

Santiago de Querétaro a 23 de mayo de 2017.

Mesa directiva y/o Desarrollador de Condominios.

Estimados Señores:

La auto administración por lo que optan muchos conjuntos habitacionales, da por resultado toma de decisiones equivocadas, pleitos entre vecinos, falta de transparencia en el manejo de recursos, lo que genera entre los condóminos inseguridad, así como elementos para no cumplir con el pago de sus cuotas utilizando como argumento constante, que no sabe en donde se invierte su aportación, dando como resultado, descuido de las instalaciones e infraestructura, de uso común, pero lo más importante, pérdida de plusvalía y de un ambiente de cordialidad y convivencia que deben de prevalecer en estos conjuntos residenciales.

**Organicotos de Querétaro**, Tenemos el agrado de presentar nuestra propuesta de servicios profesionales relacionada con la administración de su Edificio o Condominio.

Ser, una empresa queretana, cuyos integrantes cuentan, con experiencia profesional de más de 10 años en su ramo, en desarrollos de cotos y/o condominios, así como la experiencia jurídica necesaria en el área corporativa, contratación de servicios y control de calidad de los mismos, lo que asegura entregar un servicio de calidad, destacando los siguientes aspectos:

Con el soporte de proveedores altamente calificados con experiencia en su ramo, una diferencia importante de destacar, tenemos alberqueros, jardineros, limpieza, vigilancia, servicio contable, asesoría jurídica, proveedores de sistemas de vigilancia y control de acceso, especializados en su ramo, quienes tienen el compromiso de dar el mejor precio y servicio de alta calidad, así como respuesta de manera oportuna, tecnología innovadora, ofrecemos un servicio personalizado, eficaz, que satisfaga las necesidades de nuestros clientes. Fomentaremos la relación de confianza y brindaremos a la Junta Directiva y Residentes comentarios de interés para la mejora continua de su seguridad, tratando de minimizar los riesgos y vulnerabilidades de su condominio, fomentando también la sana convivencia entre sus residentes, poniendo en marcha actividades deportivas, sociales y culturales, todo ello coordinado con la mesa directiva.



Mantendremos constantemente, monitoreados de manera directa por nuestra empresa, a través de supervisión directa, reportes y/o bitácoras, que los prestadores de servicio tienen el compromiso de elaborar.

Al contratar nuestra administración la empresa que trabaja en nuestro equipo, les bringa un paquete de electrificado y cámaras de circuito cerrado, con un 35% descuento considerable, que le haga ser la mejor oferta en el mercado, así como la mejor opción de pago.

Nuestros servicios que se ajusten a cualquier presupuesto, tenemos una propuesta atractiva ajustándonos a las particularidades de cada condominio; tenemos la disposición de solo proporcionar el servicio o servicios que requieran, por el tiempo que lo necesiten, no sujetamos a nuestros clientes a plazos forzosos.

Quedamos a su disposición para atender cualquier consulta sobre la presente propuesta, agradecemos nos den la oportunidad, de presentarles las opciones que tenemos para su condominio.

Con la finalidad de ofrecer lo más idóneo, lo primero que realiza nuestra empresa es un recorrido por las instalaciones, para hacer un levantamiento físico, haciendo una especie de dictamen de los requerimientos de las áreas comunes referentes a servicios, reparación y mantenimiento.

Si según sus estatutos, el administrador o empresa administradora de su condominio, debe ser electo en asamblea sea en asamblea, tenemos la disposición de acudir a través de un representante a hacer la presentación de los servicios que integran la misma, en un promedio no mayor a 20 minutos y designar tiempo que ustedes requieran para resolver dudas.

En materia administrativa se realizan una serie de controles que dan la credibilidad que requiere la mesa directiva, así como condominios y/o residentes, dando transparencia en nuestro desempeño, se practican auditorias anuales previa a la celebración de asamblea, en caso de manejar la cuenta directamente, se manejan firmas mancomunadas, bajo ningún concepto se recibe efectivo, se lleva contabilidad estricta, soportando cada egreso con factura o comprobante de gasto, así como sus respectivas pólizas de egresos, reportes financieros mensuales, manejo de un fondo mensual de fondo de contingencia, resultados financieros en línea, reporte mensual a comité, comunicación directa entre condóminos y residentes, atención personal a comité de vigilancia,





telefónica diaria en horarios de oficina de 10am a 1:30pm y de 5:30 a 7:30, cobranza mensual a un 100% y pagos realizados por condóminos de 95%, composturas urgentes se les da solución en máximo de 7 horas, SOS las 24 hrs., estados de cuenta en línea, monitoreo de cámaras de vigilancia de manera constante, mantenimiento preventivo y correctivo.

