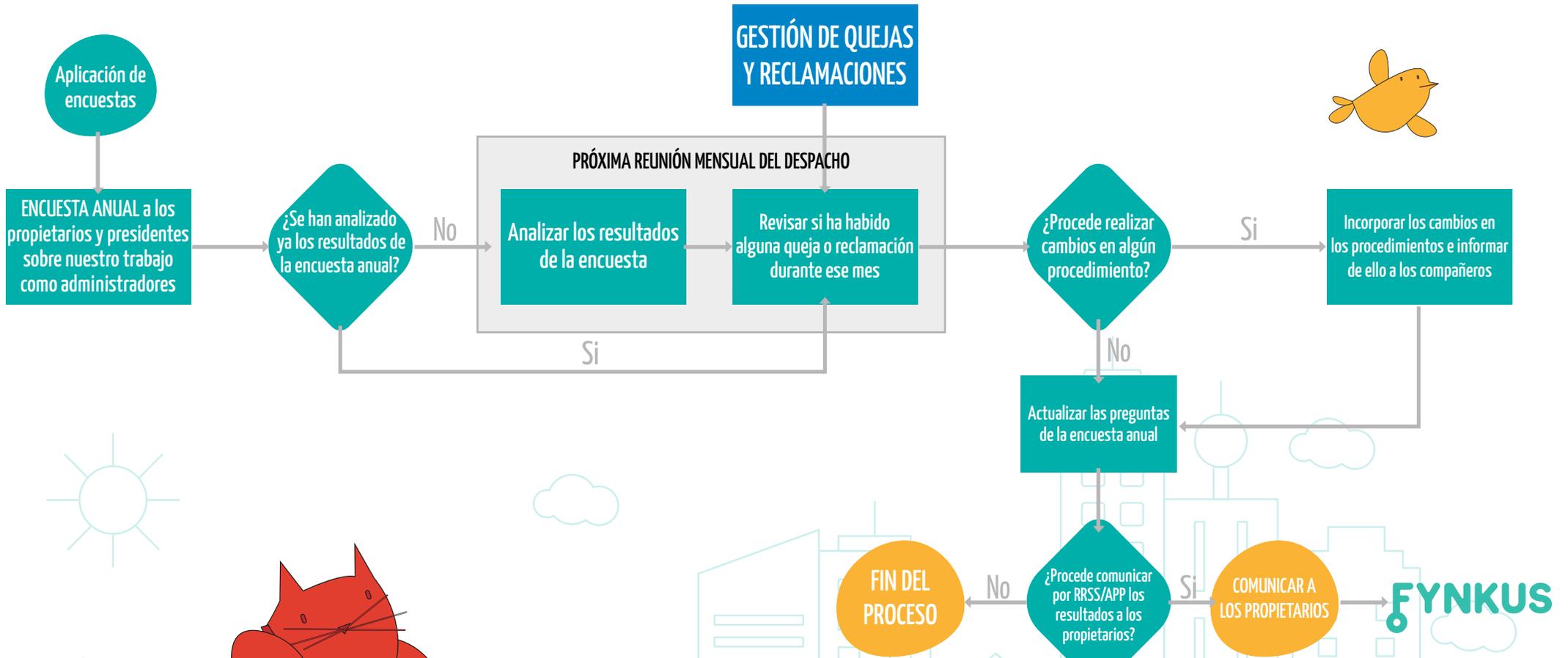
Flujograma de Evaluación y Satisfacción de los Propietarios

JUSTIFICACIÓN

El análisis de la satisfacción de los usuarios aún no se ha convertido en una práctica habitual en un sector en el que es vital ir testeando por anticipado los problemas en nuestro servicio para que se subsanen lo antes posible.

A través de un procedimiento que nos asegure que evaluamos esta satisfacción, bien a través de una encuesta anual o a través de una encuesta puntual, conseguimos que los clientes vean que nos preocupamos por nuestro servicio y conseguimos detectar problemas a tiempo.

Un buen procedimiento favorecerá que los propietarios al verse atendidas sus respuestas, tengamos una tasa mayor en el número de encuestas rellenas año a año.



GESTIÓN DE AVISOS Y LLAMADAS



OBJETIVO

Tener muy claro que hay que hacer en el despacho, cuando se recibe un aviso o una llamada y resolverla en el menor tiempo posible.

Se recibe un
aviso o llamada



Delegarla a la
persona encargada
de la gestión
a realizar



Gestionar el aviso en
caso de que no
corresponda delegar
o sea urgente

INDICADORES

Cantidad de avisos o llamadas atendidas durante cada día de la semana y en cada hora, tanto de manera total, como por comunidad.

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR

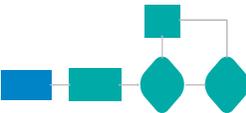


GESTOR

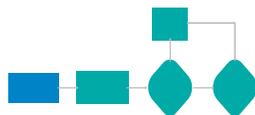
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



GESTIÓN DE AVERÍAS



GESTIÓN DE SINIESTROS



DOCUMENTOS



Flujograma de Gestión de Avisos y Llamadas

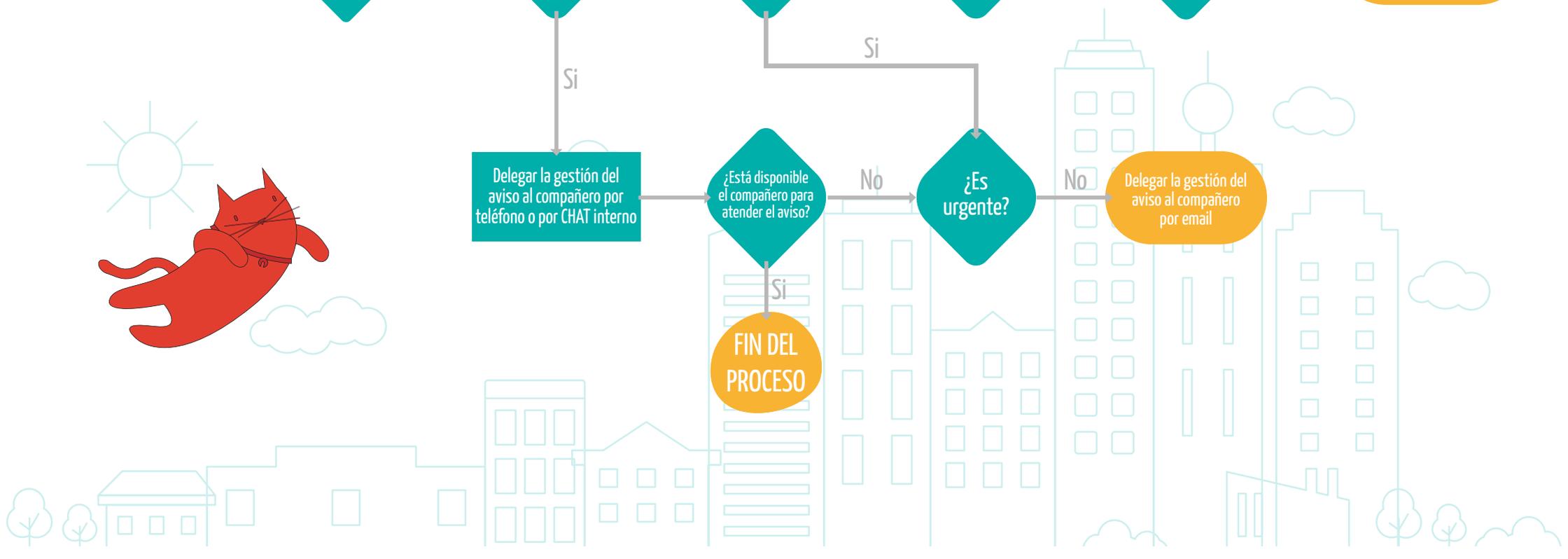
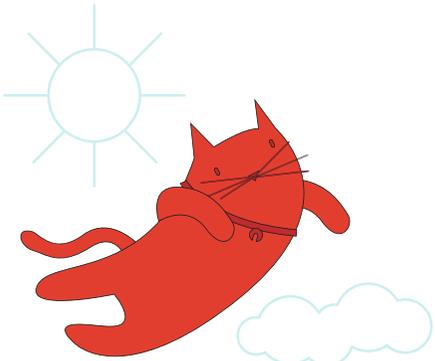
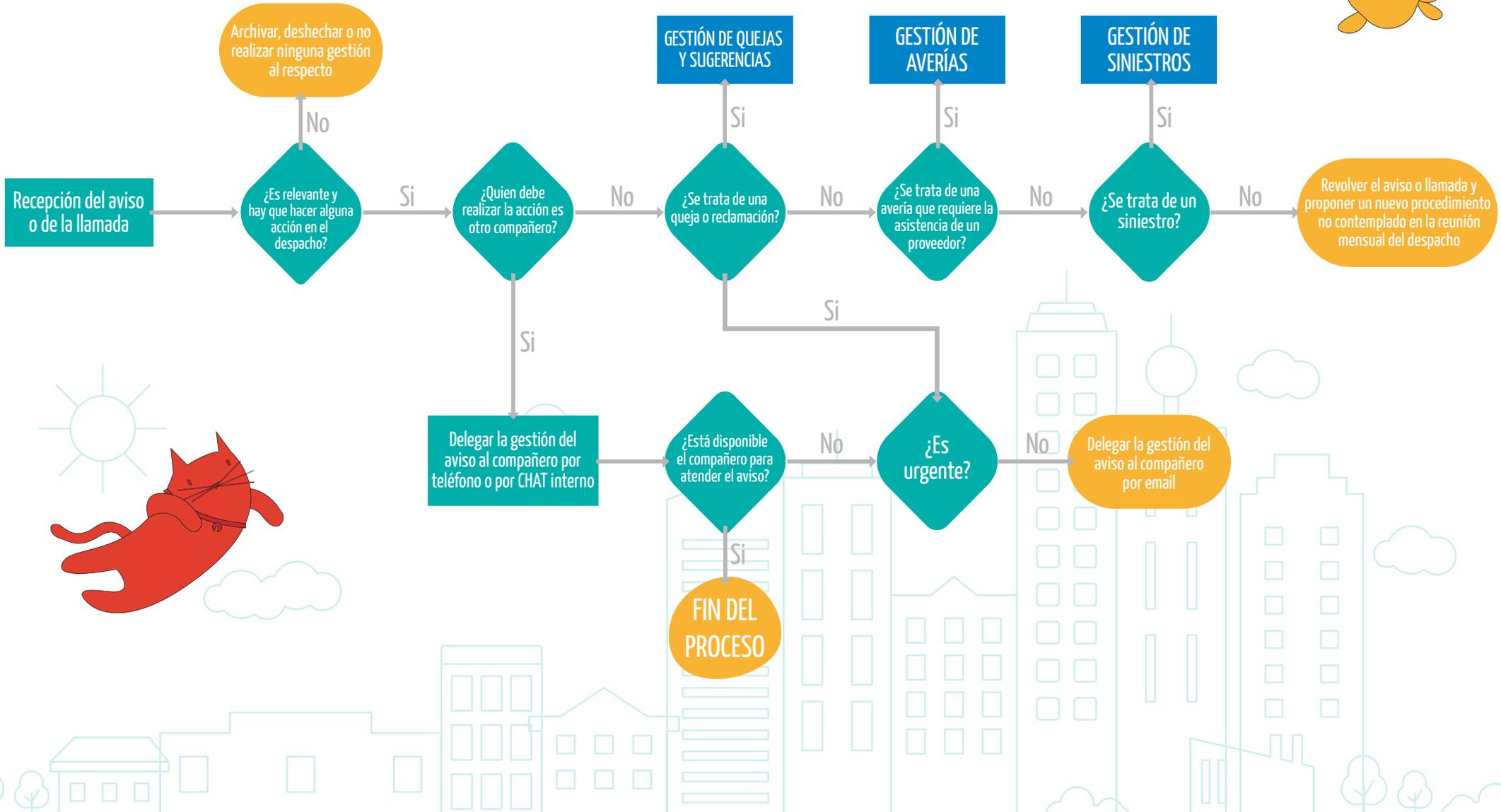
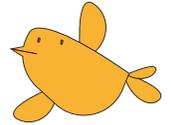
JUSTIFICACIÓN

