

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Apoyo Y Asesoría Jurídica Al Departamento De Mantenimiento De La Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. Con Énfasis En La Modificación Del Manual De Arrendatario Y Propietario Y Sus Implicaciones Legales.

Laura Marcela Tavera García

Trabajo De Grado Para Optar Al Título de Abogada

Directora

Liliana Ortega Guadrón

Esp. Derecho comercial y Derecho urbano

Universidad Industrial De Santander

Facultad De Ciencias Humanas

Escuela De Derecho Y Ciencia Política

Bucaramanga/Santander

2019

Agradecimientos

A mi padre y madre, quienes me apoyaron e impulsaron en los momentos más difíciles de este camino y me vieron cumplir cada una de mis metas.

A mis abuelos, quienes con su amor y ternura me tendieron una mano de apoyo cuando más lo necesitaba.

A mi hermano, Jairo Darío Tavera García por guiarme en la senda que debía seguir con su ejemplo y enseñanzas.

A mis compañeros y amigos, sin ustedes no habría experimentado la mejor etapa de mi vida.

Tabla de Contenido

Introducción	13
1. Objetivos	15
1.1. Objetivo general	15
1.2. Objetivos específicos	15
2. Planteamiento del problema.....	16
3. Alcance del trabajo.....	17
4. Metodología	18
4.1. Investigación descriptiva cualitativa – Análisis de documentos.....	18
4.2. Método Analítico De Hallazgos.....	18
4.3. Elaboración y modificación de documentos	19
4.4. Socialización, seguimiento y evaluación	19
4.5. Formulación de conclusiones	19
5. Información sobre la empresa	20
5.1. Logo de la empresa	20
5.2. Descripción de la empresa	20
5.3. Misión	21
5.4. Visión	21
5.5. Valores corporativos	21

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

5.6. Organigrama.....	22
6. Marcos de referencia	22
6.1. Marco de antecedentes jurídicos	22
6.2. Marco teórico	26
6.3. Marco conceptual	29
6.3.1 Contrato de arrendamiento..	29
6.3.2 Contrato de Mandato.....	30
6.3.3 Propietario.	30
6.3.4 Arrendatario.	30
6.3.5 Arrendador.	30
6.3.6 Mantenimiento.	30
6.3.7 Reparación.....	30
6.3.8 Bien Inmueble.	30
6.3.9 Manual.	31
7. Cronograma.....	31
8. Primer informe	33
8.1. Recolección de datos.....	33
8.2. Análisis.....	35
8.3. Resultado del análisis.....	38
8.4. Hallazgos.....	40

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

8.5. Conclusiones	40
9. Segundo informe	41
9.1. Introducción	41
9.2. Manual de Arrendatario.	42
9.3. Manual de propietario.	51
9.4. Conclusiones	55
10. Tercer informe.....	56
10.1. Resultados de las encuestas a propietarios.....	58
10.2. Resultados de las encuestas a arrendatarios	60
10.3. Conclusiones	62
11. Cuarto informe	62
11.1. Observaciones	64
12. Conclusiones	65
Referencias Bibliográficas	67
Apéndices	69

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Cronograma</i>	31
Tabla 2. <i>Resultado encuestas propietarios</i>	58
Tabla 3. <i>Resultado encuestas arrendatarios</i>	60

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Logo de la empresa	20
<i>Figura 2.</i> Solicitudes	38
<i>Figura 3.</i> Tipos de solicitudes	39
<i>Figura 4.</i> Encuesta	57

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. Manual arrendatario.	69
Apéndice B. Manual propietario.	73
Apéndice C. Modificaciones manual arrendatario.	77
Apéndice D. Modificaciones manual propietario.	79
Apéndice E. Encuesta propietarios.	80
Apéndice F. Encuesta arrendatarios.	81
Apéndice G. Modificaciones finales manual arrendatario.	82
Apéndice H. Modificaciones finales manual propietario.	85

Resumen

TÍTULO: APOYO Y ASESORÍA JURÍDICA AL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE LA INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS S.A.S. CON ÉNFASIS EN LA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO Y SUS IMPLICACIONES LEGALES.*

AUTORA: LAURA MARCELA TAVERA GARCÍA **

PALABRAS CLAVE: PRACTICA, JURÍDICA EMPRESARIAL, CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, CONTRATO DE MANDATO, INMUEBLE, DEBERES, OBLIGACIONES.

DESCRIPCIÓN:

La práctica jurídica empresarial realizada en la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS tuvo como fundamento, la identificación del desconocimiento de las normas del contrato de arrendamiento urbano y comercial que determinan las obligaciones y deberes de arrendatario y propietario, sobre las reparaciones o mantenimientos necesarios sobre el bien inmueble objeto de contrato de arrendamiento, con el propósito de analizar, proponer y llevar a cabo la modificación pertinente de los manuales de propietario y arrendatario que cumpliera con los parámetros establecidos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Con este fin, se realizó un análisis del Sistema de Gestión Inmobiliario manejado en el desarrollo de la actividad inmobiliaria con el apoyo del Área de Mantenimiento y de la Coordinación Jurídica de la empresa, quienes facilitaron toda la información necesaria, así como el tiempo y espacio para la realización de la práctica.

De esta forma, se logró identificar las falencias existentes en el desconocimiento de la norma de arrendamiento tanto urbano como comercial al momento de la gestión ejecutada desde el Área de Mantenimiento para la respectiva presentación de modificaciones a los manuales de propietario y arrendatario sobre el arrendamiento de bienes inmuebles que procurara la claridad, utilidad y entendimiento del mismo.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Derecho y Ciencia Política. Directora. Lilibian Ortega Guadrón, Abogada.

Abstract

TITLE: SUPPORT AND LEGAL ADVICE TO THE DEPARTMENT OF MAINTENANCE OF THE INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS S.A.S. WITH EMPHASIS ON THE MODIFICATION OF THE TENANT AND OWNER'S MANUAL AND ITS LEGAL IMPLICATIONS.*

AUTHOR: LAURA MARCELA TAVERA GARCÍA**

KEYWORDS: PRACTICE, EMPRESARIAL LAW, MANDATE CONTRACT, LEASE CONTRACT, PROPERTY, DUTIES, OBLIGATIONS.

DESCRIPTION:

The business legal practice carried out at Inmobiliaria Esteban Ríos SAS was based on the identification of the lack of knowledge of the rules of the urban and commercial lease contract that determined the obligations and duties of the tenant and owner, on the necessary repairs or maintenance on the real estate object of the contract lease, with the purpose of analysis, propose and carry out the relevant modification of the owner and tenant manuals that complied with the established parameters of article 23 of Law 1480 of 2011.

To this end, an analysis of the Real Estate Management System managed in the development of the real estate activity was carried out with the support of the Maintenance Area and the Legal Coordination of the company, who provided all the necessary information, as well as time and space for the realization of the practice.

In this way, it was possible to identify the existing shortcomings detected in the ignorance of the urban and commercial leasing norm at the time of the management executed from the Maintenance Area for the respective presentation of modifications to the owner and lessee manuals on the lease of real estate pursuing the clarity, usefulness and understanding of it.

* Bachelor Thesis

** Facultad de Ciencias Humanas, Escuela de Derecho y Ciencia Política. Directora. Lilibiana Ortega Guadrón, Abogada.

Introducción

El contrato de arrendamiento se remonta a los antecedentes más antiguos del derecho romano, concepto que fue evolucionando acorde a la transformación y satisfacción de las necesidades. Identificándose como la *Locatio*, que se basaba en el acto jurídico por el cual una persona cede a otra el uso o goce de un bien mueble o inmueble. Consiste esencialmente en la concesión temporal del uso o goce de un bien mediante el pago de una renta o precio determinados.

Ahora bien, ante la expedición de nuevas normas con el fin de regular y mejorar el desarrollo del contrato de arrendamiento, se ha evidenciado el desconocimiento de las regulaciones realizadas a esta institución jurídica. A pesar de la promulgación obligatoria y uso cotidiano por gran parte de la sociedad, existe el desconocimiento respecto a los lineamientos de la misma, generando ambigüedad, inconformismo y pleitos. Uno de los principios del derecho se refiere al” *Ignorantia juris non excusat*” o “*ignorantia legis neminem excusa*”t, del latín “La ignorancia no exime del cumplimiento de la ley”, esto ante la presunción de que, es necesario exigir de cada uno de los miembros de la comunidad que se comporte como si conociera las leyes que tienen que ver con su conducta.

La INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., se ha logrado posicionar como una de las empresas líderes en la prestación de servicios inmobiliarios, fundando sus cimientos en la filosofía de la calidad del servicio prestado, así como la confianza de sus clientes, desafiando expectativas y efectuando cambios innovadores que les ha permitido desarrollarse de acuerdo a las necesidades fluctuantes del mercado.

No obstante, a lo largo de sus 75 años de experiencia y de su excelente calidad en la prestación de sus servicios, los procedimientos internos concernientes al área de mantenimiento que

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

corresponden a la intervención con el fin de salvaguardar la integridad del bien inmueble objeto de contrato, se ha visto obstruida por el desconocimiento de la normatividad que regula la voluntad de las partes originado desde los propietarios y arrendatarios, ignorando derechos, deberes y obligaciones básicas que sirven como lineamientos y guía para la ejecución efectiva del contrato de arrendamiento.

