



COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE SEVILLA

-OFICINA DE ATENCION A COMUNIDADES-

Memoria de bases para su organización y funcionamiento.-

1) Introducción.-

Diversas circunstancias sociopolíticas y económicas han provocado que, en la actualidad, haya crecido de forma muy significativa la demanda de información del ciudadano en relación con un bien tan esencial como lo es la vivienda, o en relación con los demás inmuebles que pueden conformar los edificios divididos horizontalmente.

Así, no escapa a la notoriedad que como consecuencia de la crisis económica que nos afecta ha aumentado considerablemente el nivel de morosidad en las Comunidades de Propietarios, lo que lleva a que surjan en la ciudadanía muchas cuestiones en relación con las medidas que puedan ser adoptadas frente a los deudores y en relación con las posibilidades de actuación en caso de morosidad tanto en el ámbito judicial como extrajudicial. De la misma forma también como consecuencia de la crisis económica, se ha producido una elevación del número de propiedades cuya titularidad pertenece a las entidades bancarias, que, en algunos casos, han presentado ciertas singularidades en sus relaciones con las Comunidades de Propietarios, dando pie a situaciones de difícil asunción por los comuneros. De igual manera, los últimos cambios legislativos en relación con la propiedad horizontal, han provocado una cierta y natural expectación entre los copropietarios, que se ha visto incrementada por una insuficiente claridad legislativa. Nos estamos refiriendo a las nuevas situaciones relacionadas con la aprobación de acuerdos sobre obras y a la ampliación del plazo de afección real de los inmuebles en régimen de propiedad horizontal a la deuda comunitaria, y otros aspectos tratados por la Ley 8/2013 de 26 de junio.

Por otro lado, la vida en cualquier Comunidad de Propietarios, siempre se encuentra salpicada de situaciones cuya regulación legal parece aconsejable que sea, siquiera superficialmente, conocida por los comuneros, y de conflictos que necesitan una solución en muchas ocasiones propuesta ya por la propia Ley de Propiedad Horizontal, por la jurisprudencia que la desarrolla o por la práctica profesional.



Son estos, sólo, algunos de los aspectos más importantes en el funcionamiento normal de las Comunidades de Propietarios, que demuestran la necesidad de información que tienen los ciudadanos en relación con la propiedad horizontal.

Por otro lado, la Ley 49/1960 de Propiedad Horizontal, en su artículo 13, apartado 6, refiere que, además de cualquier propietario de la comunidad, el cargo de Secretario, y en su caso de Secretario-Administrador, **«podrá ser ejercido por personas físicas con cualificación profesional suficiente y legalmente reconocida para ejercer dichas funciones»**. Y en nuestro ordenamiento jurídico, el único reconocimiento legal expreso de la cualificación profesional para el ejercicio de la profesión de Administrador de Fincas se produce por el Decreto 693/1968, de creación del Colegio Nacional de Administradores de Fincas, que después de describir literalmente la de Administrador de Fincas como una **«profesión especializada»** que tiene unos **«perfiles propios»** y cumple **«una misión perfectamente individualizada y diferenciada»**, establece en su artículo 2 que, **«Para ejercer legalmente la profesión de Administrador de fincas rústicas y urbanas será requisito indispensable estar colegiado en la Corporación profesional que se crea por el presente Decreto»**.

Se constata así legalmente que el **Administrador de Fincas Colegiado** es el **único profesional** especialmente cualificado y legalmente habilitado para el desempeño de las funciones de Secretario, y en su caso, Secretario-Administrador, en las Comunidades de Propietarios.

Por su parte, el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla se ha caracterizado desde hace mucho tiempo, y especialmente en los últimos años, por buscar instrumentos de apoyo y ayuda a los ciudadanos, en defensa de sus legítimos intereses, relacionados en particular con un bien tan esencial como lo es la vivienda, y en general, con los bienes inmuebles que se integran en los edificios en régimen de propiedad horizontal que administran sus colegiados.