No se puede depender de que dependiendo de la persona que coja una llamada o un aviso, en el despacho se haga una cosa distinta.

Este ha de ser uno de los procedimientos más claros del despacho y en el mismo hay involucrados muchos otros procedimientos que se activan con un aviso o llamada.

Es importante que solo se genere una tarea si no es necesario, intentando resolver la incidencia durante la misma llamada.

GESTIÓN DE AVISOS Y LLAMADAS



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON LOS PROPIETARIOS



OBJETIVO

Asegurarnos que los propietarios están informados en todos momentos de lo que ocurre en su comunidad

INDICADORES

Celebración de la Junta General



Comunicados durante el ejercicio



Celebración de la siguiente Junta General

PARTICIPANTES

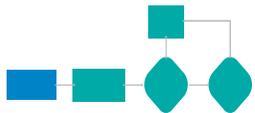


ADMINISTRADOR

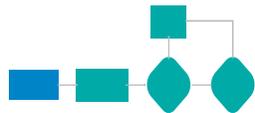


PRESIDENTE

CELEBRACIÓN DE JUNTA GENERAL



GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



DOCUMENTOS



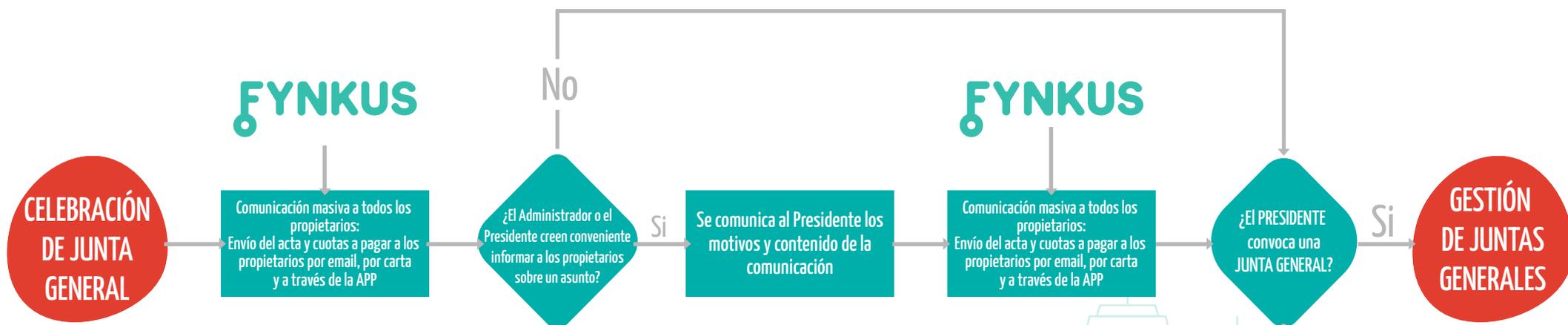
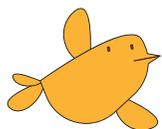
Flujograma de Gestión de la Comunicación con los Propietarios

JUSTIFICACIÓN

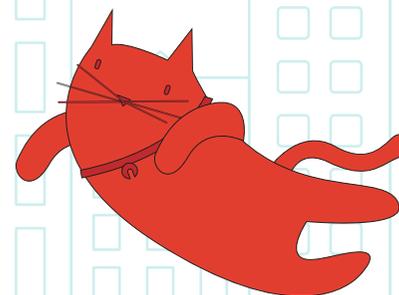
Es importante tener un procedimiento que nos recuerde la periodicidad con la que debemos de enviar un comunicado a los propietarios.

En cada comunidad podemos tener una periodicidad distinta, y esto dependerá de lo acordado en Junta General o simplemente a petición del Presidente de la comunidad.

Es importante no solo anotar en nuestra agenda como una tarea más cuando debemos enviar esta comunicación sino que debemos de aclarar cómo se va a comunicar a los propietarios.



Al estar toda la documentación de la Comunidad disponible en la APP de FYNKUS, los propietarios siempre pueden consultar la información en la misma durante todo el ejercicio



GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



OBJETIVO

Poner al cliente en el centro de nuestra estrategia recogiendo las quejas comunicadas adecuadamente y tomando acciones inmediatas para evitar que se vuelvan a repetir.

Nos comunican una queja



Intentamos solventarla lo antes posible



Tomamos medidas para que no vuelva a producirse

INDICADORES

Nº de quejas de nuestro servicio como administradores durante el año en comparación con las del año pasado ha de reducirse en un 20%

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR

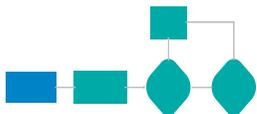


GESTOR

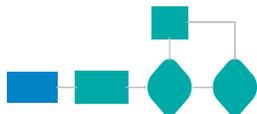


PRESIDENTE

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS



GESTIÓN DE PROVEEDORES



DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestión de Quejas y Reclamaciones