Es por esto que al realizar la práctica jurídica empresarial como modalidad de trabajo de grado en la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., sede Centro en la ciudad de Bucaramanga, se pretende apoyar en las necesidades actuales de asesoría jurídica en temas relacionados con la intermediación en las relaciones arrendatario- inmobiliaria-propietario, con el objetivo específico de identificación del desconocimiento de las normas reguladoras del contrato de arrendamiento para la posterior modificación de los respectivos manuales de arrendatario y propietario. De la misma manera, se pretende aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas sobre derecho civil y comercial durante el periodo de estudio teórico en el pregrado de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, específicamente los comprendidos en las áreas de Derecho Civil, bienes y contratos.

Esta experiencia permitirá brindar tanto al estudiante como a la empresa un acompañamiento jurídico en la gestión realizada en el área de mantenimiento frente a las solicitudes presentadas por los extremos contractuales, el cual tiene como finalidad la identificación de la ignorancia de la norma, y la eventual modificación de los manuales de propietario y arrendatarios con el propósito de ofrecer una mayor facilidad en los conflictos actuales y emergentes dentro del área de mantenimiento de la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.

1. Objetivos

1.1.Objetivo general

Realizar una asesoría legal en la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., a través de la mediación y gestión de la labor ejecutada en el área de mantenimiento. A su vez, la modificación del manual propietario y arrendatario conforme al Código Civil Colombiano, la Ley 820 de 2003 y la Ley 1480 de 2011, de acuerdo al diagnóstico previo de las solicitudes de reparación presentadas por propietarios, arrendatarios y funcionarios de la inmobiliaria que se generan por el desconocimiento e ineficacia del manual vigente.

1.2.Objetivos específicos

Acompañar jurídicamente la gestión del área de mantenimiento de la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., en el trámite de solicitudes de reparaciones presentadas por arrendatarios, propietarios y funcionarios de la inmobiliaria.

Analizar las solicitudes de reparaciones y mantenimiento presentadas durante el periodo comprendido entre 01 de febrero hasta el 28 de febrero del 2019 en la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S.

Identificar las falencias conceptuales que tienen tanto propietarios como arrendatarios frente al desconocimiento de sus derechos, deberes y obligaciones en el contrato de arrendamiento y el contrato de mandato.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Proponer modificaciones legales y conceptuales a los manuales entregados a arrendatarios y propietarios conforme a la Ley 1480 de 2011.

Evaluar la comprensión del contenido del manual propuesto sobre una muestra determinada de clientes arrendatarios y propietarios.

2. Planteamiento del problema

La INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., cuenta con los servicios inmobiliarios de venta y arrendamiento de bienes inmuebles los cuales se basan en la satisfacción de la expectativa de su cliente al proporcionarle opciones de vivienda acordes a su necesidad, gusto y economía.

En el marco del desarrollo de estos contratos, en especial el de arrendamiento, la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S. cuenta con un equipo especializado correspondiente al área de mantenimiento, el cual participará de la puesta en marcha de este proyecto de Práctica empresarial al recibir un apoyo jurídico en la gestión y ejecución de reparaciones necesarias y locativas frente a aquellos casos de difícil solución y mediación.

De esta manera, se busca que el acompañamiento jurídico del estudiante de Derecho se integre dentro de un equipo de trabajo de calidad y multidisciplinario, conformado por profesionales y trabajadores de la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., para que en trabajo conjunto se identifiquen las falencias e ignorancia de los lineamientos y procesos de la Constitución política de 1991, el Código Civil Colombiano, la Ley 820 de 2003, la Ley 1480 de 2011 y demás normas

legales y reglamentarias vigentes en materia del contrato de arrendamiento por parte de los extremos contractuales que se encuentran envueltos en la gestión inmobiliaria, con el propósito de fortalecer el procedimiento y modificar los manuales entregados a los clientes, tanto arrendatarios como propietarios, en lo que se refiere al mantenimiento de los inmuebles.

3. Alcance del trabajo

Los resultados que se pretenden obtener con la realización de la práctica jurídica empresarial en la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., son:

Que la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S. cuente con un departamento de mantenimiento, conocedor y respetuoso de la normatividad colombiana.

Que la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S. y especialmente los integrantes del equipo de mantenimiento cuenten con un manual de propietario y arrendatario con el objetivo de simplificar la gestión de las solicitudes de reparaciones presentadas, gracias al acompañamiento jurídico del practicante de Derecho.

Que el estudiante practicante haya podido afianzar los conocimientos y habilidades adquiridos en la carrera, a través de la práctica jurídica empresarial, en un ejercicio profesional real.

4. Metodología

La práctica empresarial en la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., se centrará principalmente en el análisis, identificación y recomendaciones pertinentes relacionadas con la aplicación de la normatividad del contrato de arrendamiento en el trámite de las solicitudes de reparaciones presentadas dentro del área de mantenimiento por parte de los extremos contractuales y funcionarios de la inmobiliaria, así como la identificación del desconocimiento de la norma por parte de clientes propietarios y arrendatarios.

4.1. Investigación descriptiva cualitativa – Análisis de documentos

En esta etapa, principalmente a través del análisis de información contenida en el Sistema de Gestión Inmobiliaria de la INMOBILIARIA ESTEBANRIOS S.A.S.

4.2. Método Analítico De Hallazgos

Con los insumos de información obtenidos en la investigación descriptiva cualitativa, se procederá a realizar un análisis estadístico referente a la clasificación de las solicitudes de reparaciones presentadas dentro del Área de Mantenimiento de la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., identificando las falencias en el desconocimiento de la norma por las partes contractuales.

4.3.Elaboración y modificación de documentos

En esta etapa, de acuerdo con las problemáticas identificadas por el estudiante y los resultados de la investigación descriptiva y del análisis del resultado, se procederá al proceso de modificación de los manuales de arrendatario y propietario referentes a la legislación existente que regula los derechos y obligaciones durante la ejecución del contrato de arrendamiento en Colombia.

4.4.Socialización, seguimiento y evaluación

Se procederá a la socialización y evaluación de la modificación realizada de los manuales existentes de la IMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., sobre una muestra determinada de clientes arrendatarios y propietarios, así como del personal del Área de Mantenimiento, Coordinación de Arriendos y Desocupaciones.

4.5.Formulación de conclusiones

En esta etapa final de la práctica jurídica empresarial, se hará una síntesis del trabajo realizado, los resultados que arrojó y las conclusiones sobre todo el proceso, desde la investigación exploratoria inicial hasta las acciones de seguimiento y evaluación.

5. Información sobre la empresa

La información de la INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS S.A.S., transcrita a continuación fue obtenida de la página web oficial de la empresa <https://www.estebanrios.com> tomados el 06 de febrero del 2019:

5.1. Logo de la empresa



Figura 1. Logo de la empresa

5.2. Descripción de la empresa

En la Inmobiliaria Esteban Ríos nuestra principal meta es la prestación de un servicio de calidad y eficiente, que satisfaga sus necesidades y expectativas de rentabilidad por medio de la protección total de su renta, los servicios públicos y la normal conservación del bien inmueble. Permítanos brindarle una asesoría con calidad y eficiencia para tomar la decisión correcta; para nosotros como

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

inmobiliarios, nuestra actividad además de un negocio es un compromiso de servicio y profesionalismo en la comercialización de un inmueble para arriendo o venta.

5.3.Misión

Ser líderes del mercado inmobiliario, por entregar confianza y seguridad en las líneas de negocio en las que participamos.

5.4.Visión

En el año 2022 la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS será reconocida dentro del Sector Inmobiliario, por generar confianza y seguridad en el negocio de arrendamientos, ventas y avalúos, en Bucaramanga, su Área Metropolitana y Piedecuesta.

5.5.Valores corporativos

- Servicio
- Pertenencia
- Bien estar
- Calidad

5.6. Organigrama

Para el desarrollo del proyecto tratado en el presente documento, el estudiante practicante estará vinculado al Área de Mantenimiento, el cual depende de la Dirección de Servicio al Cliente y Personas, así como de la Coordinación Jurídica de la INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS.

6. Marcos de referencia

6.1. Marco de antecedentes jurídicos

La principal base normativa para el desarrollo de esta práctica jurídica empresarial es la Constitución Política de 1991.

Se considera que el artículo 58 de la Constitución contiene la norma máxima en la legislación colombiana respecto a la legislación de la propiedad privada. En dicho artículo encontramos la regulación base respecto a la prioridad del interés social sobre el interés particular, de igual forma se determina la función social que envuelve la institución haciéndose necesaria la estipulación de obligaciones con el fin de regular las actuaciones de los extremos contractuales.

Ante esta base normativa es necesario mencionar el Código Civil Colombiano, en especial el Título XXVI en el cual encontramos la definición del contrato de arrendamiento y posteriormente la legislación correspondiente a obligaciones y deberes de cada una de las partes de la siguiente forma,

Artículo 1973. <Definición de arrendamiento>. El arrendamiento es un contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar

una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce, obra o servicio un precio determinado.”

“Artículo 1982. <Obligaciones del arrendador>. El arrendador es obligado:

- 1.) A entregar al arrendatario la cosa arrendada.
- 2.) A mantenerla en estado de servir para el fin a que ha sido arrendada.
- 3.) A librar al arrendatario de toda turbación o embarazo en el goce de la cosa arrendada.”

“Artículo 1996. <Obligaciones del arrendatario>. El arrendatario es obligado a usar de la cosa según los términos o el espíritu del contrato; y no podrá, en consecuencia, hacerla servir a otros objetos que los convenidos, o a falta de convención expresa, a aquellos a que la cosa es naturalmente destinada, o que deban presumirse de las circunstancias del contrato o de la costumbre del país.

