

## **PROPUESTA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN PARA RESIDENCIAL “PLAYA DORADA”**

El objeto de la presente propuesta es poder brindar un servicio integral de administración condominal en “Playa Dorada” a través de nuestro equipo y esquema de trabajo a efecto de levantar la imagen, plusvalía y organización administrativa y legal del desarrollo, en base a la presente propuesta y con la cual cumplan los siguientes:

### **OBJETIVOS**

**PRIMERO.** - Garantizar la plusvalía del condominio y sus respectivas unidades de propiedad exclusiva e indivisos mediante la conservación de todas y cada una de las áreas comunes del condominio a través de la regulación de la imagen, la aplicación del reglamento, y los servicios de mantenimiento ininterrumpidos, garantizando a través de nuestro proyecto de inversión la prestación de todos y cada uno de los servicios de mantenimiento requeridos, quedando sin embargo, expedito el derecho para ejercer el cobro posterior del mismo. Por lo que al contar con la imagen impecable del desarrollo en todo momento, y por otro lado brindando a los condóminos la comodidad y satisfacción con la imagen y plusvalía de su patrimonio, así como a los respectivos visitantes.

**SEGUNDO.-** Mantener un ámbito social regulado en el condominio a través de la mediación de conflictos y temas controvertidos que impidan la sana convivencia, y en su caso resolver las controversias que pudiesen suscitarse a través de nuestro equipo de trabajo, impidiendo confrontaciones directas entre los condóminos, ya que contamos con un abogado denominado “operador social” que regulara y atenderá dichas controversias, apoyándose para ello de la Escritura del Condominio, su Reglamento, y las Leyes aplicables, lo que promoverá un ambiente respetuoso entre sus residentes.

**TERCERO.-** Manejar un cobro efectivo de cuotas ordinarias, extraordinarias y de servicios en general que permitan la continuidad de los servicios públicos y de mantenimiento, sin obstrucciones por falta de presupuesto por morosidad, toda vez que para ello se implementara mediante el nuestro equipo jurídico el cobro extrajudicial de dichos rubros, y en su caso el cobro y apoyo ante las autoridades administrativas y legales conducentes; inculcando de esta forma una cultura de pago efectivo entre los residentes del condominio y la preservación del mismo.

**CUARTO.-** Servir como administrador, a efecto de proteger los intereses e integridad patrimonial y legal de los condóminos, toda vez que como empresa de administración seremos en todo momento el primer contacto para la recepción de quejas, conflictos y reportes, procediendo a dar la mejor solución a cada uno de ellos, impidiendo que estos temas lleguen y afecten directamente a los condóminos y al fraccionamiento en su conjunto.

**QUINTO.-** Iniciar, gestionar y dar seguimiento a todos los trámites administrativos y legales a que haya lugar para sacar adelante los intereses y asuntos del condominio, protegiendo en todo momento el patrimonio de los condóminos.

Para respaldar la garantía y eficacia de nuestros objetivos y servicios la empresa cuenta con una estructura planeada en base a los mismos y sólidamente constituida y enfocada, principalmente, a los rubros de **SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, JURIDICO, ATENCION A CLIENTES**, así como **CONTABILIDAD**.

Mediante los anteriores departamentos la empresa canaliza los temas de su respectiva injerencia para una atención especializada y eficaz, desarrollando y atendiendo los temas de manera coordinada, eficiente y avalada por la pericia de nuestro personal.

La empresa realizará **ASAMBLEAS** con la periodicidad que se requiera a efecto de mantener un contacto cercano con los residentes, y dar seguimiento a los temas e inquietudes de los mismos, así como tratar los temas de interés común, la aplicación de sanciones, y regular lo que se estime conveniente en beneficio del Condominio y sus residentes. Las asambleas son presididas por el representante de la empresa apoyado del equipo jurídico, de contabilidad, y auxiliares necesarias, convocando siempre conforme a derecho y llevando un adecuado control de los libros de actas.

Así mismo la empresa se estructura de la siguiente manera a efecto de brindar el mejor y más íntegro servicio a nuestros clientes:

**SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**. – el presente departamento tiene la categórica obligación de asegurar la prestación de los servicios de mantenimiento requeridos para la conservación de la imagen ideal del desarrollo en cuestión, así como el cuidado y mantenimiento de los bienes y áreas comunes del mismo a plena satisfacción de sus usuarios. Para el Residencial “PLAYA DORADA” la empresa considera necesario brindar los siguientes rubros de mantenimiento con la cuota de \$420.00/100 M.N. (CUATROCIENTOS VEINTE pesos 00/100 M.N.) por vivienda a razón de 318 VIVIENDAS