Tal pretensión se encuentra amparada por los Estatutos Colegiales, que en su artículo 3, apartado 2, contemplan entre los fines esenciales de la institución **«la protección de los intereses de los consumidores y usuarios de los servicios de sus colegiados»**; y en su artículo 4, apartados 21 y 22, se refieren, entre las funciones del Colegio, las de **«21 Prestar el necesario Servicio de Atención administrativa y de asesoramiento a los Colegiados que se desarrollará incluso por vía electrónica y la fijación de un horario presencial en el Colegio. 22. Prestar idénticos servicios de atención administrativa y de asesoramiento a los consumidores y usuarios»**.

Ante la creciente necesidad de información de la ciudadanía sobre las cuestiones que son propias de tratamiento profesional por los Administradores de Fincas como profesionales especializados, dado que dicha especializada profesión está organizada legalmente en nuestra provincia mediante la actuación de este Colegio Profesional, y encontrándose entre los fines colegiales el de facilitar información al consumidor sobre las materias a las que se ha hecho referencia, se ha considerado conveniente organizar una **Oficina de Atención a las Comunidades de Propietarios**, a través de la



que puedan ser atendidas las necesidades de información de los copropietarios, relacionadas con los servicios profesionales de administración de fincas, a cuyos efectos ha sido constituida una Comisión en el seno de la Junta Gobierno del Colegio Territorial de Administradores de Fincas, que tras varias sesiones de trabajo y deliberación somete a dicha Junta de Gobierno la presente memoria de bases para su organización y funcionamiento.

2) Finalidad.-

La finalidad de la creación de la **Oficina de Atención a las Comunidades de Propietarios**, es la de organizar un servicio profesional cualificado, mediante la intervención de Administradores de Fincas Colegiados, por el que puedan ser satisfechas las necesidades de información de los copropietarios en régimen de propiedad horizontal en aquellas Comunidades de Propietarios que no estén atendidas ya por un Administrador de Fincas Colegiado.

3) Características.-

La organización y el funcionamiento de la **Oficina de Atención a las Comunidades de Propietarios** se caracterizarán por pretender una **cualificación profesional especializada**, por lo que los profesionales que atiendan las consultas que sean formuladas serán todos Administradores de Fincas Colegiados, pertenecientes al Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Sevilla, que efectivamente se dediquen profesionalmente a la Administración de Fincas y que cuenten con una experiencia contrastada.

Se perseguirá igualmente que las consultas sean resueltas bajo un principio de **celeridad**, por lo que serán atendidas de forma ágil y rápida.

4) Organización.-

4.1) Sede y estructura de la organización.-

a) La Oficina de Atención a las Comunidades de Propietarios tendrá su sede en la calle Carlos Cañal, nº 22, de Sevilla (41001).

b) Uno o dos miembros de la Junta de Gobierno, elegidos expresamente por ella para estos efectos, serán designados para coordinar la Oficina.

El Coordinador de la Oficina:

- Confeccionará el listado de los Administradores de Fincas Colegiados que participarán en el turno de atención a las Comunidades, según se describe en el apartado 4.2 siguiente.



- Preparará anualmente las jornadas de formación relacionadas con la organización y el funcionamiento de la Oficina, que serán de asistencia obligatoria para los Administradores que deseen participar en el citado turno. No se integrará en dicho turno a ningún Administrador de Fincas Colegiado que no asista a las jornadas de formación que sean programadas a estos efectos.

- Entregará a los Administradores que integren el listado al que se ha hecho referencia, una ficha para evaluación estadística de las consultas que se les reciban, que será de obligatoria cumplimentación y remisión a la Oficina.

c) La Oficina de Atención a las Comunidades de Propietarios se crea con la finalidad de atender consultas relacionadas con problemas que puedan tener las Comunidades de Propietarios que no estén ya atendidas por un Administrador de Fincas Colegiado, puesto que, en el caso de que exista tal actuación, ya estaría interviniendo un profesional cualificado para atender esas consultas. Por tanto, no serán atendidas consultas que provengan de Comunidades de Propietarios que ya estén siendo atendidas por un Administrador de Fincas Colegiado y, a esos efectos, se hará constar expresamente tal cuestión en el formulario que se prepare como solicitud para el inicio de cada expediente, y se requerirá a los Administradores que vayan a atender las consultas para que pregunten expresamente sobre esta cuestión a los consultantes, en la entrevista que mantengan con ellos, antes de resolver la consulta que se les plantee, debiéndose abstener de contestarla en el caso de que detecten la previa actuación profesional de un Administrador de Fincas Colegiado en la Comunidad de la que se trate.

d) Cada consulta que sea recibida por la Oficina, deberá tramitarse en la forma en la que se expresa en el apartado 4.3 siguiente.