Si el arrendatario contraviene a esta regla, podrá el arrendador reclamar la terminación del arriendo con indemnización de perjuicios, o limitarse a esta indemnización, dejando subsistir el arriendo. (Congreso, 1873)

Ahora bien, tratándose de obligaciones durante la ejecución del contrato de arrendamiento de vivienda urbana y comercial, se debe tener claridad respecto a la clasificación de las reparaciones del bien objeto de contrato y sobre quien recae la responsabilidad en el caso en concreto. Para ello, contamos con el siguiente precepto del Código Civil Colombiano que cita:

Artículo 1985. <Responsabilidad del mantenimiento de la cosa arrendada>. La obligación de mantener la cosa arrendada en buen estado consiste en hacer, durante el arriendo, todas las reparaciones necesarias, a excepción de las locativas, las cuales corresponden generalmente al arrendatario.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Pero será obligado el arrendador aún a las reparaciones locativas, si los deterioros que las han hecho necesarias provinieron de fuerza mayor o caso fortuito, o de la mala calidad de la cosa arrendada.

Las estipulaciones de los contratantes podrán modificar estas obligaciones. (Congreso, 1873)

Gustavo Adolfo Marín Vélez, en la revista de derecho número 28 de julio diciembre de 2007 de la Universidad del Norte, identifica y clasifica las reparaciones necesarias y locativas de la siguiente forma:

-Reparaciones locativas: Son las obras ejecutadas para atender o corregir pequeños daños presentados en el inmueble arrendado. Tales daños no revisten mayor gravedad y ocurren generalmente por el transcurso del tiempo o por su deterioro natural.

La doctrina suele citar como ejemplo de este tipo de reparaciones, los trabajos para la desobstrucción de un sanitario obstruido por su uso normal, los desperfectos en las pinturas, el vencimiento de los empaques de los grifos o llaves de agua, la reposición de vidrios rotos, la reposición de lámparas o luminarias fundidas, etc.

-Reparaciones no locativas: Son los trabajos orientados a la corrección de daños graves producidos en el inmueble arrendado, los cuales por su magnitud colocan en peligro y riesgo la estabilidad del bien como una unidad física constructiva.

Tales desperfectos provienen generalmente de la ocurrencia de hechos de la naturaleza o hechos del hombre representativos de un gran peligro social o colectivo, y ocasionalmente provienen de hechos aislados del hombre.

La doctrina frecuentemente presenta como ejemplo de este tipo de reparaciones, las

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

relacionadas con la corrección de protuberantes fisuras en los muros o paredes, las humedades de alto impacto en el bien, la rotura de tuberías de acueducto y alcantarillado, el desprendimiento de techos, losas o techumbres, el falseamiento de muros y pisos, los cortos circuitos, entre otros (Marín, 2007, p.184).

Tratándose del contrato de arrendamiento, es necesaria la inclusión del contrato de arrendamiento mercantil consagrado en el Decreto 410 de 1971, por el cual se expidió el Código de Comercio Colombiano, más específicamente en su Título XII, libro cuarto “De los Contratos y las obligaciones mercantiles” por la naturaleza de los contratos de arrendamiento suscritos por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

Siendo objeto de esta práctica una empresa Inmobiliaria, se hará referencia a la Ley 820 de 2003, la cual regula el régimen de arrendamiento de vivienda urbana siendo esta, la base de la regulación de la función inmobiliaria en general.

Recopilando la legislación que se ve envuelta en el ejercicio de la gestión inmobiliaria se hace necesario el manejo de la Ley 1480 de 2011 en su artículo 23 que consagra lo siguiente:

Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, (...) (Congreso, 2011).

Puesto que en el desarrollo de la presente práctica empresarial se propone la modificación de los manuales de arrendatario y propietario, los cuales deben contener las características anteriormente mencionadas.

6.2. Marco teórico

El contrato nace de la autonomía de la voluntad privada, que consiste en la delegación que el legislador hace en los particulares de la atribución o poder que tiene de regular las relaciones sociales, delegación que estos ejercen mediante el otorgamiento de actos o negocios jurídicos. El contrato es un acuerdo de voluntades que permite crear, modificar o extinguir obligaciones siendo sin duda alguna el principado de los actos jurídicos.

Los negocios jurídicos, en la vida de relación surgen como actos con los que los particulares disponen como regulación de intereses dentro de sus relaciones recíprocas, y se desarrollan espontáneamente, bajo el impulso de las necesidades, para satisfacer variadas exigencias económico-sociales todavía libres de la injerencia de todo orden jurídico. Siendo así se tornan en instrumentos que el Derecho mismo pone a disposición de los particulares para regir sus intereses en la vida de relación, para dar existencia y desarrollo a las relaciones entre ellos y, por tanto, permanecen siempre siendo actos de autonomía privada.

De esta forma, podemos establecer que la función inmobiliaria se origina bajo la necesidad de las personas de satisfacer 1.) sus necesidades socio-económicas bajo la experticia de la mediación que ofrece asesoramiento y gestión en cuanto al contrato de arrendamiento y 2.) el manejo versado en la administración de un bien inmueble sobre el contrato de mandato específicamente; esto se propone y desarrolla buscando como pilar la satisfacción de los intereses específicos de las partes como objetivo principal. Así, se hace necesaria y pertinente la existencia de legislación tendiente a establecer obligaciones y derechos que regulen y proyecten el desarrollo óptimo de la función inmobiliaria.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Entonces, producto de la voluntad de las partes se genera la suscripción, aceptación y ejecución del contrato de arrendamiento y mandato, que requiere que las partes existentes se sometan a obligaciones generales o específicas, siendo las primeras las brindadas por la ley y las segundas aquellas que las partes establecen por las características específicas en las cuales se ve envuelta la ejecución del contrato. Así, el Código Civil Colombiano establece las obligaciones básicas señalándolas como de “dar”, “hacer” o “no hacer”. Igualmente, de la mano de las obligaciones se encuentra vinculado intrínsecamente la existencia de derechos, todo lo anterior correspondiendo a arrendatarios y arrendadores.

En el compendio de derechos y obligaciones en los contratos de arrendamiento de vivienda urbana y comercial en Colombia realizado por Sánchez (s.f.) establece lo siguiente:

Ahora bien, de manera especial la Ley 820 de 2003, nos trae y menciona las obligaciones tanto del arrendador como del arrendatario en el contrato de arrendamiento de vivienda urbana en Colombia, las obligaciones del arrendador las encontramos en el artículo 8 de la presente ley y son las siguientes:

Primero, entregar al arrendatario el inmueble dado en arrendamiento en buen estado, seguridad y sanidad en la fecha convenida, o en el momento de la celebración del contrato, poniendo claro está a su disposición los servicios, cosas o usos conexos y las demás disposiciones pactadas en el contrato.

Segundo, mantener en el inmueble en buen estado de servir los servicios, las cosas y los usos conexos y adicionales, convenidos en el contrato.

Tercero, cuando conste por escrito el contrato de arrendamiento, el arrendador deberá entregar al arrendatario y al codeudor, según el caso, copia del mismo con firmas originales,

obligación que deberá ser satisfecha en el plazo máximo de diez (10) días, próximos a haber firmado el contrato.

Cuarto, si se trata de viviendas sometidas a régimen de propiedad horizontal, es obligación del arrendador entregar al arrendatario una copia de la parte normativa del mismo, y en el caso de vivienda compartida, el arrendador tiene, además, la obligación de mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento, de seguridad y de sanidad las zonas o servicios de uso común.

Quinto, las demás obligaciones consagradas en el Código Civil, las cuales ya fueron abordadas con posterioridad. Respecto a las obligaciones especiales en cabeza del arrendatario en el contrato de arrendamiento de vivienda urbana, las podemos encontrar en el Artículo 9 de la ley 820 de 2003, la cuales son las siguientes, que entraremos a enumerar:

Primero, pagar la renta o precio del arrendamiento en el lugar convenido dentro del plazo estipulado en el contrato. Segundo, conservar el inmueble y las cosas recibidas en arrendamiento, en caso de daño por mal uso y propia culpa deberá efectuar oportunamente las reparaciones necesarias, siempre y cuando sean distintos a los derivados del uso normal o de la acción del tiempo. Tercero, pagar a tiempo los servicios establecidos de conformidad a lo pactado en el contrato, como, por ejemplo, cosas o usos conexos y adicionales, y si hablamos sobre viviendas sometidas al régimen de propiedad horizontal, las expensas comunes en los casos en que haya lugar y según lo establecido en el contrato. Cuarto, cumplir con las normas consagradas en los reglamentos de propiedad horizontal si es el caso, como también las que expida el gobierno en protección de los derechos de todos los vecinos. En los casos de vivienda compartida y de pensión, el arrendatario está obligado además a efectuar las reparaciones o sustituciones necesarias, cuando sean atribuibles a su

propia culpa o, a la de sus dependientes, a su cuenta como también las demás obligaciones generales ya abordadas del Código Civil.

La respectiva normatividad también menciona que entre las partes existen obligaciones en común, es decir las partes sujetas al contrato de arrendamiento de vivienda urbana tienen que cumplir y acatar las siguientes prerrogativas; solidaridad, pues las obligaciones derivadas del contrato de arrendamiento son solidarias tanto entre arrendadores como entre arrendatarios, y exigibilidad, pues las obligaciones de pagar sumas en dinero a cargo de cualquiera de las partes serán exigibles ejecutivamente con base en el contrato de arrendamiento, las anteriores obligaciones de las partes en el contrato de arrendamiento de vivienda urbana que podemos encontrar en los artículos 7 y 14 de la Ley 820 de 2003. (Castaño, 2004, p.69) (p.23)

El contrato de mandato por su lado se define por el Código Civil Colombiano en su artículo 2142 de la siguiente manera: “El mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta apoderado, procurador, y en general mandatario.”