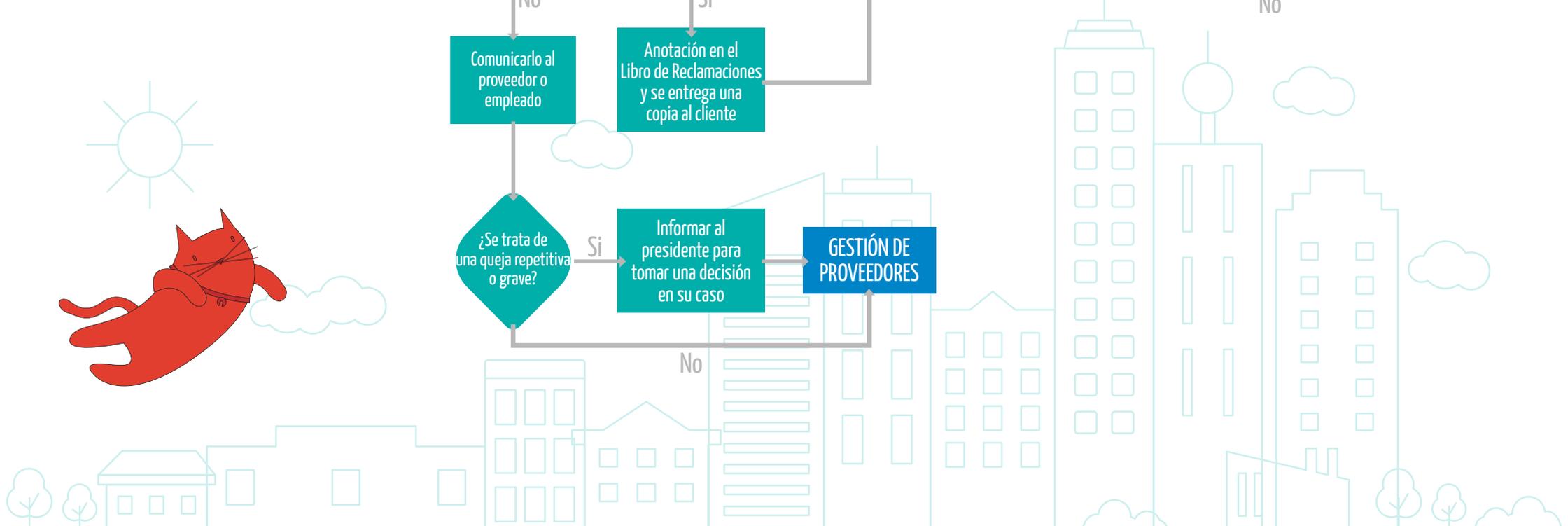
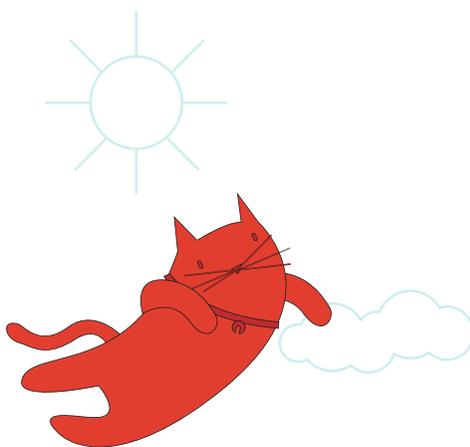
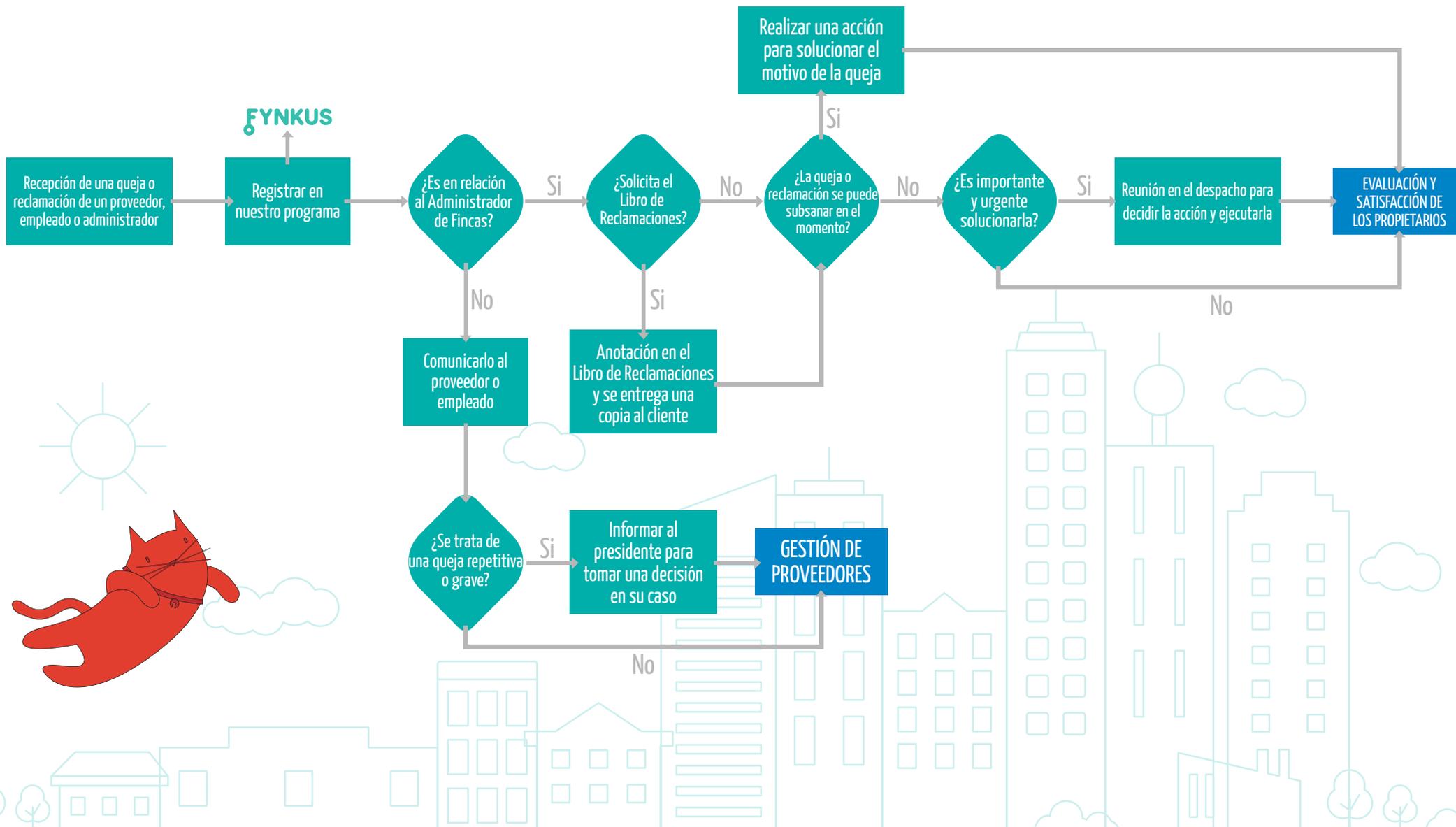
 Libro de reclamaciones

JUSTIFICACIÓN

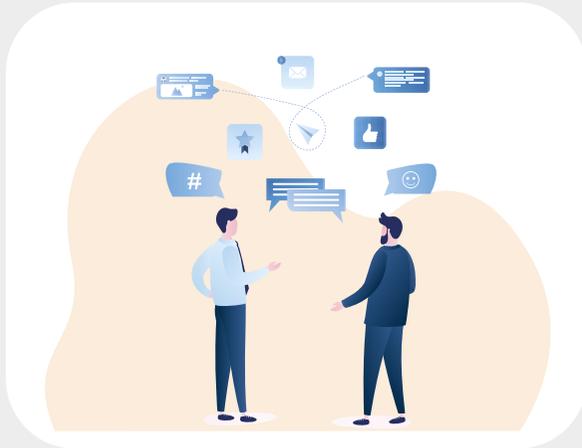
Si los clientes perciben que sus quejas quedan en saco roto, terminarán por no comunicarlas y a la larga esto supone un problema serio, ya que cuando nos llegan es demasiado tarde.

En este procedimiento se trata de tomar una acción correctiva cuando entra cualquier tipo de queja por parte de nuestros clientes, tanto en relación con el despacho como con proveedores o empleados directos de la comunidad.

Si no seguimos un procedimiento habrán quejas que se perderán (según quién las reciba) y las acciones correctivas se tomarán tarde y en un despacho de administración de fincas esto se convierte en una de las principales causas para que nos cesen.



GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON EL PRESIDENTE



OBJETIVO

No dejar a la improvisación el tener informado periódicamente al Presidente durante el ejercicio de todos los asuntos concernientes a la comunidad.



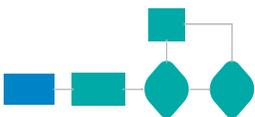
INDICADORES

PARTICIPANTES



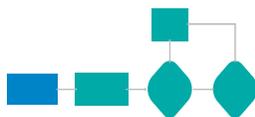
ADMINISTRADOR

CELEBRACIÓN DE JUNTA GENERAL



PRESIDENTE

GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON LOS PROPIETARIOS



DOCUMENTOS

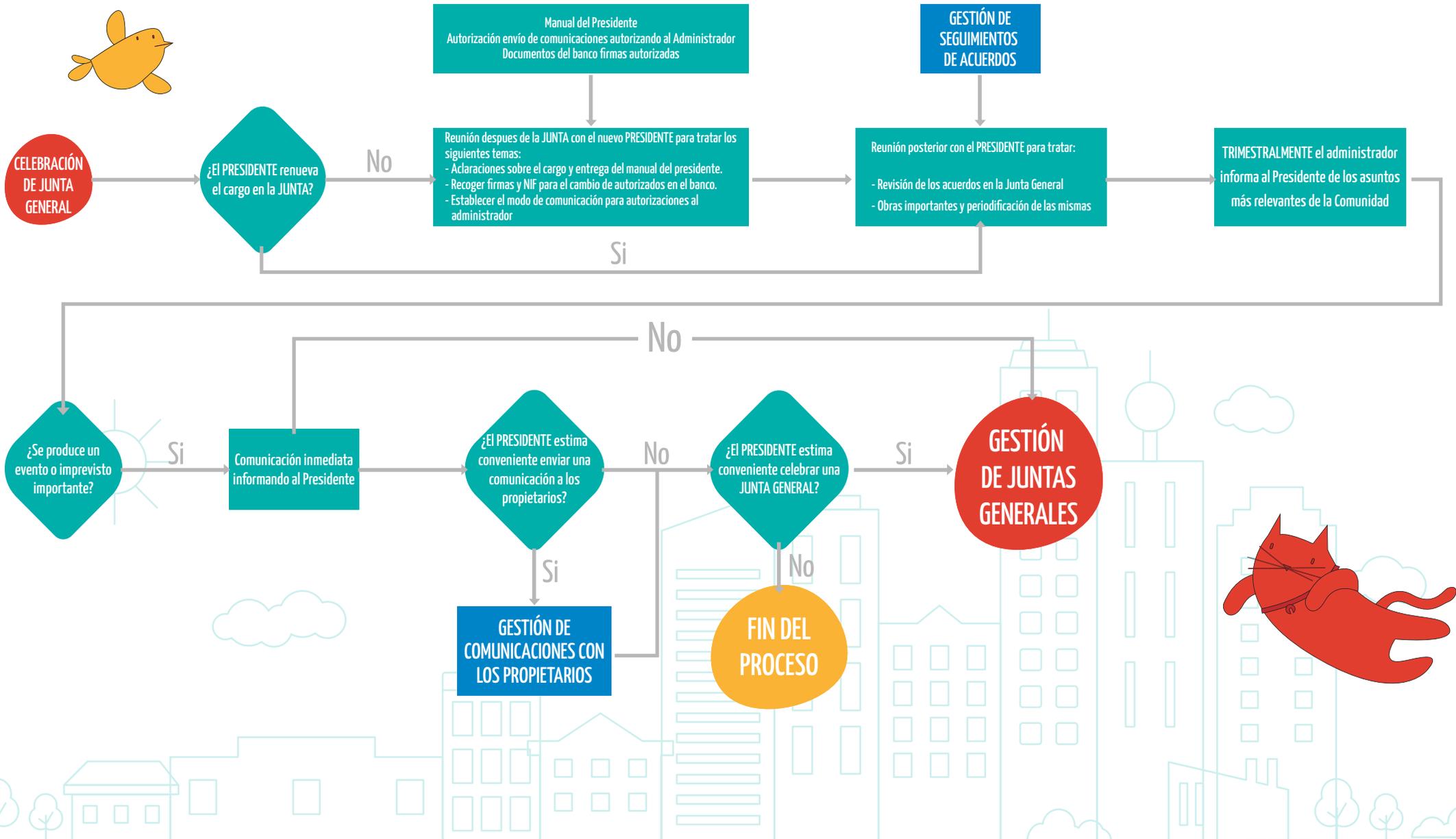
-  Flujograma de Gestión de la Comunicación con el Presidente
-  Manual del Presidente
-  Autorización de envío de comunicaciones autorizando al presidente

JUSTIFICACIÓN

Muchas veces los administradores cogen confianza con la comunidad de propietarios y se olvidan de informar periódicamente al Presidente de los asuntos más importantes de la comunidad.

Esto suele ocurrir en comunidades pequeñas y el no seguir un procedimiento que nos recuerde cada cuánto tenemos que informar al Presidente, puede originar una falta de contacto que puede terminar en malentendidos o situaciones en las que ya sea complicado dar marcha atrás.