4.2) Turno de Administradores.-

Anualmente, cada 1 de enero, y sobre la base de la relación de Administradores de Fincas Colegiados adscritos al Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, será confeccionada una lista de los Administradores de Fincas que integran el turno para atender las consultas que se reciban en la Oficina.

La lista estará integrada inicialmente por los Administradores de Fincas que tengan al menos diez años de ejercicio profesional efectivo como ejercientes, a la fecha del día antes de la confección de la lista (31 de diciembre). Es decir, para 2014, serán integrados en la lista los colegiados que consten como administradores colegiados ejercientes hasta el 31 de diciembre de 2003.

De la lista serán excluidos los Administradores de Fincas que no se encuentren al día en el pago de las cuotas colegiales. El impago sobrevenido, representará también la exclusión de la lista.



De igual forma, serán excluidos los administradores que hayan sido sancionados por aplicación del régimen disciplinario o deontológico profesional.

Una vez confeccionada así la lista, se remitirá comunicación informativa a todos los Administradores que la integren, quienes deberán manifestar expresamente su voluntad de ser incluidos en el turno, comprometiéndose a cumplir estas bases para atender las consultas. La solicitud de inclusión en la lista comportará obligatoriamente la asunción de estas bases.

Eliminados de la lista los Administradores que no manifiesten expresamente su voluntad de participar en el turno, se citará a los restantes para asistencia a la jornada de formación sobre la Oficina, a la que se ha hecho referencia en el apartado 4.1.b) anterior.

Finalmente será confeccionada la lista con los Administradores que cumplan las anteriores condiciones y asistan a la jornada de formación referida, siendo ordenados por el orden que marque su número de colegiación nacional y comenzando el turno a partir del colegiado nacional más antiguo.

Una vez dado de alta en el turno, el Administrador no causará baja en él hasta que no lo solicite expresamente, salvo acuerdo expreso y motivado de la Junta de Gobierno.

Cada 1 de enero se confeccionara la lista y se repetirán las condiciones expresadas. La asistencia anual de los Administradores a la jornada de formación sobre la Oficina será necesaria para todos los que pretendan formar parte del turno de asistencia. Además, será obligatoria la asistencia de todos los participantes en el turno, a las jornadas de formación o destinadas a intercambio de impresiones y puesta en común de criterios, que convoque a estos efectos el Coordinador de la Oficina.

La secuencia a seguir en el turno de asignación de consultas, atendiendo al número de colegiación nacional, no será alterada anualmente al confeccionar las nuevas listas, ni cuando se produzcan bajas en ellas.

Atendiendo a circunstancias excepcionales que así lo aconsejen y de forma motivada, la Junta de Gobierno podrá suspender la participación en el turno de algún Administrador, aunque cumpla las condiciones a las que se ha hecho referencia, y alterar el turno de intervención, si la finalidad de la Oficina lo requiere o aconseja.

4.3) Tramitación de expedientes.-

a) Solicitudes:



La Oficina recibirá las solicitudes de consultas por correo ordinario, e-mail, o presentación directa en su sede.

Para ello será necesaria la cumplimentación por el solicitante del cuestionario expresamente confeccionado al efecto, que se adjunta a estas bases como Anexo I.

b) Tramitación:

Las solicitudes de consulta serán registradas por la Oficina y asignadas al Administrador que corresponda por el turno establecido, de lo que se informará al solicitante, facilitándole los datos de contacto, a fin de que comunique con él y concierte una cita.

Inmediatamente se dará cuenta de la asignación de la consulta al Administrador turnado y se le remitirá la solicitud, para su constancia.