6.3.Marco conceptual

6.3.1 Contrato de arrendamiento. El arrendamiento es un contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce, obra o servicio un precio determinado.

(Código Civil Colombiano, 1873, art. 1973).

6.3.2 Contrato de Mandato. El mandato es un contrato en que una persona confía la gestión de uno o más negocios a otra, que se hace cargo de ellos por cuenta y riesgo de la primera. La persona que concede el encargo se llama comitente o mandante, y la que lo acepta apoderado, procurador, y en general mandatario. (Ibid. Art.2142)

6.3.3 Propietario. Que tiene derecho de propiedad sobre algo, y especialmente sobre bienes inmuebles. (RAE, 2019).

6.3.4 Arrendatario. Parte del contrato de arrendamiento que, en el arrendamiento de cosa, usa o disfruta de la cosa y paga el precio. (RAE, 2019).

6.3.5 Arrendador. Parte del contrato de arrendamiento que pone a disposición de la otra las cosas, obras o servicios objeto del contrato. (RAE, 2019).

6.3.6 Mantenimiento. Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que instalaciones, edificios, industrias, etc., puedan seguir funcionando adecuadamente. (RAE, 2019).

6.3.7 Reparación. Acción y efecto de reparar algo roto o estropeado. (RAE, 2019).

6.3.8 Bien Inmueble. Desde el punto de vista catastral, porción de suelo o parcela enclavada en un término municipal y cerrada por una línea poligonal que delimita el ámbito espacial del

derecho de propiedad de dicha parcela y, en su caso, de las construcciones situadas en la misma; también son bienes catastrales los diferentes elementos privativos de los edificios que sean susceptibles de aprovechamiento independiente. (RAE, 2019).

6.3.9 Manual. Libro en que se compendia lo más sustancial de una materia. (RAE, 2019).

7. Cronograma

Tabla 1.

Cronograma

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Análisis de la información contenida en el sistema de gestión inmobiliaria para la elaboración de un informe estadístico de las solicitudes de reparaciones presentadas por arrendatarios, propietarios y funcionarios de la inmobiliaria desde el 01 de febrero hasta el 28 de febrero de 2019.				
Modificación del manual de propietario y arrendatario conforme al				

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

codigo civil colombiano, ley 820 de 2003, la ley 1480 de 2011 y las solicitudes de reparaciones presentadas en el area de mantenimiento por parte de arrendatarios, propietarios y funcionarios de la inmobiliaria durante el término establecido.

Socialización, seguimiento y evaluación de la modificación del manual de propietario y arrendatario sobre una muestra de clientes de la inmobiliaria y socialización al departamento de mantenimiento, coordinación de arriendos y desocupaciones de la inmobiliaria esteban rios s.a.s.

Elaboración y redacción de informes mensuales parciales de lo alcanzado durante la práctica jurídica empresarial

Presentación del informe final, evidenciando el cumplimiento de los objetivos propuestos, en la propuesta inicial de la práctica jurídico – empresarial.

8. Primer informe

Con el propósito de llevar a cabo la propuesta de práctica empresarial desarrollada en la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y, brindar apoyo jurídico al Área de Mantenimiento con el fin de ejecutar la metodología inicial planteada la cual se basa en la investigación descriptiva cualitativa – análisis de documentos como se demostrará a continuación.

8.1.Recolección de datos.

Con el fin de dar trámite a lo mencionado anteriormente se dispuso la recolección de datos siguiendo el modelo de investigación descriptiva cualitativa. En primer lugar, se solicitó por escrito al auxiliar encargado del manejo de las estadísticas concernientes al funcionamiento interno del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS la lista de solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

La información representada en las estadísticas proporcionadas se encuentra ubicada en el Sistema De Gestión Inmobiliario, en el cual se manejan la totalidad de las actividades realizadas en la empresa, tales como elaboración de contratos, área jurídica, quejas y reclamos, administraciones, contabilidad, servicios públicos, coordinación administrativa y financiera, area comercial, consignaciones, cartera, coordinación de recursos humanos y personas, recursos humanos, área de mantenimiento, desocupaciones.

Los parámetros utilizados en la recolección de datos están fundamentados en primer lugar en la necesidad de establecer un marco temporal delimitado que permitiera inferir el funcionamiento de la presentación y ejecución de solicitudes por parte de los extremos contractuales y funcionarios de la inmobiliaria dentro del Área de Mantenimiento teniendo en cuenta los recursos humanos destinados para la gestión de las peticiones.

En segundo lugar, el marco temporal escogido comprende las mismas fechas en las cuales se inició la etapa de reconocimiento y aprendizaje con el objetivo de desarrollar los fines de la práctica y, de esta manera fundar las bases necesarias para la ejecución de la propuesta elaborada con anterioridad.

Una vez hecha la solicitud se accedió a la base de datos del Sistema de Gestión Inmobiliario, más específicamente de las solicitudes creadas en el mes de febrero del 2019 en el Área de Mantenimiento, caracterizadas por priorizar e identificar reportes de daños presentes en los inmuebles previo y durante la ejecución del contrato de arrendamiento.

Los datos relacionados comprenden 411 solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento por parte de los extremos contractuales y funcionarios de la inmobiliaria en el mes de febrero de 2019. Atendiendo a la reserva de datos utilizada en el interior de la Inmobiliaria mediante la firma de un acuerdo de confidencialidad de datos personales, así como los postulados de la Ley 1581 del

año 2012, se hará omisión de información referente a domicilio de inmuebles, código de identificación de inmueble, código de identificación de solicitud, nombre e identificación de arrendatarios y propietarios, así como los auxiliares, inspectores e intervinientes en la gestión y ejecución de las solicitudes presentadas.

La información utilizada para la elaboración de la primera etapa del presente proyecto, concerniente a la investigación descriptiva cualitativa, compromete únicamente el área de presentación de solicitud, fecha de inicio y fecha de finalización del trámite, identificación de la reparación reportada, calificación del daño en concreto y el tipo de cierre tras la culminación de la gestión generada dentro del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

Se optó por realizar el método de investigación descriptiva cualitativa debido a la complejidad inherente de la información suministrada, pues cada petición implicaba una situación *sui generis* respecto a la fecha de inicio de contrato de arrendamiento, el tiempo de ejecución de cada contrato, la identificación del daño comparado con lo evidenciado en las visitas realizadas por los Inspectores de Obras Civiles de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, la calificación del origen del daño y las posibles soluciones.

8.2. Análisis.

A pesar de la complejidad de la información fue posible extraer, sintetizar y clasificar las disposiciones contenidas en el título XXVI del Código Civil Colombiano, así como las consagradas en la Ley 820 de 2003, las solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Se inició con la identificación de aquellas reparaciones fundamentales para procurar el cumplimiento del objeto inicial del contrato de arrendamiento, consagrado en el artículo 1973 del Código Civil Colombiano, así:

Artículo 1973. El arrendamiento es un contrato en que las dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el goce de una cosa, o a ejecutar una obra o prestar un servicio, y la otra a pagar por este goce, obra o servicio un precio determinado (Congreso, 1873).

En cumplimiento de la obligación principal del arrendador surgen a su cargo, otras obligaciones, las cuales se centran en la ejecución de las obras sin las cuales el inmueble dispuesto pueda servir para los fines previstos, como lo dispone el artículo 1982 del Código Civil (Congreso, 1873), consistentes en:

- “1.) A entregar al arrendatario la cosa arrendada.
- 2.) A mantenerla en estado de servir para el fin a que ha sido arrendada.
- 3.) A librar al arrendatario de toda turbación o embarazo en el goce de la cosa arrendada”.

Lo consagrado en el anterior artículo se reitera en la tipificación de las reparaciones a cargo del arrendador o propietario del inmueble objeto del contrato de arrendamiento contenido en el artículo 1985 *ibidem*, puesto que se resaltan las obras necesarias a ejecutar mientras dure el mismo, sin las cuales no se cumpliría el objetivo principal que, en este caso, es la habitabilidad, uso y goce pleno del inmueble.

De igual manera, se identifican las reparaciones de servicios públicos como aquellas que se encuentran inicialmente a cargo del propietario, puesto que dentro de las obligaciones del

arrendador se aprecian las contenidas en el régimen de arrendamiento de vivienda urbana expedido mediante la Ley 820 de 2003. De forma prioritaria se abordan los daños referentes a servicios públicos como lo indica el artículo 8 *ibidem* (Congreso, 2003), “mantener en el inmueble los servicios, las cosas y los usos conexos y adicionales en buen estado de servir para el fin convenido en el contrato”. A pesar de la necesidad de los servicios contemplados en mencionado artículo en el contrato de arrendamiento se puede establecer qué responsabilidad es trasladada en cabeza de cualquiera de las partes, en virtud del siguiente principio del derecho contenido en el Código Civil Colombiano (Congreso, 1873) “Artículo 1602. Los contratos son ley para las partes. todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.

Por ende, esta será una clasificación independiente que, a pesar de ser considerada y encasillada en una reparación necesaria, señalada obligación puede ser asumida de acuerdo a las voluntades, de igual forma, en estas solicitudes se requiere la intervención de un tercero que regule la elaboración de las reparaciones puesto que se trata de servicios cuya prestación puede estar a cargo de una entidad pública o privada.