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON EL PRESIDENTE



PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN



OBJETIVO

Tener todos los documentos que recibamos en el despacho clasificados, archivados y digitalizados en nuestro software de gestión para facilitar el tratamiento de los mismos y ahorrarnos mucho tiempo en nuestro día a día.



INDICADORES

PRUEBA SEMESTRAL:

Tiempo medio (en minutos/segundos) del administrador y del gestor, para encontrar distintos tipos de documentos (facturas, presupuestos, contratos, escrituras...)

PARTICIPANTES



GESTOR

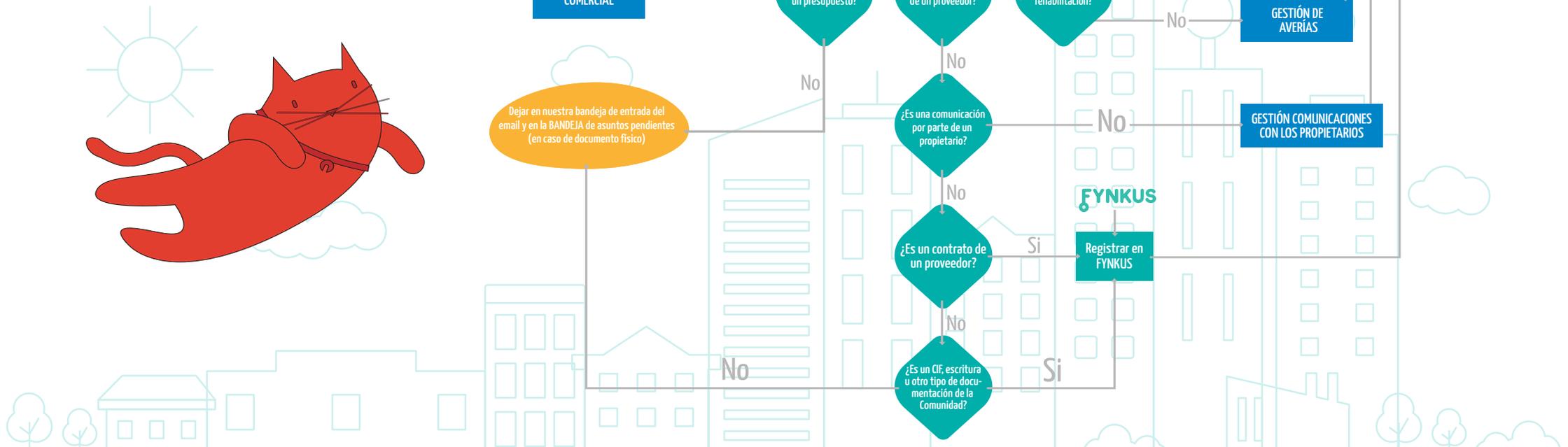
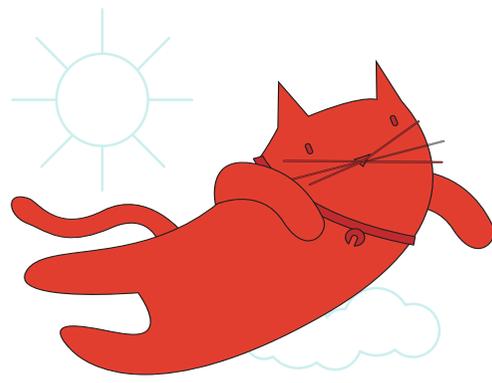
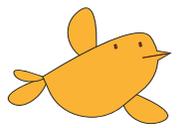
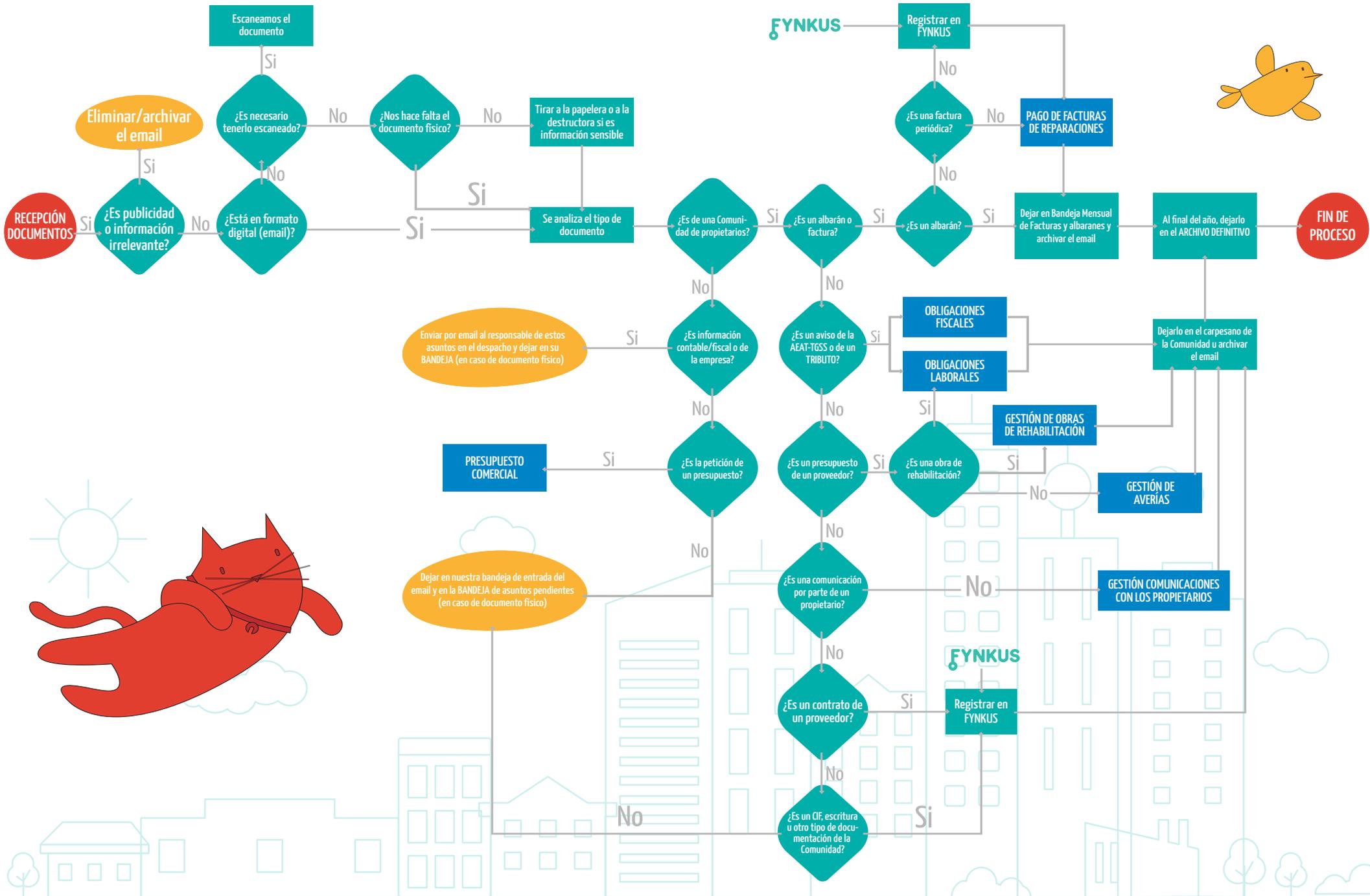
DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestión y Archivo de Documentación

JUSTIFICACIÓN

Este procedimiento es fundamental para saber qué hacer con cada uno de los documentos que nos llegan al despacho diariamente como facturas, albaranes, presupuestos, notificaciones, comunicaciones de proveedores y de propietarios entre otros.

En caso de no tener un procedimiento claro, no solo tendremos un despacho desorganizado en el que perderemos mucho tiempo en el futuro buscando estos documentos, sino que se terminarán acumulando tareas y no llevaremos al día el flujo de trabajo diario del despacho.



GESTIONES EN UNA COMUNIDAD NUEVA



OBJETIVO

Poder tener lo antes posible toda la documentación lista para empezar con la gestión de la comunidad y evitar problemas en el periodo de transición.

INDICADORES

Número de días entre la fecha de traspaso de documentación y la introducción de tareas en nuestro software de gestión < 15 días



PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR

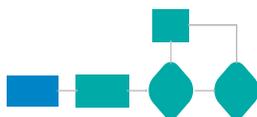


GESTOR

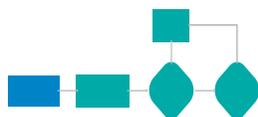


PRESIDENTE

EVALUACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS



GESTIÓN DE PROVEEDORES



DOCUMENTOS

 Flujograma de Gestiones en una Nueva Comunidad

 Modelo de Contrato de Administración

 Checklist: Documentación a recoger

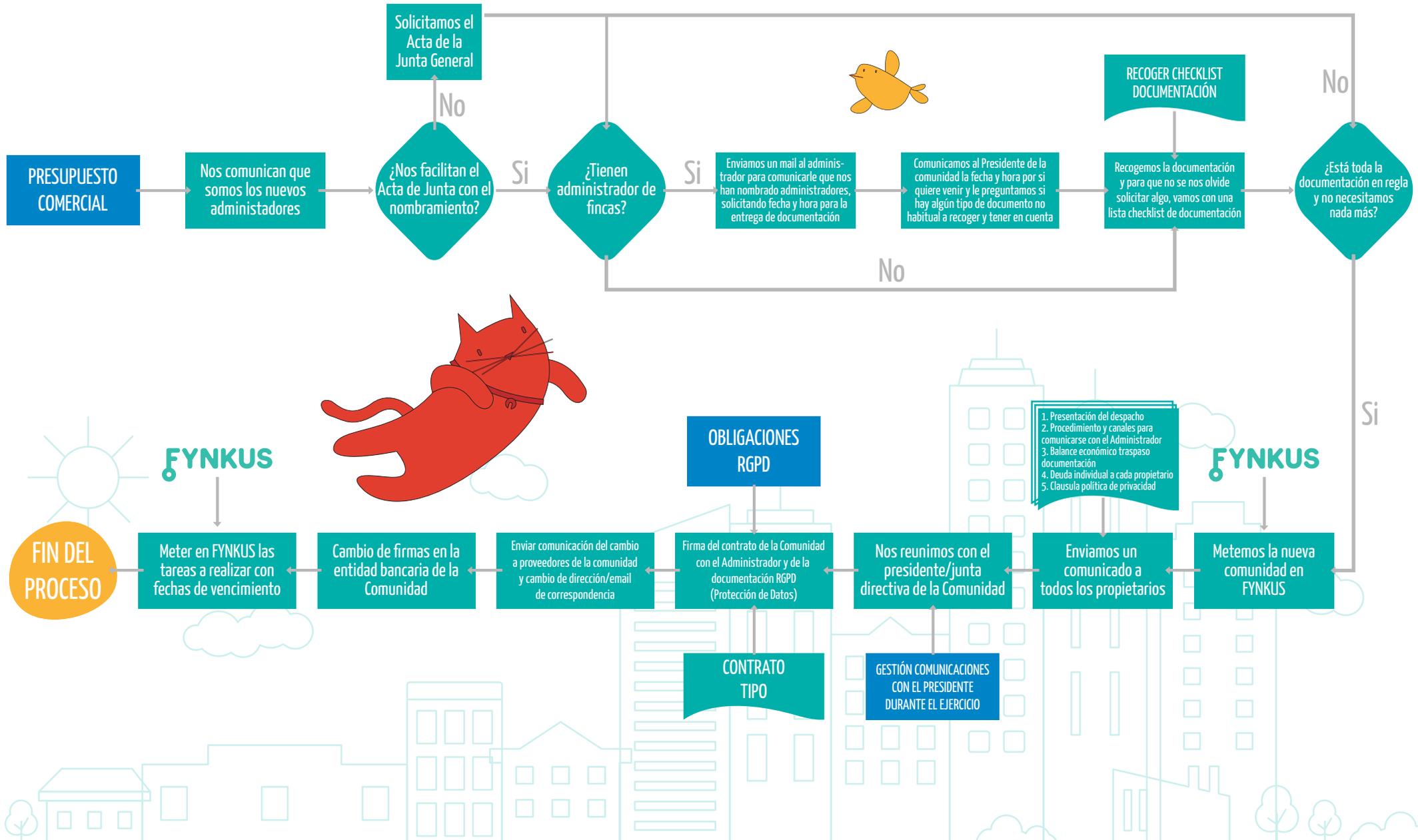
JUSTIFICACIÓN

Es habitual que el traspaso de documentación se alargue por parte del Administrador que entrega la documentación. Esto puede ocasionar problemas y los propietarios se pueden sentir desatendidos porque ni el administrador saliente ni el entrante, por diversos motivos van a poder gestionar la comunidad al 100%.

Es importante dar una buena imagen de un despacho ágil y eficaz, por lo que el Administrador ha de procurar que todas estas gestiones como reuniones, comunicaciones, cambios de correspondencia o firma de documentación que solo dependen de él, se hagan lo antes posible.

Un procedimiento nos ayudará a controlar la buena ejecución de todo este proceso y evitar que un retraso en alguna de estas acciones suponga un problema en el futuro.

GESTIONES EN UNA COMUNIDAD NUEVA



OBLIGACIONES FISCALES



OBJETIVO

Cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de las comunidades de propietarios como pago de retenciones IRPF, declaraciones trimestrales o declaraciones informativas con periodicidad anual.

INDICADORES

Identificar las comunidades y las situaciones que generan una obligación tributaria



Registrar y actualizar la documentación necesaria para el pago de impuesto o presentación de declaraciones



Presentación de declaraciones y pagos de impuestos en los plazos que marca la ley

PARTICIPANTES



PROVEEDOR



GESTOR



ASESORÍA
EXTERNA

DOCUMENTOS

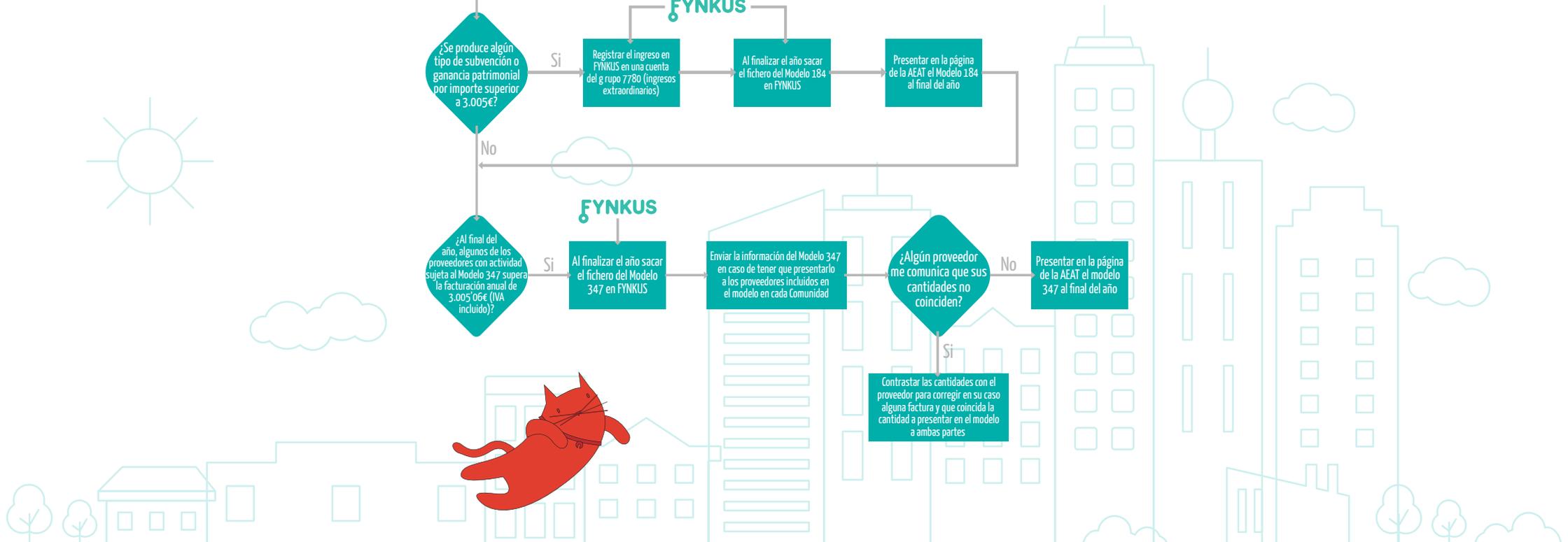
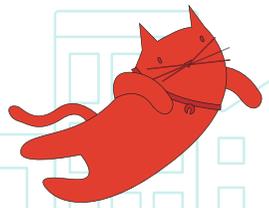
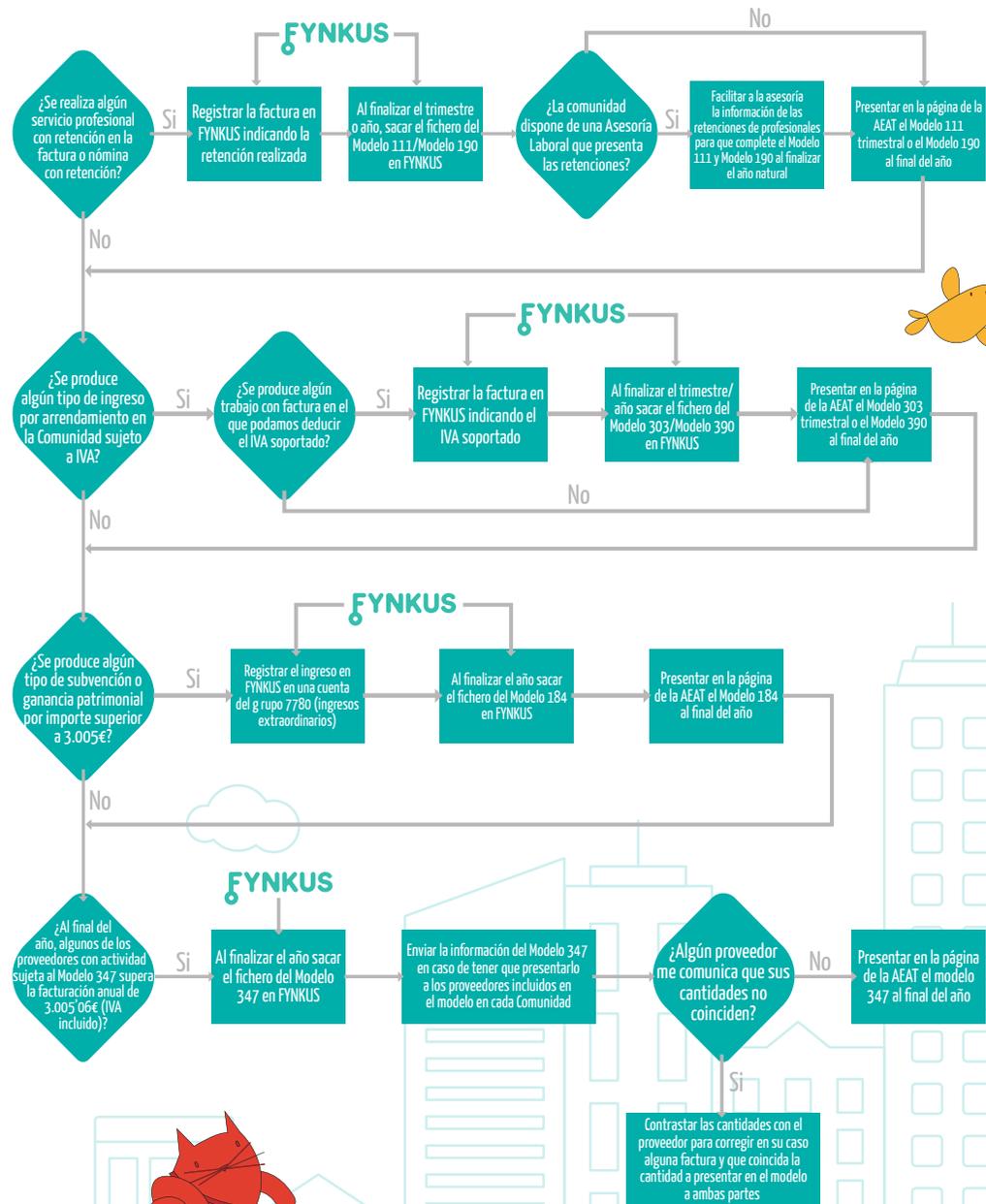
 Flujograma de Obligaciones Fiscales

JUSTIFICACIÓN

El Administrador de fincas ha de tener muy claras las obligaciones tributarias en cada una de sus comunidades y en cierto tipo de situaciones para no incurrir en sanciones tributarias por incumplimiento en plazos o en contenido.