**CUOTA DE MANTENIMIENTO INCLUYE:**

- LIMPIEZA DEL CLUB DE PLAYA (AREA COMUN)
- LIMPIEZA DE AREA DE COCINA CLUB DE PLAYA
- LIMPIEZA DE BAÑOS CLUB DE PLAYA
- LIMPIEZA DE LAS DOS PALAPAS
- CAMBIO DE FOCOS AREA PALAPA E INTERIORES
- CAMBIO DE CONTACTOS, APAGADORES, CUANDO SE REQUIERA
- MANTENIMIENTO PINTURA INTERIOR BAÑOS Y COCINA CLUB DE PLAYA
- MANTENIMIENTO DE LA ALBERCA (INCLUYE QUIMICOS DE LUNES A DOMINGO)
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO BOMBAS CUARTO DE MAQUINAS (CAMBIO DE CAPACITOR, SELLO Y BALEROS) CUANDO SE REQUIERA
- CAMBIO DE ARENA SILICA DE LOS FILTROS DE LAS BOMBAS
- CAMBIO DE VALVULAS DEL CUARTO DE MAQUINAS DE LA ALBERCA CUANDO SE REQUIERA

- ✔ MANTENIMIENTO DE GUARNICIONES PINTURA AMARILLO TRANSITO
- ✔ PINTURA Y MANTENIMIENTO POSTES DE LUZ
- ✔ CAMBIO DE LUMINARIAS PREVIO ACUERDO CON LA JUNTA DE VECINOS
- ✔ JARDINERIA (CLUB DE PLAYA, ACCESO DESARROLLO, CAMELLON Y BANQUETAS LATERALES, INCLUYE: CORTE DE PASTO, PODA DE PLANTAS Y RECOLECCION DE BASURA
- ✔ FUMIGACION CONTRA FAUNA NOCIVA, COLOCACION DE TERMINALES PARA ROEDORES
- ✔ FUMIGACION (PLAGUICIDAS) PARA PLANTAS
- ✔ APLICACIÓN DE UREA (UNA VEZ AL MES) EN TODAS LAS AREAS VERDES
- ✔ APLICACIÓN DE NITROFOSCA (PARA LAS PLANTAS)
- ✔ LIMPIEZA DE ACCESO, CASETA DE VIGILANCIA, Y AREAS COMUNES
- ✔ RIEGO DE AREAS COMUNES ( PROGRAMADO EN COORDINACION CON LA JUNTA DE VECINOS)
- ✔ RECOLECCION DE BASURA DE LUNES A DOMINGO EXCEPTUANDO DIA PRIMERO DE MAYO Y ELECCIONES
- ✔ LIMPIEZA DEL AREA SUPER
- ✔ MANTENIMIENTO DE ESPEJO DE AGUA (INCLUYE QUIMICOS)
- ✔ MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE AREAS DEPORTIVAS
- ✔ MANTENIMIENTO DE REJA PERIMETRAL CANCHA DE TENIS
- ✔ MANTENIMIENTO DE LA CANCHA DE BASQUETBOL (TABLEROS Y TUBERIAS ), PINTADO DE LINEAS
- ✔ LIMPIEZA DE AREAS COMUNES EN GENERAL
- ✔ MANTENIMIENTO DE PINTURA, CLUB DE PLAYA A FIN DE MANTENERLO EN PERFECTO ESTADO DE USO
- ✔ ADMINISTRACION DEL CLUB DE PLAYA PARA LA COORDINACION DE LOS EVENTOS , CONTROL DE LAS FECHAS DE OCUPACION, INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES PARA ENTREGA A USUARIOS DE EVENTOS, ASI COMO COORDINAR LA APLICACIÓN DE FIANZA PARA EL USO DE LA PALAPA, LA CUAL SERA DETERMINADA POR LA JUNTA DE VECINOS EN PROTECCION DEL MISMO
- ✔ LA EMPRESA SE COMPROMETE A MANTENER EL CLUB DE PLAYA LIMPIO ANTES Y DESPUES DE LOS EVENTOS
- ✔ LA EMPRESA ADMINISTRADORA LES OTORGARA LOS SUBREGLAMENTOS QUE SIRVAN DE BASE PARA UNA SANA CONVIVENCIA, MISMOS QUE SERAN APROBADOS POR LA JUNTA DE VECINOS
- ✔ LA EMPRESA SE COMPROMETE A APOYAR EN LA LIMPIEZA DEL AREA DE PLAYA PARA UNA MEJOR IMAGEN
- ✔ MANTENIMIENTO DE LA CASCADA (PREVENTIVO) CLUB DE PLAYA
- ✔ PREVIO ACUERDO PONER EN OPERACIÓN LA FUENTE DE ACCESO Y DARLE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- ✔ PERIODICAMENTE REFORESTAR EL AREA COMUN Y ACCESOS
- ✔ APOYARLOS CON CUALQUIER MANTENIMIENTO QUE SE REQUIERA (AREAS CONTRATADAS)

Lo anterior se lleva a cabo con personal debidamente capacitado para realizar los servicios con la calidad, puntualidad y profesionalismo que una empresa responsable puede brindar a satisfacción plena de los residentes y/o propietarios.