Al darnos la oportunidad de prestarles el servicio, se efectúa una encuesta del servicio de administración, en donde hay relación detallada de a calificar cada condómino de cada área de forma muy detallada, que sugerencias tienen, que actividades quisieran en el condominio, que les gustaría que se mejorara y en que están dispuestos a contribuir, a la par se hace un patrón vehicular y registro de mascotas por casa, así como el registro de los prestadores de servicios, días horarios y puesto que desempeñan, se desarrolla un proyecto servicios a la medida de las necesidades de la mayoría del condominio para someterlo a aprobación de la mesa directiva o asamblea según sea el caso, se realizan convenios con proveedores externos se requerirse, acuerdos señalando, tiempos de entrega, tiempos de atención y resolución del problema, se ejecuta un plan de trabajo.

## **CONTENIDO**

### **OBJETIVOS:**

Ofrecer el mejor servicio de administración de desarrollos habitacionales de manera integral y personalizada, cubriendo los requerimientos de nuestros clientes, aplicando los principios, conceptos y prácticas de la gestión de calidad total, en todo lo que hacemos.

Fomentamos la mejor relación clientes y proveedores, para mejorar en forma continua la calidad de nuestros servicios.

Buscamos estándares de productividad y eficiencia.

Practicamos el mejoramiento continuo en nuestros procesos, para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

Mantenemos coherencia con las normas éticas, legales y medioambientales.

## **Visión**

**Ser una empresa reconocida por la aportación de soluciones efectivas e integrales, de problemas propios en la funcionalidad del condominio, innovando nuestro servicio mediante la implementación de la mejor tecnología.**

## **NUESTROS VALORES**

### **INTERNOS:**

- Compromiso
- Ética e integración
- Lealtad
- honestidad
- Responsabilidad
- pasión

### **EXTERNOS:**

- Transparencia
- Calidad
- Sostenibilidad
- Comunicación
- Solución de conflictos entre condóminos
- Empatía
- Sustentabilidad
- innovación

## **SERVICIOS DE AUDITORIAS A CONDOMINIOS**

En conjunto con un equipo de profesionales, se realiza servicio de auditoría externa, para evaluar y verificar los estados financieros, así como el cumplimiento de los protocolos de vigilancia y normativa legal.

La realización de este trabajo es en conjunto con mesa directiva actual, asamblea y/o comité de administración, para confirmar el correcto



funcionamiento administrativo, este servicio solo se lleva a cabo previo acuerdo de asamblea en acta anterior a nuestro desempeño, o en su defecto, si el representante que lo solicite tiene esta facultad señalada de manera expresa en el poder otorgado.

Nuestra revisión abarca 4 áreas relevantes de evaluación de la gestión de la administración:

- I. Administración y recursos humanos.
- II. Derechos y obligaciones de acuerdo a la legislación vigente en la materia.
- III. Revisión de los contratos de mantenimiento y vigilancia, entre otros.
- IV. Control y análisis contable y financiero.

Al concluir la auditoria se emite un dictamen que arroja los resultados, observaciones y estrategias que se sugiere implementar, para reducir posibles riesgos en el condominio.

### **SERVICIOS DE GESTORÍA PARA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE ASOCIACIÓN DE CONDOMINIOS DE SU DESARROLLO, COBRANZA DE PREVENTA Y OTORGAMIENTO DE GARANTIAS DE POSVENTA EN SU CASO.**

Esta área de servicios está diseñada para el urbanizador o constructor de un complejo habitacional, que este en proceso de venta, pero que ya tenga entregadas algunas viviendas suficientes para iniciar el proceso legal de constitución y funcionamiento de la asociación, todo esto con la finalidad específica de ir liberando el condominio y hacer que de manera directa se hagan cargo del mantenimiento y reparación del complejo, con excepción de reparaciones propias de la garantía, este servicio es externo y si se requiere tener presencia permanente en un horario específico de personal administrativo, se asigna a administrador a fin de cumplir con el horario fijo, representando las ventajas, que la constructora no asuma relación laboral alguna con los colaboradores de servicios de administración y mantenimiento del condominio y sobre todo delimite bien su área de responsabilidad como proveedor de la vivienda mas no así del servicios, pero siempre coordinando que la empresa prestadora del mismo le proporcione un soporte mayor soporte para la venta de las ubicaciones restantes, al final cuando sean pocas las ubicaciones, por vender la empresa de administración puede promover esas ventas y realizar, todo lo relativo a devolución de fianza etc.





## **SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABLE.**

Resolvemos problemas como: alto nivel de morosidad, cartera vencida, problema con proveedores, gestión de quejas ante las autoridades y comunicación deficiente; auditoria en áreas comunitarias, falta de claridad, información crítica, nula confusa e incompleta, mecanismos obsoletos para informar.

Para todo Condominio o Residencial se asigna a un administrador a cargo del proyecto.