Es fundamental conocer los distintos casos y situaciones que generan una obligación fiscal por parte de la comunidad y para ello el Administrador ha de contar con un procedimiento muy claro para tener actualizada la documentación y poder presentarla en plazo.

OBLIGACIONES FISCALES



OBLIGACIONES LABORALES



OBJETIVO

Cumplir escrupulosamente con todos los trámites obligatorios por ley para asegurarse de que tanto el trabajador como la comunidad cumplen con todas estas obligaciones y evitar sanciones y problemas en el futuro.

INDICADORES



PARTICIPANTES

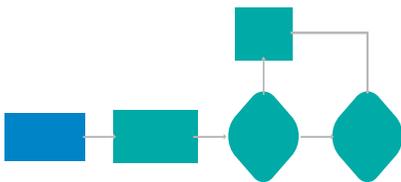


GESTOR



ASESORÍA EXTERNA

OBLIGACIONES RGPD



DOCUMENTOS

 Flujoograma de Obligaciones Laborales

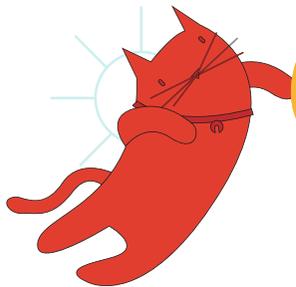
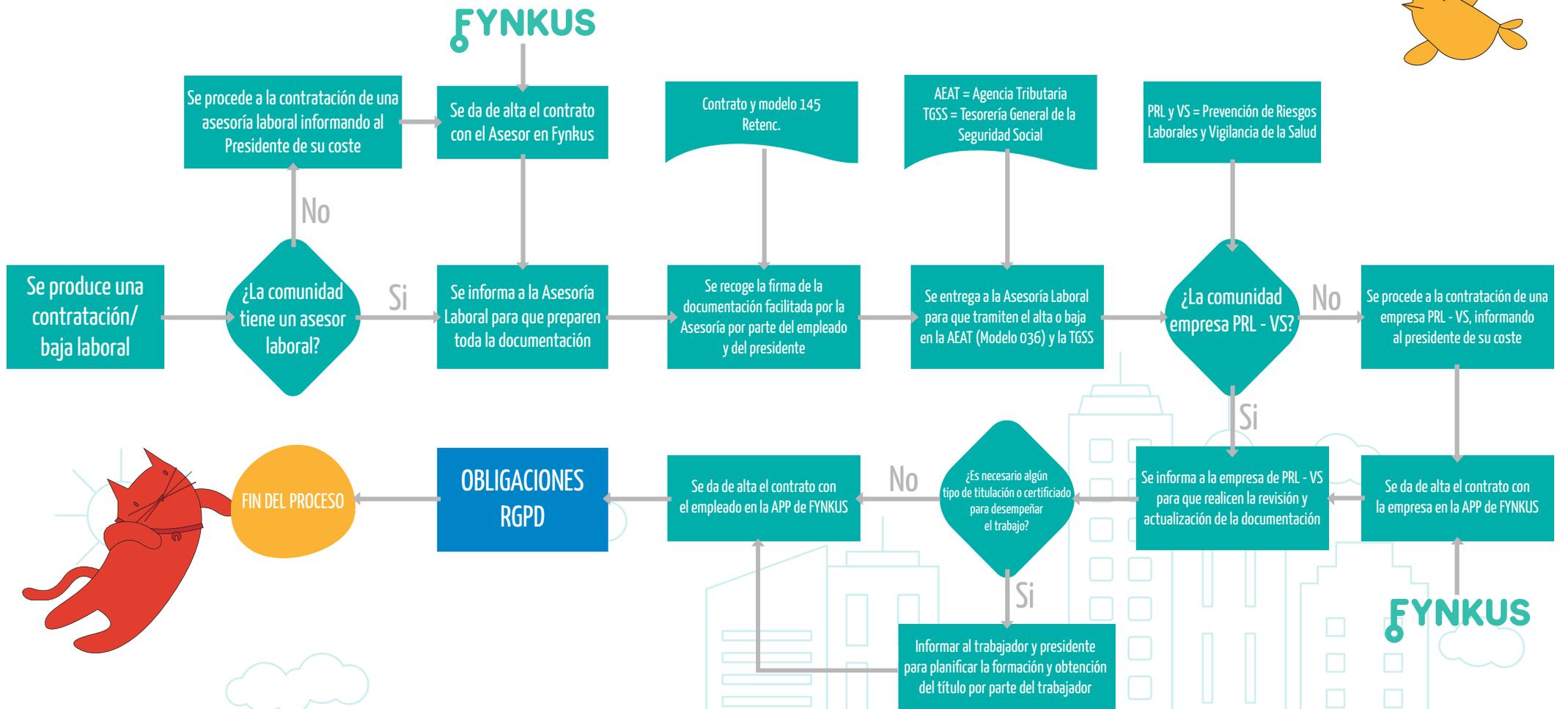
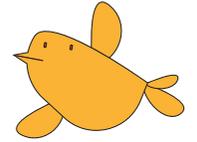
JUSTIFICACIÓN

Normalmente estas tareas son delegadas en un asesor laboral y en una empresa externa de prevención y el Administrador confía en que todo se hace correctamente cumpliendo con todos los requisitos que marca la ley.

Pero cuando se produce un problema o una inspección de trabajo, la Comunidad va a situar al Administrador como principal responsable de que todo esté en orden y aunque no sea una responsabilidad directa del administrador, va a afectar a su trabajo y la confianza de los propietarios.

Tener un procedimiento nos asegurará tranquilidad y poder demostrar en cualquier momento que nos hemos asegurado que las obligaciones principales se han cumplido, evitándonos imprevistos, sanciones y problemas con el trabajador y la comunidad.

OBLIGACIONES LABORALES



FIN DEL PROCESO

OBLIGACIONES RGPD

OBLIGACIONES RGPD



OBJETIVO

Como encargados del tratamiento de datos de carácter personal de las comunidades, debemos cumplir con las obligaciones impuestas por el Reglamento General de Protección de Datos.

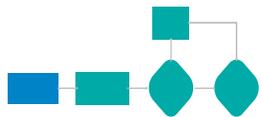
INDICADORES



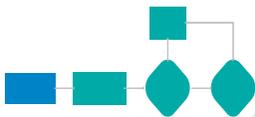
PARTICIPANTES



GESTIÓN A REALIZAR EN UNA COMUNIDAD NUEVA



GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



DOCUMENTOS

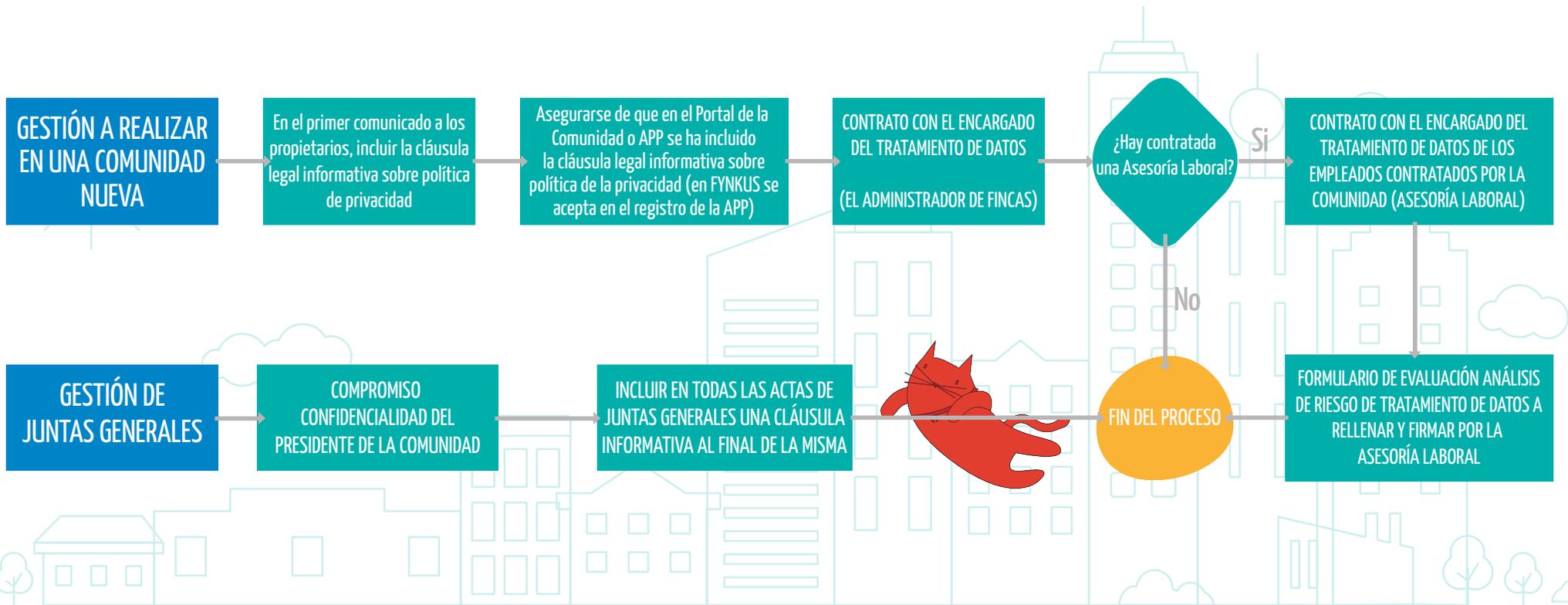
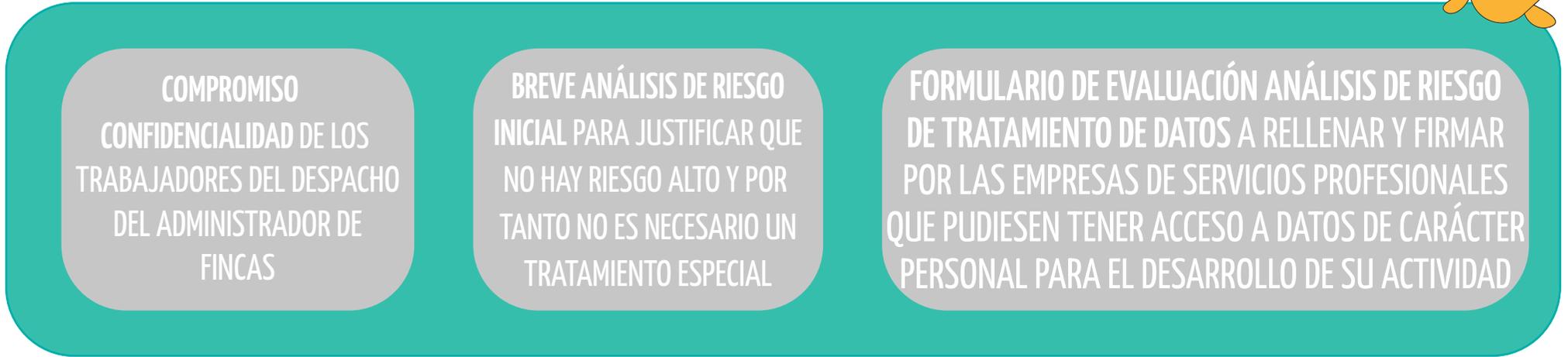
- Flujograma de Obligaciones RGPD
- Plantilla Cláusulas Informativas en Actas y Emails
- Plantilla Política de Privacidad a incluir en la página web
- Plantilla de Análisis de Riesgo
- Plantilla de Registro de Actividades de Tratamiento
- Plantilla de Contrato del Encargado del Tratamiento
- Plantilla de Contrato del Encargado del Tratamiento de Empleados para Asesoría Laboral
- Plantilla de Compromisos de Confidencialidad
- Plantilla de Formulario de Análisis de Riesgos para Asesoría Laboral