En tercer lugar, se identificaron aquellas solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento que correspondían a una modificación estética de menor envergadura, identificadas como:

Artículo 1998. Reparaciones locativas. El arrendatario es obligado a las reparaciones locativas. Se entienden por reparaciones locativas las que según la costumbre del país son de cargo de los arrendatarios, y en general las de aquellas especies de deterioro que ordinariamente se producen por culpa del arrendatario o de sus dependientes, como descalabros de paredes o cercas, albañales y acequias, rotura de cristales, etc (Congreso, 1873).

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

En cuarto lugar, se incluirán en la lista de reparaciones todas aquellas generadas o derivadas de la obligación del arrendatario del inmueble de mantener las características esenciales con las cuales fue entregado, empleando en la conservación de la cosa los cuidados de un buen padre de familia una vez identificada la responsabilidad de la misma.

En quinto lugar, se clasificarán las solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento que correspondan a comunicaciones informativas recibidas y enviadas, solicitudes de aseo a los inmuebles disponibles para firma de contrato de arrendamiento y todas aquellas que requirieron registro pero que no se identifican como reparaciones en *stricto sensu*.

8.3.Resultado del análisis.

Con base en la anterior clasificación, se encuentra que, en el Área de Mantenimiento en el periodo comprendido de febrero de 2019 se presentaron 411 solicitudes de reparaciones que se determinaron como: necesarias, servicios públicos, locativas y otros. La información fue condensada dentro de la siguiente gráfica:

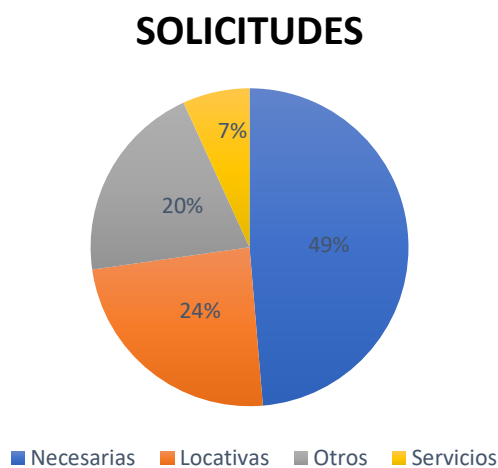


Figura 2. Solicitudes.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Como vemos representado en la gráfica la mayor cantidad de solicitudes presentadas corresponden a las reparaciones necesarias con el 49%, luego le siguen las reparaciones locativas simbolizadas con el 24%; la clasificación denominada como otros corresponde al 20% del área comprendida por la gráfica. Finalmente, se evidencia que las solicitudes de servicios presentadas dentro del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS representan únicamente el 7% residual de la gráfica número uno.

Es necesario resaltar, en igual medida, la clasificación de las solicitudes realizada por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, desde su Área de Mantenimiento al momento de identificar el daño reportado; es decir, una vez radicada la petición por medio telefónico, electrónico, físico o personal, los auxiliares resaltan la procedencia del daño, con el objetivo de evidenciar en las estadísticas el porcentaje de los tipos de daños reportados de la siguiente forma:

TIPOS DE SOLICITUDES

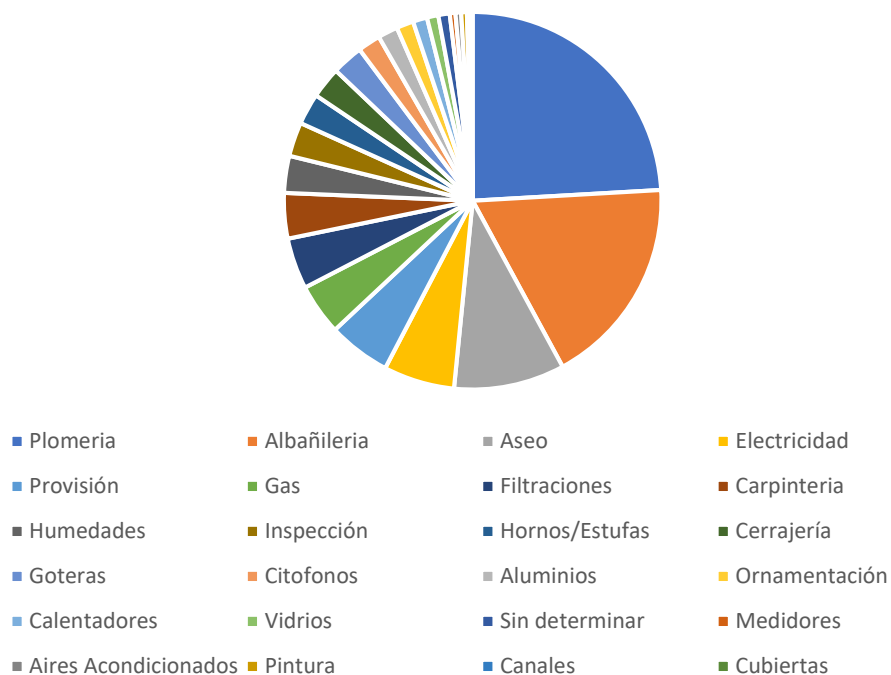


Figura 3. Tipos de solicitudes.

8.4. Hallazgos.

El resultado del análisis de estos hallazgos encausa el rumbo de las modificaciones legales y conceptuales de los manuales de propietario y arrendatario, pues con estos resultados y las características contenidas en cada una de las solicitudes para el desarrollo de la gestión propia del Área de Mantenimiento encaminada a la ejecución o rechazo de las mismas, de acuerdo *a la presentación, fecha de inicio y fecha de finalización del trámite, identificación de la reparación reportada, calificación del daño en concreto y el tipo de cierre*, acompañado de la gráfica número 2 se desprenden las reformas necesarias para optimizar los recursos invertidos en la solución y respuesta de las mencionadas solicitudes.

8.5 Conclusiones

De la investigación descriptiva cualitativa se evidenció la falta de desconocimiento existente en los clientes tanto propietarios como arrendatarios en cuanto al procedimiento necesario para la debida presentación de las solicitudes de reparación. La dificultad mayor se encontraba en el reporte de afectaciones presentes en el inmueble en tiempo posterior al establecido en el procedimiento de entrega del inmueble al inicio del contrato de arrendamiento, bien sea de vivienda urbana o comercial.

Los manuales actuales dirigidos a propietarios y arrendatarios, a pesar de contener la información pertinente adolece de claridad, fácil identificación, precisión y comprensión que permita la apropiación de los conceptos y procedimientos esenciales y necesarios para la prestación del servicio de arrendamiento inmobiliario. Dicha desinformación dificulta y genera dilaciones en

la ejecución de la gestión realizada por los auxiliares del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

De acuerdo a esto, se hace necesario proponer ajustes necesarios a los manuales de propietario y arrendatario de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS para procurar que la información cumpla con los fines perseguidos, los cuales son la precisión, claridad y comprensión de los parámetros contenidos.

9. Segundo informe

9.1 Introducción

Como fue expuesto en el informe anterior, el desarrollo de la práctica dio inicio con la investigación descriptiva – cualitativa de la información contenida dentro del Sistema de Gestión Inmobiliaria, utilizado dentro de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS para la ejecución de su objeto social, esto, mediante el análisis de las solicitudes de reparación recepcionadas en el periodo comprendido entre el 01 de febrero al 28 de febrero del 2019, donde fueron presentadas 411 solicitudes dentro del área de mantenimiento, las cuales se identificaron como reparaciones locativas, necesarias, servicios públicos y otros, adicionando la clasificación del origen del daño que es asignada por el auxiliar de mantenimiento al momento de recibir la comunicación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el contenido del presente informe se enfoca en la identificación expresa del desconocimiento de la norma en la gestión proporcionada dentro del Área de Mantenimiento por parte de propietario y arrendatario que se desprendió del análisis de cada caso

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

en concreto presentado para el tiempo detallado. Por tanto, se analizarán y desarrollarán las situaciones fácticas concernientes a los daños reportados, su gestión y ejecución; al mismo tiempo se cotejará su congruencia respecto de los manuales existentes con el fin de optimizar los recursos a disposición de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS. Las modificaciones que se expondrán a continuación se propondrán sobre los manuales de propietario y arrendatario con el fin de que estos sean más accesibles y comprensibles para los clientes.

Se realizará el análisis del manual de arrendatario y propietario contrastándolos con la legislación referente al tema de contrato de arrendamiento, contrato de mandato y de acuerdo a la información ya obtenida realizar la propuesta de modificación pertinente.

9.2 Manual de Arrendatario.

Cuando una persona natural o jurídica decide suscribir un contrato de arrendamiento con la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS se le informa inicialmente sobre sus obligaciones y derechos para el óptimo cumplimiento del objetivo principal del contrato de arrendamiento, bien sea de vivienda urbana o comercial. Con este fin se hace entrega de un manual que le pone en conocimiento de las previsiones necesarias.

En el desarrollo de la práctica jurídico empresarial se realizó un análisis exhaustivo del manual de arrendatario, con el apoyo de la Coordinación Jurídica de la Abogada Lucía Cristina Carvajal Jiménez tutora designada dentro de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS para la ejecución de la presente propuesta.

Los resultados del análisis arrojaron como conclusión la necesidad de proponer modificaciones sobre los temas relacionados al mantenimiento inmobiliario al manual de arrendatario con el fin

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

de proporcionar y disponer la información necesaria durante la ejecución del contrato de arrendamiento con el objetivo de dar agilidad en la solución y gestión de las solicitudes de reparaciones presentadas.