**ATENCION A CLIENTES.** - Área de trascendente importancia para el control de calidad en los servicios, atención y seguimiento a la solución de conflictos y temas condominales, así como a las dudas y peticiones correspondientes; siendo debidamente atendida por personal capacitado para brindar un servicio con amabilidad, interés, pero sobre todo práctico y eficaz.

La empresa ha implementado mecanismos eficaces de captura, procesamiento y canalización de quejas, conflictos u observaciones, a efecto de evitar protocolos innecesarios y tardados que comúnmente complican y fastidian a los clientes de algún servicio, estableciendo procesos internos que garantizan un servicio de atención y solución de dichos temas de la manera más profesional y práctica.

**JURIDICO.** - La presente Dirección consta de dos funciones fundamentales, la de normatividad que tiene como objetivo la de garantizar incondicionalmente la aplicación del reglamento condominal, la Ley de la materia, los reglamentos secundarios y las Leyes que por la naturaleza de cada situación requiera a efecto de que prevalezca el respeto hacia el patrimonio individual y condominal de los residentes y/o propietarios, así como la preservación de la plusvalía de sus inmuebles.

Por otro lado, la de cobranza, que desarrolla la importante tarea de recabar las aportaciones mensuales correspondientes a las cuotas de mantenimiento establecidas, así como las cuotas extraordinarias fijadas en asamblea de condóminos, se destaca la importancia del citado departamento ya que a través del mismo se garantiza el cobro íntegro de las cuotas para brindar los servicios en tiempo y forma sin retraso ni contratiempos por falta de pago.

**CONTABILIDAD.** - el área de contabilidad lleva un registro actualizado del estatus de pago de cada residencia, de esta forma se mantiene un monitoreo eficaz para realizar los cobros correspondientes a los residentes morosos, impidiendo que se acumulen cuotas mensuales no pagadas, así como cuotas extraordinarias establecidas para las mejoras, reparaciones y adquisiciones correspondientes en beneficio del desarrollo; así mismo a través de la citada área la empresa brinda estados de cuenta actualizados y certeros para tranquilidad de los condóminos y sus respectivos pagos.

Es importante destacar que la empresa establece en todos los desarrollos donde prestamos servicios una plataforma web de administración denominado **PLAYADORADA.COM**, el cual se personaliza de acuerdo al desarrollo, que para este caso es el de PLAYA DORADA, plataforma en la cual se le asigna a cada residente un usuario y contraseña para acceder al mismo, en donde podrán consultar estados de cuenta, revisar el calendario de servicios, ponerse en contacto con la administración, solicitar y

programar el uso de áreas comunes, revisar las actividades recreativas programadas para el Condominio, así como las fechas y convocatorias para las asambleas ordinarias y extraordinarias y todo lo relativo a la administración.

Con independencia de todo lo anterior, la empresa tiene a bien sugerir la implementación de los siguientes rubros, los cuales están incluidos dentro de los servicios ofertados:

#### AREAS COMUNES

1. Sub reglamentos para el área de alberca Club de playa, respecto al salón de usos múltiples (palapa) jardinería, fumigación(fauna nociva-plaguicidas), limpieza en general, recolección basura de lunes a domingo (excepto primero de mayo y elecciones), limpieza de club de playa (antes y después de los eventos),mantenimiento y limpieza , mantenimiento espejo de agua, accesos, áreas comunes, velocidad transito al interior del desarrollo, control de cajones de estacionamiento, lo anterior a efecto de proteger a los condóminos respecto a cualquier incidente gravoso que pudiese suscitarse por algún descuido o mal uso de los reglamentos por parte de los residentes y/o sus visitantes a fin de deslindar responsabilidades futuras, y con ello también disminuir la tasa de riesgo respecto a los mismos.
2. La modificación y adición de diversas estipulaciones del reglamento actual, a efecto de precisar a detalle las conductas permitidas y prohibidas dentro del desarrollo, regular lo referente a eventos y fiestas en áreas comunes.
3. Implementar bitácoras de servicios de mantenimiento realizados a efecto de respaldar los mismos.
4. Regular el acceso mediante el acta/reglamento correspondiente a las áreas en construcción y los materiales utilizados para ello.
5. Asignar los cajones de estacionamiento de manera detallada y precisa.

Por lo anterior esperamos que nuestros servicios ya detallados le sean provechosos y se puedan implementar en el desarrollo PLAYA DORADA.

Quedando a sus órdenes para cualquier aclaración o comentario;

**ADMINISTRADORA RESIDENCIAL DEL GOLFO S.A. DE C.V.**

**GERMAN FERNÁNDEZ ADUNA**