JUSTIFICACIÓN

Con un procedimiento el despacho se asegurará de que toda la documentación necesaria está controlada, evitando no solo cualquier tipo de sanción, sino que transmitirá una imagen de profesionalidad y confianza a sus clientes.

El no contar con un procedimiento puede suponer el riesgo de no tener la documentación necesaria y lista cuando se le requiera.

OBLIGACIONES RGPD



PRESUPUESTO COMERCIAL



OBJETIVO

Mejorar nuestro proceso de ventas para mejorar el éxito de nuestras propuestas comerciales.

Nos solicitan una propuesta para administrar una comunidad



Elaboración del presupuesto



Entrega y proceso de venta de nuestra propuesta



Seguimiento y feedback del resultado

INDICADORES

% de propuestas entregadas que dan buenos resultados.

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR

DOCUMENTOS

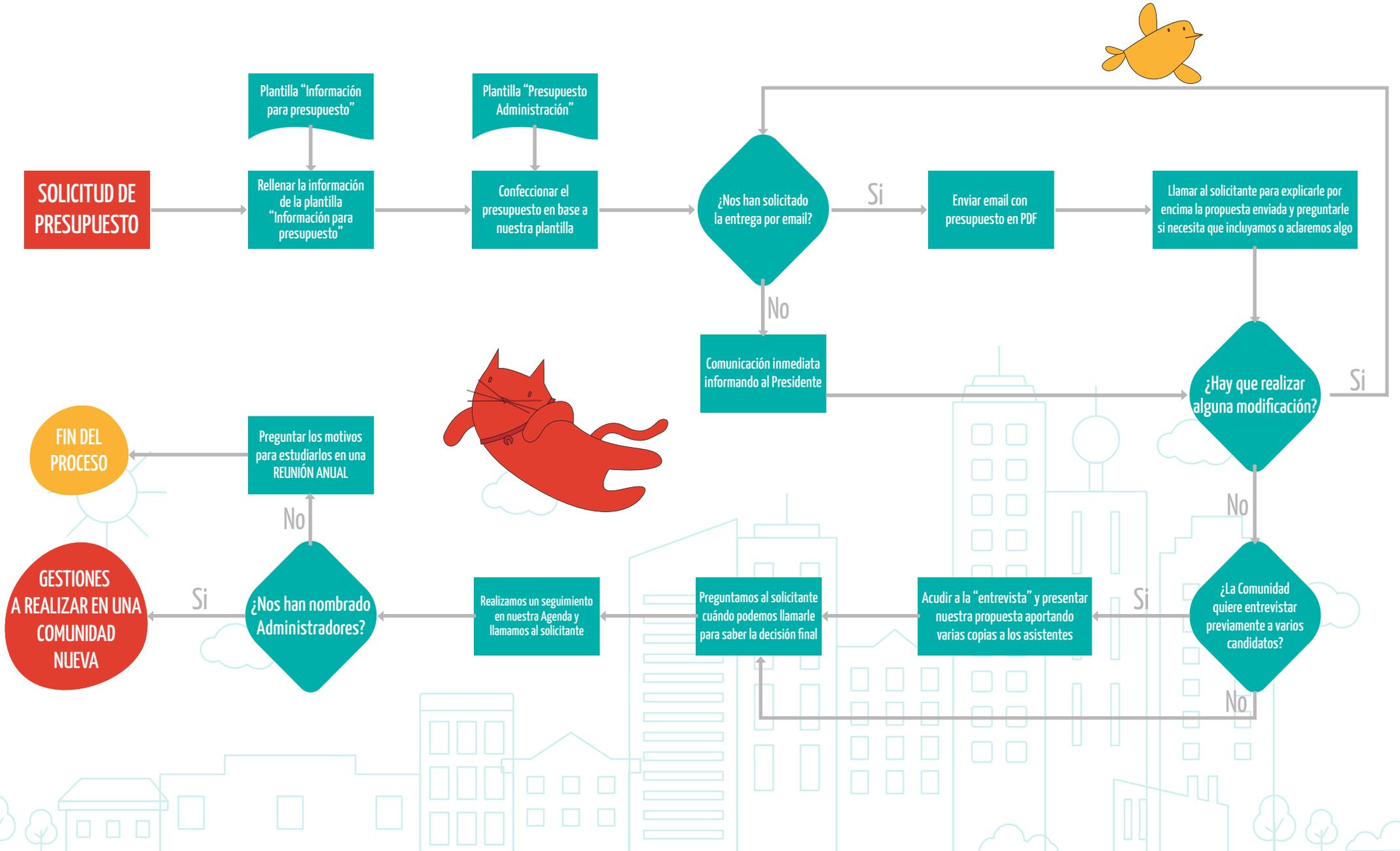
-  Flujograma de Presupuesto Comercial
-  Plantilla Información para presupuesto
-  Plantilla Presupuesto de Administración

JUSTIFICACIÓN

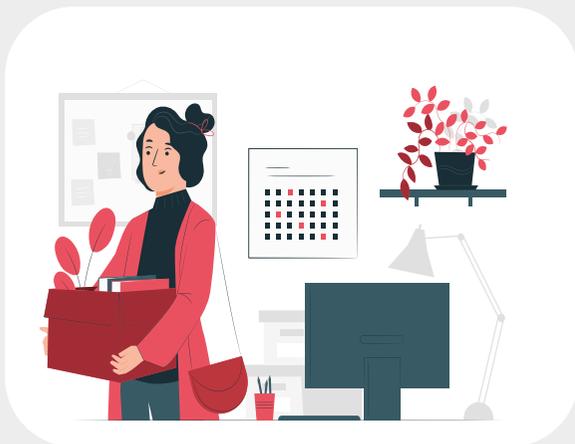
No se puede improvisar a la hora de presentar una propuesta comercial a una comunidad y aunque debemos adaptar la propuesta a la comunidad es necesario seguir unas pautas para conseguir los mejores resultados y mejorar nuestras propuestas continuamente.

Un proceso de ventas requiere seguir unos pasos concretos y en un orden determinado para ser eficaz.

PRESUPUESTO COMERCIAL



GESTIÓN DEL CESE DE SERVICIOS



OBJETIVO

Cuando nos cesen en una Comunidad hay que intentar averiguar los motivos y realizar un traspaso de documentación completo y transparente que demuestre nuestra profesionalidad y compañerismo con otros compañeros.

INDICADORES



La duración entre la comunicación oficial del cese y la comunicación informando de la disponibilidad de la documentación ha de ser menor de 10 días.