Teniendo en cuenta lo anterior se analiza el manual de arrendatario en primer lugar con la disposición referente a la entrega del inmueble al iniciar el contrato de arrendamiento:

Al recibir el inmueble

Revise que el inventario coincida con todos los elementos, equipos, servicios y demás bienes del inmueble y verifique las lecturas de los contadores de agua, luz y gas. **Haga las observaciones necesarias al inventario inmediatamente de forma escrita. Usted debe reportar por escrito los daños graves faltantes encontrados, dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del inmueble, de lo contrario se entenderá que el inmueble se recibe a satisfacción;** ya que en adelante el mantenimiento y el buen uso del mismo estará bajo su responsabilidad. Firme el inventario y solicite su correspondiente copia; recuerde que si autoriza a otra persona para recibir el inmueble es bajo su responsabilidad.

Así mismo tenga presente que todas las solicitudes respecto a reparaciones que no afecten el uso y goce del inmueble deben ser informadas al asesor de arriendo antes de la firma del contrato y entrega formal del inmueble, pues éste se entrega en las condiciones en que se promociona, excepto previos acuerdos pactados entre las partes por escrito (Inmobiliaria Esteban Ríos [Inmobiliaria], (s.f.)).

Este fragmento subrayado del manual de arrendatario representa el inicio de una relación contractual enmarcada en la buena fe, ya que se radican los fundamentos y las características iniciales con las cuales se entrega el inmueble y por tanto se destaca como el de mayor importancia.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Del acápite resaltado se desprenden responsabilidades posteriores en la ejecución del contrato. Es importante señalar, identificar y evidenciar los detalles de forma específica al momento de la entrega, la cual se realiza con el arrendatario en compañía de un inventarista de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, haciendo la descripción completa de los elementos encontrados dentro del bien inmueble objeto del contrato.

La responsabilidad del reconocimiento del inmueble y de los daños o características anteriores a la suscripción e inicio del contrato de arrendamiento recae no solamente sobre la Inmobiliaria en su procedimiento sino en el arrendatario con el fin de que, estas, por más mínimas, no sean imputadas al mismo al finalizar el periodo correspondiente, por considerarse reparaciones locativas que se desprendieron del uso y goce del inmueble. Como lo indica el artículo 2005 del Código Civil Colombiano:

ARTICULO 2005. El arrendatario es obligado a restituir la cosa al fin del arrendamiento.

Deberá restituir en el estado en que le fue entregada, tomándose en consideración el deterioro ocasionado por el uso y goce legítimo.

Si no constare el estado en que le fue entregada, se entenderá haberla recibido en regular estado de servicio, a menos que pruebe lo contrario.

En cuanto a los daños y pérdidas sobrevenidos durante su goce, deberá probar que no sobrevinieron por su culpa, ni por culpa de sus huéspedes, dependientes o subarrendatarios, y a falta de esta prueba será responsable (Congreso, 1873).

Durante el análisis de las solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento se evidenció que, la información contenida en el manual de arrendatario no se presentaba visible a los arrendatarios ya que al momento de la presentación de solicitudes de reparaciones o de realizar los

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

reportes respectivos, se hacían en un término diferente al señalado en el manual correspondiente, a lo cual los clientes aducían que no conocían de la información señalada con anterioridad a pesar de estar contenida en el manual recibido, generando como consecuencia conflictos durante la ejecución del contrato, así como en su respectiva entrega.

Ya que, al no ser reportado mediante los conductos regulares y en los términos establecidos no se hace posible para la inmobiliaria tener conocimiento oportuno de la existencia de los daños o características, cuando estos no se encuentran registrados en el formato de inventario de entrega o no existe evidencia audiovisual que demuestre la responsabilidad en las reparaciones.

Por tanto, se considera que es necesario e imperativo dar una visibilidad óptima a dicho acápite que cumpla con los preceptos consagrados en la ley 1480 de 2011 sobre el estatuto del consumidor contenidos en el artículo 23 los cuales son. suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan (Congreso, 2011). Para que la evaluación del estado inicial del inmueble se realice con la participación activa de arrendatario e inventarista. De igual manera revestir de prominencia el mencionado texto en el manual de arrendamiento para que este se presente a primera vista cuando el arrendatario realice una lectura inicial del manual y capture su atención y la importancia de este párrafo no pase desapercibida.

En segundo lugar, se analizará la disposición referente al mantenimiento general inmobiliario que se genera durante la ejecución del contrato de arrendamiento:

Mantenimiento inmobiliario

Cuide el inmueble como si fuera suyo, pues éste es para su uso, servicio y disfrute por un tiempo posiblemente largo. No clave puntillas ni abra huecos sobre cerámicas, tabletas o

similares, pues su reparación es costosa, dado que implica, en la mayoría de los casos, el cambio total del enchape, el cual está a cargo del arrendatario.

Realice periódicamente un buen aseo de pisos, lavaplatos, duchas, puertas, ventanas, vidrios y cerraduras (cambie las guardas para mayor seguridad), limpiar periódicamente los canales para evitar goteras posteriores, hacer mantenimiento de calentadores, extractores, aires acondicionados, cortinas, estufas, entre otros bienes muebles que hagan parte del inmueble. Ante cualquier inquietud manifiéstela primero al Departamento de Mantenimiento. Y recuerde que cualquier daño que se genere y que no esté a su cargo deberá ser notificado por escrito a la inmobiliaria a la mayor brevedad so pena que ante el crecimiento del daño este podrá estar a su cargo por la omisión en la notificación (Inmobiliaria, (s.f.)).

Esta disposición referente al mantenimiento inmobiliario contiene los lineamientos esenciales para una óptima identificación de las responsabilidades para la ejecución de las reparaciones que se dan a lugar durante el tiempo comprendido del contrato, así como de las recomendaciones necesarias para evitar gastos al momento de la entrega final del inmueble.

Sin embargo, esta información se presenta de manera espesa al lector que no se encuentre versado en las obligaciones que se desprenden al suscribir el contrato de arrendamiento, haciendo necesario un adecuado desglose para presentar esta información de manera accesible y de esta forma dar cumplimiento a las disposiciones del contrato y a las disposiciones que se encuentran contempladas en el Código Civil Colombiano y relativas al mantenimiento y uso del inmueble:

Artículo 1997. Responsabilidad del arrendatario en la conservación de la cosa. El arrendatario empleará en la conservación de la cosa el cuidado de un buen padre de familia.

Faltando a esta obligación, responderá de los perjuicios; y aún tendrá derecho el arrendador para poner fin al arrendamiento, en el caso de un grave y culpable deterioro

Artículo 1998. Reparaciones locativas. El arrendatario es obligado a las reparaciones locativas. Se entienden por reparaciones locativas las que según la costumbre del país son de cargo de los arrendatarios, y en general las de aquellas especies de deterioro que ordinariamente se producen por culpa del arrendatario o de sus dependientes, como descalabros de paredes o cercas, albañales y acequias, rotura de cristales, etc.

Artículo 1994. Mejoras útiles. El arrendador no es obligado a reembolsar el costo de las mejoras útiles, en que no ha consentido con la expresa condición de abonarlas; pero el arrendatario podrá separar y llevarse los materiales sin detrimento de la cosa arrendada; a menos que el arrendador esté dispuesto a abonarle lo que valdrían los materiales, considerándolos separados (Congreso, 1873).

De igual manera las disposiciones consagradas en la Ley 820 de 2003 referente a la regulación del contrato de arrendamiento, en su artículo noveno, numeral segundo:

2. Cuidar el inmueble y las cosas recibidas en arrendamiento. En caso de daños o deterioros distintos a los derivados del uso normal o de la acción del tiempo y que fueren imputables al mal uso del inmueble o a su propia culpa, efectuar oportunamente y por su cuenta las reparaciones o sustituciones necesarias (Congreso, 2003).

En este sentido se considera necesario reorganizar y añadir los conceptos básicos mencionados para una óptima identificación y reconocimiento por parte del arrendatario, la condensación y explicación de los artículos mencionados es vital para asegurar el entendimiento y apropiación de la información para su posterior aplicación. Por tanto, el acápite queda de la siguiente manera:

Consejos sobre el mantenimiento inmobiliario

1. Cuide el inmueble como si fuera suyo, pues éste es para su uso, servicio y disfrute por un tiempo posiblemente largo. No realice cambios en la destinación del inmueble que pueda generar daños.
2. No clave puntillas ni abra huecos sobre cerámicas, tabletas o similares, pues su reparación es costosa, dado que implica, en la mayoría de los casos, el cambio total del enchape, el cual está a cargo del arrendatario.
3. Realice periódicamente un buen aseo de pisos, lavaplatos, duchas, puertas, ventanas, vidrios y cerraduras (cambie las guardas para mayor seguridad), limpiar periódicamente los canales para evitar goteras posteriores, hacer mantenimiento de calentadores, extractores, aires acondicionados, cortinas, estufas, entre otros bienes muebles que hagan parte del inmueble. Esto evitará el deterioro excesivo y proporcionará un mejor goce del inmueble.
4. Es indispensable permitir el ingreso de los profesionales encargados en horarios laborales para las reparaciones a las que haya lugar, de no ser así, será responsable de las mismas.
5. Tenga en cuenta que mantener una comunicación activa en el reporte, ejecución y culminación de las reparaciones necesarias se traduce en un servicio más efectivo por parte de la Inmobiliaria.
6. Recuerde que cualquier daño que se genere y que no esté a su cargo deberá ser notificado por escrito a la inmobiliaria a la mayor brevedad so pena que ante el crecimiento del daño este podrá estar a su cargo por la omisión en la notificación.