El Administrador citará al consultante en su despacho o, si así lo desea, en las dependencias del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, que habilitará un despacho para estos efectos, y atenderá la consulta mediante informe oral, en el plazo máximo de 15 días desde que sea recibida la solicitud.

La resolución de la consulta constituye un acto propio del Administrador, que emitirá libre e independientemente bajo su propia responsabilidad profesional, y en la que ninguna intervención ni injerencia tendrá la Oficina de Atención a las Comunidades ni el propio Colegio de Administradores de Fincas.

Una vez resuelta la consulta, el Administrador informará a la Oficina indicando la fecha en la que ha atendido la consulta y expresando una breve reseña de su resolución, así como cuantos otros datos sean considerados por el Coordinador de la Oficina, para el mejor fin del control estadístico de su funcionamiento.

En el caso de que el Administrador estime que la consulta excede de la competencia profesional del Administrador de Fincas, lo pondrá de manifiesto ante el consultante y se abstendrá de emitir el informe oral, comunicándolo así a la Oficina.

En el caso de que el Administrador estime que la consulta se refiere a materias de su competencia profesional, pero para las que no se considere completamente capacitado, lo pondrá de manifiesto inmediatamente al consultante, informando de ello inmediatamente a la Oficina, desde donde será designado otro Administrador para la resolución de la consulta.



4.4) Estadística y protección de datos.-

Las solicitudes serán registradas en un fichero específico en el que se hará constar, al menos, la fecha de entrada, la de resolución, el motivo de la consulta y la breve reseña de su resolución, a fin de elaborar un informe que permita conocer estadísticamente el funcionamiento y la eficacia de la Oficina, así como los asuntos que son objeto de consultas.

La información recibida por la Oficina de Atención a Comunidades será tratada con arreglo a lo establecido en la Ley de Protección de Datos.

Al dar de alta a los Administradores que vayan a integrar la lista del turno de asignación de consultas, se les requerirá para que suscriban compromiso de tratar los datos que reciban igualmente con sujeción a lo establecido en la LPD.

5) Publicidad.-

A fin de posibilitar su mayor eficacia, se dará publicidad a esta actuación del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, de creación y puesta en funcionamiento de la Oficina de Atención a las Comunidades, si bien tal publicidad deberá ir dirigida fundamentalmente a:

- Resaltar la finalidad del Oficina.
- Resaltar la intervención de los Administradores de Fincas Colegiados.
- No provocar ningún equívoco respecto a la naturaleza de las actuaciones que se lleven a cabo.
- Resaltar la gratuidad del servicio que se crea.
- Resaltar que sólo serán atendidas consultas relacionadas con Comunidades de Propietarios que no estén gestionadas por Administradores de Fincas Colegiados.
- Advertir que las consultas serán resueltas de forma oral.

6) Control por la Junta de Gobierno.-

Con la periodicidad que estime conveniente en función del número de consultas que se reciban o a propuesta del Coordinador de la Oficina, la Junta de Gobierno del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla evaluará el grado de funcionamiento de la misma, cualitativa y estadísticamente, a fin de tomar decisiones sobre la conveniencia de su reorganización o sobre la posibilidad de variar estas bases.

La Junta de Gobierno del Colegio de Administradores de Fincas, queda facultada para variar las bases de la organización y el funcionamiento de la Oficina, si bien, en el caso de que lo haga, deberá el Coordinador de la Oficina comunicar tal extremo a los Administradores que integren el



turno de atención a las consultas, a fin de que manifiesten si desean mantenerse en dicho turno o ser excluidos de él.

La Junta de Gobierno del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, atenderá las quejas que puedan presentarse, en su caso, sobre el funcionamiento de la Oficina, resolviendo lo procedente en cada ocasión, bajo criterios en los que habrá de seguirse prioritariamente lo establecido en estas bases, y, como complemento, lo establecido en los Estatutos Colegiales, en el Código Deontológico de la Profesión, y en la regulación jurídica civil aplicable.

Estas bases, con esta redacción, han quedado aprobadas en la Junta de Gobierno del Colegio de Administradores de Fincas de Sevilla, el día 21 de febrero de 2014.