Comunicación del Cese



Preparación de la documentación



Traspaso de la documentación

PARTICIPANTES



ADMINISTRADOR

GESTIÓN DE ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES



DOCUMENTOS

- Flujograma de Gestión del Cese de Servicios
- Documentos a entregar en cese

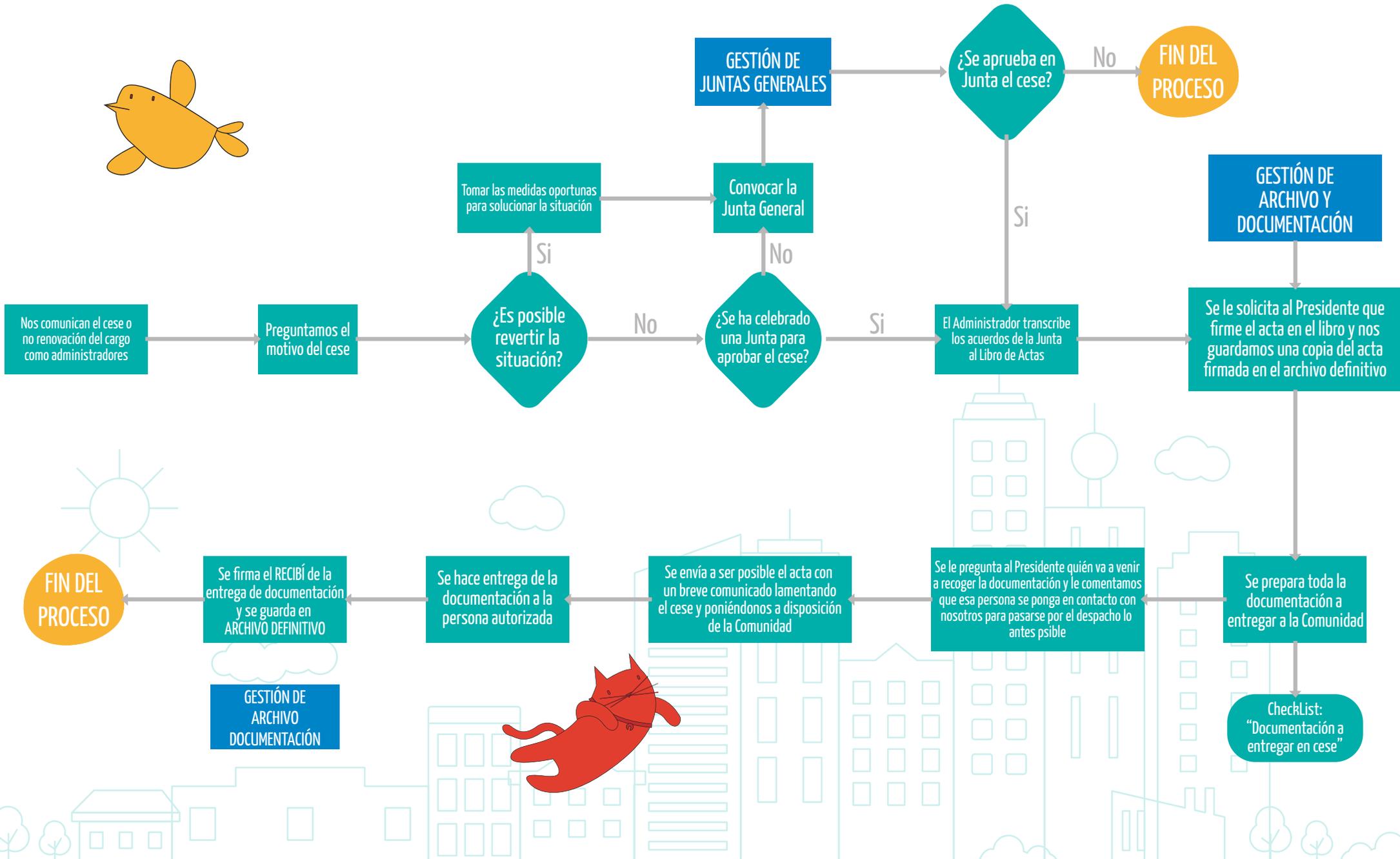
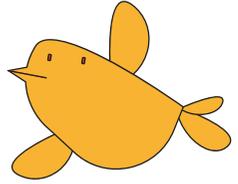
JUSTIFICACIÓN

Muchas veces cuando un administrador cesa no presta atención y descuida el proceso del traspaso. Esto a parte de ocasionar un problema al nuevo compañero, genera una mala reputación al despacho que acaba influyendo negativamente en el despacho.

Por otro lado hay que cerrar muy bien el traspaso para evitar malentendidos en el futuro como dudas acerca de si un documento se traspasó o no y de qué manera se hizo.

Sin este procedimiento nos generará un estrés innecesario el traspaso de documentación al alargarse una situación incómoda, que unido al malestar del cese, no nos aporta nada bueno. La tranquilidad de saber que hemos sido profesionales hasta el final y con el nuevo compañero hemos actuado con diligencia será beneficioso para todos.

GESTIÓN DEL CESE DE SERVICIOS



FIN DEL PROCESO

Se firma el RECIBÍ de la entrega de documentación y se guarda en ARCHIVO DEFINITIVO

GESTIÓN DE ARCHIVO DOCUMENTACIÓN

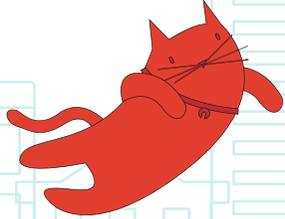
Se hace entrega de la documentación a la persona autorizada

Se envía a ser posible el acta con un breve comunicando lamentando el cese y poniéndonos a disposición de la Comunidad

Se le pregunta al Presidente quién va a venir a recoger la documentación y le comentamos que esa persona se ponga en contacto con nosotros para pasarse por el despacho lo antes posible

Se prepara toda la documentación a entregar a la Comunidad

CheckList: "Documentación a entregar en cese"



ANEXOS

ACTUALIZACIÓN CONTABLE: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/ACTUALIZACION-CONTABLE.pdf>

CELEBRACIÓN DE JUNTAS GENERALES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/CELEBRACION-DE-JUNTAS-GENERALES.pdf>

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PROPIETARIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/EVALUACION-DE-LA-SATISFACCION-DE-LOS-PROPIETARIOS.pdf>

GESTIÓN DE AVERÍAS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-AVERIAS.pdf>

GESTIÓN DE AVISOS Y LLAMADAS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-AVISOS-Y-LLAMADAS.pdf>

GESTIÓN DE JUNTAS GENERALES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-JUNTAS-GENERALES.pdf>

GESTIÓN DE LA COMUNICACION CON EL PRESIDENTE: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/Gestion-de-la-Comunicacion-con-el-Presidente.pdf>

GESTIÓN DE LA COMUNICACION CON LOS PROPIETARIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/Gestion-de-la-Comunicacion-con-los-Propietarios.pdf>

GESTIÓN DE MOROSIDAD: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/Gestion-de-morosidad.pdf>

GESTIÓN DE OBRAS DE REHABILITACIÓN: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-OBRAS-DE-REHABILITACION.pdf>

GESTIÓN DE PROVEEDORES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-PROVEEDORES.pdf>

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-QUEJAS-Y-RECLAMACIONES.pdf>

GESTIÓN DE REMESAS DE COBRO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-REMESAS-DE-COBRO.pdf>

GESTIÓN DE SINIESTROS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DE-SINIESTROS.pdf>

GESTIÓN DEL CESE DE SERVICIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-DEL-CESE-DE-SERVICIOS.pdf>

GESTIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTION-Y-ARCHIVO-DE-DOCUMENTACION.pdf>

GESTIONES EN UNA COMUNIDAD NUEVA: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/GESTIONES-EN-UNA-COMUNIDAD-NUEVA.pdf>

OBLIGACIONES FISCALES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/OBLIGACIONES-FISCALES.pdf>

OBLIGACIONES LABORALES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/OBLIGACIONES-LABORALES.pdf>

OBLIGACIONES RGPD: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/Obligaciones-RGPD.pdf>

PAGO DE FACTURAS DE REPARACIONES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/PAGO-DE-FACTURAS-DE-REPARACIONES.pdf>

PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/PLANIFICACION-DEL-MANTENIMIENTO-DEL-EDIFICIO.pdf>

PRESUPUESTO COMERCIAL: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/PRESUPUESTO-COMERCIAL.pdf>

REVISIÓN DEL EJERCICIO ECONÓMICO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/REVISION-DEL-EJERCICIO-ECONOMICO.pdf>

REVISIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONTRATOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/11/REVISION-Y-NEGOCIACION-DE-CONTRATOS.pdf>

PLANTILLA PRESUPUESTO ADMINISTRACIÓN: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/PLANTILLA-PRESUPUESTO-ADMINISTRACION.pptx>

PLANTILLA INFORMACIÓN PARA PRESUPUESTO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/PLANTILLA-INFORMACION-PARA-PRESUPUESTO.docx>

AUTORIZACIÓN ENVÍO COMUNICACIONES CON PRESIDENTE: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/Autorizacion-envio-comunicaciones-con-presidente.docx>

MANUAL DEL PRESIDENTE: https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/Manual_del_Presidente.pdf

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD PARA LOS EMPLEADOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/COMPROMISO-DE-CONFIDENCIALIDAD-PARA-LOS-EMPLEADOS.docx>

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD PARA EL PRESIDENTE: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/COMPROMISO-DE-CONFIDENCIALIDAD-PARA-EL-PRESIDENTE.docx>

CLÁUSULAS INFORMATIVAS LEGALES RGPD DE COMUNIDADES DE PROPIETARIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CLAUSULAS-INFORMATIVAS-LEGALES-RGPD-COMUNIDADES-DE-PROPIETARIOS.docx>

ANÁLISIS DE RIESGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE LA COMUNIDAD: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/ANALISIS-DE-RIESGO-DEL-TRATAM-DATOS-DE-LA-COMUNIDAD.docx>

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE PROPIETARIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/REGISTRO-DE-ACTIVIDADES-DE-TRATAMIENTO-DE-LA-COMUNIDAD-DE-PROPIETARIOS.docx>

FORMULARIO DE ANÁLISIS DE RIESGOS PARA EVALUAR Y CONTROLAR EL TRATAMIENTO ADECUADO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/FORMULARIO-ANALISIS-DE-RIESGOS-PARA-EVALUAR-Y-CONTROLAR-EL-TRATAMIENTO-ADECUADO.docx>

CONTRATO ENTRE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CONTRATO-ENTRE-RESPONSABLE-Y-ENCARGADO-DEL-TRATAMIENTO.docx>

CONTRATO ENTRE COMUNIDAD Y ASESORÍA LABORAL: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CONTRATO-ENTRE-COMUNIDAD-Y-ASESORIA-LABORAL.docx>

CLÁUSULA INFORMATIVA RGPD ACTA JUNTA GENERAL: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CLAUSULA-INFORMATIVA-RGPD-ACTA-JUNTA-GENERAL.docx>

CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE FINCAS URBANAS: https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CONTRATO_DE_ADMINISTRACION_DE_FINCA_URBANA.docx

CERTIFICADO DE REQUERIMIENTO DEL TABLÓN DE ANUNCIOS: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CERTIFICADO-REQUERIMIENTO-TABLON-DE-ANUNCIOS.docx>

CERTIFICADO DE REQUERIMIENTO DE PAGO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CERTIFICADO-REQUERIMIENTO-PAGO.docx>

DOCUMENTACIÓN PARA ENTREGAR AL ABOGADO: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/DOCUMENTACION-PARA-ENTREGAR-AL-ABOGADO.docx>

VALORACIÓN DE PROVEEDORES: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/VALORACION-PROVEEDORES.xlsx>

CHECK LIST DE DOCUMENTACIÓN DE ENTREGA EN CESE: <https://www.fynkus.es/wp-content/uploads/2021/10/CHECK-LIST-DOCUMENTACION-TRASPASO.doc>

FYNKUS

www.fynkus.es