7. Antes de realizar una modificación significativa de utilidad al inmueble (instalación de rejas, drywall, decoraciones, etc.) realice el respectivo informe al área de Mantenimiento. De no ser informado y autorizado de forma escrita, el propietario no se encuentra obligado de reembolsar los dineros invertidos.
8. Ante cualquier inquietud manifiéstela primero al Departamento de Mantenimiento (Inmobiliaria, (s.f.)).

En tercer lugar, se analizará el acápite referente al procedimiento relativo a la detección de daños en el inmueble objeto del contrato de arrendamiento, el cual actualmente indica:

¿Qué hacer si detecta un daño en el inmueble al inicio del contrato?

Por favor infórmelo por escrito al Departamento de Mantenimiento Inmobiliario dentro de los tres (3) días siguientes a su ocupación, para la revisión inmediata, indicando dónde está el daño y de que se trata.

Si el daño se presenta durante el desarrollo del contrato, también debe informarlo por escrito teniendo en cuenta que las reparaciones locativas y/o arreglos de conservación estarán a su cargo. Cuando se presenten reparaciones a cargo del propietario del inmueble, informe a la inmobiliaria para obtener nuestra autorización; le recomendamos no efectuar los arreglos sin contar con nuestra aprobación escrita (Inmobiliaria, (s.f.)).

Al igual que la disposición anterior, es necesario presentar la información relativa a los daños y al procedimiento para iniciar la gestión correspondiente para de esta forma buscar la solución apropiada y efectiva. Con este fin se presentan las siguientes modificaciones con base en mencionado acápite y las normas consagradas en el Código Civil Colombiano:

Artículo 1993. Reembolso de las mejoras necesarias no locativas. El arrendador es obligado a reembolsar al arrendatario el costo de las reparaciones indispensables no locativas, que el arrendatario hiciera en la cosa arrendada, siempre que el arrendatario no las haya hecho necesarias por su culpa, y que haya dado noticia al arrendador lo más pronto, para que las hiciese por su cuenta. Si la noticia no pudo darse en tiempo, o si el arrendador no trató de hacer oportunamente las reparaciones, se abonará al arrendatario su costo razonable, probada la necesidad (Congreso, 1873).

En el acápite se menciona el anterior artículo señalado, siendo de gran importancia para conocimiento del arrendatario, toda vez que, en el análisis realizado se evidenció que existe un alto porcentaje de arrendatarios que ejecutaban las obras de reparaciones necesarias previo informe o autorización por parte del Área de Mantenimiento, los cuales únicamente se ponían en conocimiento en fechas posteriores a la culminación de las obras y exigían que el monto presentado en la cotización fuera reembolsado.

Por ende, esta información requiere una visibilidad prominente al resto del cuerpo del párrafo, con el objetivo de no se pase por alto. Por tanto, se realizará la modificación en los siguientes términos:

¿Qué hacer si detecta un daño en el inmueble al inicio del contrato?

1. Por favor infórmelo por escrito al Departamento de Mantenimiento Inmobiliario dentro de los tres (3) días siguientes a su ocupación.
2. Permita la programación de una visita para la revisión inmediata, indicando dónde está el daño y de que se trata.

3. Atienda las recomendaciones proporcionadas por el Inspector de Obras Civiles quien realizará la visita para evitar un mayor deterioro durante el periodo en el que se autoriza y se ejecuta la reparación.
4. Si el daño se presenta durante el desarrollo del contrato, también debe informarlo por escrito teniendo en cuenta que las reparaciones locativas y/o arreglos de conservación estarán a su cargo.
5. Cuando se presenten reparaciones a cargo del propietario del inmueble, informe a la inmobiliaria para obtener nuestra autorización; le recomendamos no efectuar los arreglos sin contar con nuestra aprobación escrita, so pena de no percibir el reembolso de los mismos (Inmobiliaria, (s.f.)).

9.3 Manual de propietario.

A diferencia del manual orientado a arrendatarios, el manual de propietario está dirigido a las personas naturales o jurídicas que deseen consignar o dar a disposición de la Inmobiliaria la administración de su bien inmueble. Desde el Área de Mantenimiento se procurará mantener en óptimas condiciones las instalaciones del bien, no sólo en el transcurso del contrato de arrendamiento, sino desde la consignación del mismo, al momento de poner de presente las recomendaciones necesarias para la promoción del inmueble que cumpla con el objetivo principal de proporcionar el uso y goce de la cosa al arrendatario.

En primer lugar, se analizará el punto contenido en el manual del propietario relativo al servicio de mantenimiento inmobiliario ofrecido por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS de la siguiente forma:

Servicio de mantenimiento inmobiliario

Contamos con personal competente en las especialidades de Mantenimiento Inmobiliario (plomería, electricidad, pintura, etc.), que siempre solucione sus inquietudes y las del arrendatario para corregir o mejorar el estado físico de su inmueble. Es importante atender oportunamente las solicitudes de reparaciones graves y necesarias, principalmente si afectan a la estructura del inmueble o la calidad de vida del arrendatario y su familia, y no son imputables al mismo inquilino.

En caso de incumplimiento pueden presentarse consecuencias jurídicas y económicas adversas al propietario (Inmobiliaria, (s.f.)).

En el texto anterior se identifican los servicios ofrecidos por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS relativos al mantenimiento necesario que pueda requerir el bien inmueble, así como las asesorías legales referentes a los daños que se puedan presentar durante el transcurso del contrato de arrendamiento o, el tiempo que dure consignado.

Se hace referencia a la importancia de la celeridad en el trámite de las solicitudes en el Área de Mantenimiento, las cuales pueden ser presentadas tanto por el arrendatario durante la vigencia del contrato como por parte de los asesores durante la respectiva promoción del inmueble.

A pesar de esto, se evidencia la necesidad de modificar el texto con el fin de poner de presente la información de una forma más clara y comprensible al lector que se encuentra consagrada en el contrato de mandato suscrito entre el propietario y la inmobiliaria pues, en el análisis realizado se constató que, de las solicitudes presentadas dentro del Área de Mantenimiento que correspondían al porcentaje de necesarias, se evidenciaba una demora significativa en la gestión por la falta de autorización del propietario en la ejecución de las reparaciones.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Dentro de las labores ejecutadas por parte de los Auxiliares de Mantenimiento destaca la importancia de obtener la manifestación y autorización expresa por parte del propietario previa ejecución de las obras de reparaciones necesarias, sin embargo, de presentarse una respuesta negativa o demostrarse un silencio al requerimiento elevado se evalúa la necesidad y prioridad que representa la obra con el objetivo de hacer efectivas la cláusula segunda en su literal *f* que consagra lo siguiente:

f) Efectuar por cuenta y riesgo de EL MANDANTE, las reparaciones necesarias que aseguren el uso y disfrute del inmueble en los términos del contrato, las locativas que EL ADMINISTRADOR juzgue convenientes para la conservación del inmueble o para facilitar su arrendamiento, así como todas aquellas que sean ordenadas por las autoridades, siempre y cuando el inmueble esté arrendado por medio de contrato de arrendamiento y el mismo se encuentre vigente; a partir de la fecha en que aquel se de por terminado EL ADMINISTRADOR no estará obligado a ejecutar reparaciones, encontrándose éstas a cargo exclusivo del MANDANTE (Inmobiliaria, (s.f)).

Igualmente, haciendo referencia a las reparaciones necesarias que se encuentran a cargo del propietario, se resalta la necesidad de diligencia y calidad con el objetivo de conservar la integridad de la estructura y proveer un ambiente seguro para sus habitantes, la demora en la ejecución de las reparaciones da lugar a la aplicación del siguiente artículo contenido en el Código Civil Colombiano:

Artículo 1990. Terminación o rescisión por mal estado o calidad de la cosa. El arrendatario tiene derecho a la terminación del arrendamiento y aún a la rescisión del contrato, según los casos, si el mal estado o calidad de la cosa le impide hacer de ella el uso para que ha

sido arrendada, sea que el arrendador conociese o no el mal estado o calidad de la cosa al tiempo del contrato; y aún en el caso de haber empezado a existir el vicio de la cosa después del contrato, pero sin culpa del arrendatario.

Si el impedimento para el goce de la cosa es parcial, o si la cosa se destruye en parte, el juez o prefecto decidirá, según las circunstancias, si debe tener lugar la terminación del arrendamiento, o concederse una rebaja del precio o renta (Congreso, 1873).

De acuerdo a lo anterior se presentan las modificaciones consideradas pertinentes para una mayor efectividad en la ejecución de la gestión desarrollada dentro del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS en los siguientes términos:

Servicios necesarios para el mantenimiento inmobiliario

1. Contamos con personal competente en las especialidades de Mantenimiento Inmobiliario (plomería, electricidad, pintura, etc.), que siempre solucione sus inquietudes y las del arrendatario para corregir o mejorar el estado físico de su inmueble.
2. Es importante atender oportunamente las solicitudes de reparaciones graves y necesarias, principalmente si afectan a la estructura del inmueble o la calidad de vida del arrendatario y su familia, y no son imputables al mismo inquilino.
3. De contar con un maestro de confianza la responsabilidad en las reparaciones, garantía y efectividad de las mismas se trasladará a su cargo.
4. La demora en la autorización de las reparaciones puede presentar consecuencias jurídicas y económicas adversas al propietario. (Artículo 1990. CC).