Algunas de las funciones del Administrador son:

- Realizar visitas periódicas al condominio.
- Comunicación constante con los condóminos y con los integrantes de la asamblea o junta, con el fin la ejecución de las decisiones tomadas por el Comité Administrativo.
- Control arquitectónico de las fachadas.
- Mantenimiento del inmueble: reactivo y no proactivo, deterioro visible, sucio, falta de pintura, mantenimiento en puertas.
- Planificar programas de recreación. (actividades sociales, culturales etc.)
- Organización general de las asambleas de condóminos y coordinación de las reuniones de la junta o asamblea.
- Supervisión y evaluación de las funciones desempeñadas por el personal de seguridad, misceláneo, mantenimiento y jardinería.
- Supervisión para que los jardines, zonas de esparcimiento y demás áreas comunes se encuentren en óptimas condiciones.
- Confección de circulares.
- Atención a emergencias las 24 horas.
- Cobro de las cuotas de mantenimiento, servicios y/o extraordinarias.
- Gestión de cobro de las cuotas de mantenimiento. Mantenemos siempre una cartera de cuotas por cobrar sana.
- Pago de proveedores
- Base de datos de condóminos actualizada
- Estados de cuenta generales e individuales
- Atención a condóminos
- Ejecución y seguimiento de los acuerdos de asamblea
- Supervisión de proveedores y prestadores de servicios, seguridad y vigilancia, recolección de basura, jardinería, mantenimiento e intendencia, alberca, salón de usos múltiples y asador





- Inventario de bienes y bodega.
- Ejecución y seguimiento del debido proceso para la ejecución de multas y otras sanciones establecidas por el reglamento por incumplimiento del mismo por parte de condóminos, así como por el incumplimiento de las reglas generales de convivencia emitidas por el Comité Administrativo y Administración.
- Análisis de cuota de mantenimiento
- Reporte de cartera vencida
- Reporte financiero mensual y anual

## SERVICIOS EN RECURSOS HUMANOS

Resolvemos problemas como: Contratación de personal, sin previa evaluación de antecedentes, calidad y referencias, falta de supervisión y dirección del personal, directo o indirecto, falta de roles de trabajo y descripción de puestos, problemas de control de asistencia y puntualidad.

Todo lo relacionado a la **Administración de Recursos Humanos** se encarga:

- Contratación de los servicios que se requieren para garantizar la seguridad y el mantenimiento general de todo el condominio.
- Reclutamiento y selección de personal calificado para las diferentes labores.
- Capacitación del personal en las diferentes áreas (seguridad, mantenimiento, etc).
- Elaboración y control del cumplimiento del programa de trabajo del personal (por medio de bitácoras, supervisiones, reuniones, etc).
- Gestión de vacaciones del personal del condominio.
- Coordinación del mantenimiento del equipo e instalaciones.
- Búsqueda de soluciones eficientes en proveeduría.

## SERVICIOS LEGALES

Se da solución a problemas legales: contratos inexistentes, ambiguos con proveedores, asambleas no protocolizadas, falta de asesoría jurídica en materia condominal.



Nos encargamos del:

- Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, que regulan el régimen de propiedad en condominio.
- Convocatorias de Asamblea de Propietarios.
- Manejo de Asambleas de condóminos.
- Régimen de sanciones.
  
- Resolución de disputas y gestiones legales, mediación de conflictos entre condóminos y vecinos a los alrededores del mismo.
  
- Revisión de reglamento del condominio y sugerencias de reformas que lo adapten a los requerimientos específico de su desarrollo
- Ejecución y seguimientos de acuerdos tomados en Asamblea.
- Representación Legal del condominio si los estatutos así lo requieren.
- Elaboración de contrato de prestación de servicios profesionales de proveedores, convenios de pago de condóminos, carta responsiva para uso de salón de usos múltiples.
- gestión de quejas ante las autoridades y comunicación deficiente; auditoria en áreas comunitarias

## **ADMINISTRACIÓN DE BIENES INMUEBLES**

Aunque nos dedicamos más a la administración de condominios también ofrecemos los servicios de administración del alquiler de propiedades, sea residencial, industrial o comercial, en caso de que tenga propiedades en arriendo y que necesite de personal capacitado para su administración y venta de inmuebles.

Comprendiendo esta función lo siguiente:

- La coordinación con los agentes inmobiliarios
- El manejo de la relación de arrendamiento entre el propietario y el inquilino.
- El buen uso y destino del bien.
- La gestión del cobro.







- El cumplimiento de la normativa legal aplicable.
- El contrato.
- Entre otros.

Quedamos a sus órdenes, para la elaboración para concretar entrevista y posterior a la misma la elaboración de plan de trabajo, acompañado del presupuesto para ejecutarlo, saludos cordiales.

Atentamente

**Ing. Luis Escamilla Sámano**  
**Director General.**