

El Arte de Administrar Comunidades

por Alberto J. Giménez, Presidente - PROMMA Corp.

El crecimiento en Puerto Rico de comunidades planificadas con control de acceso o adheridas al régimen de propiedad horizontal o condominio han hecho necesario el que juntas de residentes o el consejo de titulares contraten los servicios de un administrador o un Agente Administrador. Los requisitos que establecen la ley 104 (Condominio) y la ley 21 (Control de Acceso) según enmendadas, hacen necesario que profesionales que conozcan la ley lleven a cabo los trabajos diarios de las asociaciones y guíen a sus juntas para asegurar se cumplan con las mismas. Otra importante razón para delegar la responsabilidad que la ley deposita en las asociaciones es el tiempo que toma manejar

1. Reclamos y disputas: Asuntos entre vecinos

2. Contabilidad: entre estas cobro de cuotas de mantenimiento y la emisión de pagos a contratistas con las correspondientes evidencias,

3. Multas o penalidades administrativas,

4. Normas comunitarias: velar por el cumplimiento del reglamento, condiciones restrictivas (servidumbres de equidad), las reglas de convivencia comunitaria y normas de seguridad.

5. Mantenimiento: Cuidar el bien inmueble bajo un sistema de supervisión, prevención y mantenimiento de las áreas comunes.

6. Registros: Mantener un registro actualizado de titulares y contratistas, y

7. Supervisión: Supervisar los trabajos de contratistas y empleados, entre muchas otras responsabilidades.

Los titulares pueden a bien escoger entre un administrador o un agente administrador para llevar a cabo sus funciones. Un administrador es una persona natural contratada por la Junta de Directores de la Asociación, para que realice las funciones administrativas diarias de la Asociación según lo delegue el reglamento y lo autoricen los titulares. El Agente Administrador, a diferencia, es una persona jurídica o corporación que habrá de realizar las mismas funciones con su personal. Al momento de decidir, a quien contratar para administrar su comunidad los titulares deben en tomar en consideración si existe el "arte de administrar comunidades". Este está presente cuando se unen los siguientes criterios:

• Conocimiento de ley - Como el incumplimiento de ley puede exponer a los miembros de la Junta de Directores a demandas y reclamos, es importante que se delegue esta función a un perito en la administración de comunidades y no necesariamente a un contador o a un vecino o amigo que tiene tiempo para manejar estos asuntos. El conocimiento de ley no es tan solo el conocer la ley de condominios y control de acceso si no también las reglamentaciones

de bomberos, tráfico, ordenanzas municipales, el reglamento, las condiciones restrictivas (servidumbres de equidad) y escritura matriz de cada comunidad que se administre.

• Integridad - Asegúrese que la persona o entidad que vaya a contratar tiene una reputación intachable. Solicite el listado de comunidades que ha administrado y llámeeles, pida referencias sobre su trabajo.

• Disponibilidad - Administrar comunidades conlleva tener disponibilidad las 24 horas al día y lograr una buena y constante comunicación con todos los titulares. Analice si su administrador va a estar disponible en caso de emergencias para resolver situaciones que puedan poner la vida o la propiedad en peligro, si contesta llamadas por lo menos dentro de un periodo de 24 horas.

• Equilibrado (firmeza y empatía) - Administradores sobresalientes son firmes en el cumplimiento de las normas comunitarias pero saben comunicar sus decisiones tomando en consideración el sentir y percepción del residente. A la hora de escoger vele por señales de firmeza y la presencia de un balance humano que permita que su administrador sea justamente decisivo ante situaciones difíciles y que sepa integrar sus responsabilidades profesionales y su calidad humana de relación y comprensión.

• Tecnológico - El uso de programas computarizados, mensajes de texto a través del celular, y paginas de Internet, entre muchos otros facilitan los trabajos administrativos, los reportes e informes, y la comunicación entre administrador y los titulares. No existe razón para que usted contrate una persona o entidad que no le mantenga informado sobre sus gestiones. Asegúrese que su administrador sabe utilizar la tecnología para mantenerlo a usted constantemente informado y, preferiblemente, que los trabajos se hagan en sus facilidades (de existir oficina) y usted tenga acceso a cotejar los mismos.

La administración de propiedades se originó en proyectos de alquiler donde se tiene que cobrar renta y mantener las unidades ocupadas (re-ocupando las vacantes con prontitud) mientras se vela por la vida comunitaria y el cumplimiento de las normas comunitarias. La administración de comunidades es el calificativo que agrupa las responsabilidades de las asociaciones de residentes (home-owners associations - HOA, en inglés). En el momento de contratar a un Agente Administrador asegúrese que tiene verdadero compromiso administrativo. Si desea información adicional, se puede comunicar con **Property Marketers and Managers Corp (PROMMA) a través del 787-314-5115 o 791-9372, www.prommapr.com, o info@prommapr.com.**