5. La demora o silencio en la autorización por parte de propietario previa notificación de la cotización escrita respecto de las reparaciones necesarias que requiera el inmueble durante la ejecución del contrato de arrendamiento, hará que estas sean igualmente ejecutadas por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS a cargo del propietario, de acuerdo a la cláusula segunda, literal f del contrato de mandato suscrito (Inmobiliaria, (s.f.)).

9.4 Conclusiones

En el ejercicio de las funciones que me fueron asignadas para la ejecución de la práctica jurídica empresarial se destacan la generación y proposición de ideas para el mejoramiento del servicio, puesto de trabajo y de la empresa en general, así como identificar, registrar y gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se identifiquen en la Gestión Jurídica.

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a realizar las modificaciones a manual de arrendatario y propietario, entre las cuales se destacan en primer lugar en cuanto a los arrendatarios organizar y resaltar puntos informativos necesarios y de gran relevancia respecto al inventario de entrega, así como todo lo relativo al Área de Mantenimiento que se pueda presentar en el transcurso del contrato de arrendamiento; de igual manera se realizaron modificaciones puntuales acorde a la legislación vigente con el fin de brindar mayor claridad en cuanto al procedimiento de los reportes de daños y la responsabilidad en su reparación al clasificarse como necesaria o locativa que permitiera un acercamiento inicial en cuanto a las acciones a desplegar de acuerdo a cada caso concreto.

En segundo lugar, se realizaron igualmente modificaciones al manual de propietario, en cuanto a la responsabilidad en la ejecución de las reparaciones necesarias del inmueble, así como la

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

adición de puntos esenciales cuya ausencia genera demora en la gestión inmobiliaria, más específicamente en la autorización de las reparaciones graves y fundamentales. Se hizo énfasis en la importancia de la celeridad en la atención de las solicitudes.

Cabe aclarar que, de acuerdo a las funciones asignadas como practicante jurídico empresarial se modificaron y adicionaron únicamente los temas concernientes al Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS.

10. Tercer informe

Tal como fue expuesto en el segundo informe en el cual fue desarrollada la modificación de los manuales de propietario y arrendatario conforme a la legislación vigente sobre el tema de contrato de arrendamiento y mandato, de acuerdo a las necesidades específicas que se identificaron en el manejo de las solicitudes presentadas en el Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, se practicaron encuestas por medio de las cuales se evaluaron los preceptos contenidos en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 sobre la información modificada.

Con el fin de evaluar el contenido modificado respecto de su claridad y comprensibilidad se planteó una encuesta dirigida a clientes arrendatarios y propietarios diseñada de la siguiente forma:

ARRENDATARIO/ PROPIETARIO

1. ¿Considera que esta información es relevante y útil?

Si___ No___

2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Si___ No___

3. Recomendaciones, comentarios o sugerencias:

Figura 4. Encuesta.

Esta encuesta fue llevada a cabo en la sede principal de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS durante la segunda semana del mes de Julio de 2019. Debido a la imposibilidad de acudir directa y personalmente a los clientes arrendatarios y propietarios se tomó la determinación de elaborar las encuestas de forma aleatoria, es decir a los clientes arrendatarios y propietarios que se acercaban directamente a la sede principal para realizar alguna gestión específica.

Teniendo en cuenta que la Inmobiliaria tiene varias dependencias se optó por repartir la información modificada de los manuales de propietario y arrendatario, así como las encuestas correspondientes en las siguientes áreas: Servicios públicos, Cartera, Consignaciones, Mantenimiento y Desocupaciones.

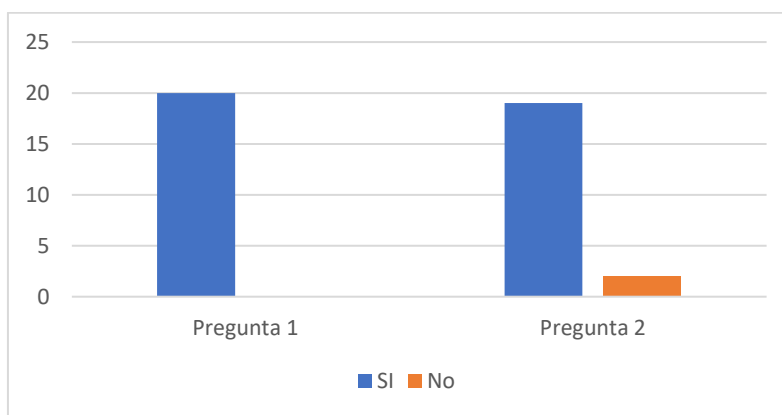
10.1 Resultados de las encuestas a propietarios.

Respecto de las encuestas llevadas a cabo sobre los propietarios se encontró que, de 20 muestras dispuestas en las fechas mencionadas anteriormente, fueron respondidas de la siguiente manera:

1. ¿Considera que esta información es relevante y útil?
2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Tabla 2.

Resultados encuestas a propietarios.



No obstante, a pesar de la gran aceptación de las modificaciones por parte de los clientes propietarios de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, estos hicieron sugerencias que se consideran pertinentes incluir en el desarrollo de la práctica empresarial dispuesta, que son las siguientes:

Al señalar la palabra 'Servicios' en el subtítulo se da a entender que se explicarán aquellos que ofrece IER (Inmobiliaria Esteban Ríos SAS) sin embargo, la lectura presenta ciertas observaciones o recomendaciones para un buen servicio. Sugiero que el subtítulo hable de 'Recomendaciones' (Encuesta, 1)

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

El encuestado hace observancia del subtítulo encontrado en el acápite modificado en el manual de propietario referente a: “Servicios necesarios para el mantenimiento inmobiliario” y concluye de manera acertada que el uso de la palabra *Servicios* puede presentarse confusa a un lector desprevenido por lo que la sugerencia del cambio a la palabra *Recomendaciones* es adecuada.

“Considero que los tiempos que tengo yo como propietario para pronunciarme sobre las cotizaciones que me envía IER deberían incluirse, así como añadir en el segundo numeral la necesidad de atender las reparaciones necesarias correspondientes a servicios públicos” (Encuesta, 2). El encuestado hace referencia inicialmente al numeral quinto en el cual se expresa la potestad con la que cuenta la inmobiliaria por la firma del contrato de mandato al momento de autorizar cotizaciones necesarias para el efectivo desarrollo del contrato de arrendamiento.

Este señalamiento se considera de gran importancia ya que, a pesar de que el término que se otorga para hacer este pronunciamiento se informa al momento de recibir la cotización, se considera pertinente hacer un acercamiento inicial al término otorgado, para que el mismo se tenga en cuenta desde la consignación del inmueble y no únicamente a la necesidad de una reparación urgente.

Finalmente se hace referencia al numeral tercero del manual de propietario en el cual se pone de presente la atención oportuna de las reparaciones necesarias; el encuestado resalta la necesidad de incluir las solicitudes de servicios públicos por su característica de esencial para un óptimo desarrollo del contrato, así como del uso y goce del inmueble.

Las sugerencias restantes recibidas en el espacio libre otorgado de la encuesta comprenden felicitaciones, aprobación respecto de la claridad, comprensión, importancia y reconocimiento de la información para la prestación de un óptimo servicio inmobiliario que se desarrolla en el trabajo

conjunto de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS y los respectivos propietarios de los inmuebles consignados.

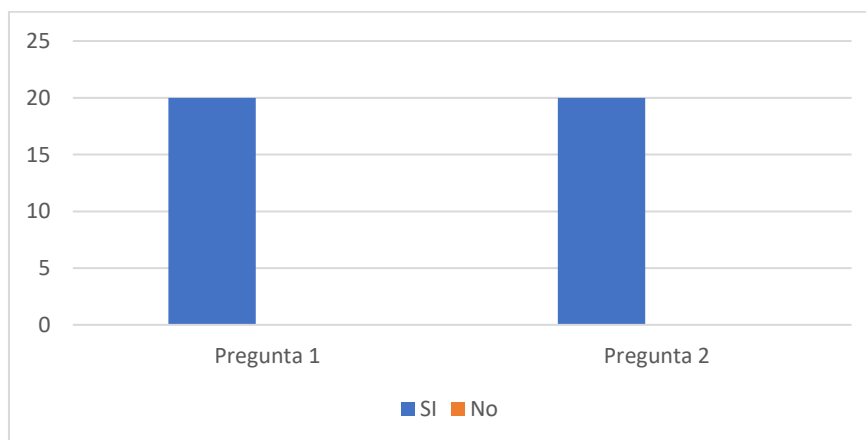
10.2 Resultados de las encuestas a arrendatarios

Siguiendo el mismo procedimiento se llevaron a cabo las encuestas sobre 20 arrendatarios que acudieron a las instalaciones de la Inmobiliaria Esteban Ríos S.A.S. en la segunda semana de Julio de 2019, las cuales, fueron respondidas de la siguiente manera:

1. ¿Considera que esta información es relevante y útil?
2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Tabla 3.

Resultados encuestas a arrendatarios.



Igualmente, a pesar de la aceptación que se vio evidenciada por parte de los encuestados se presentaron sugerencias relevantes al contenido modificado de los manuales para arrendatario,

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

tales como, “Cuando se firme el contrato, firmar un recibido del manual y de su comprensión” (Encuesta, 2).

Este comentario se torna de vital importancia dentro de la ejecución de los protocolos internos de la inmobiliaria, de igual forma, en el inventario de entrega del inmueble existe un acápite en donde se acepta y reconoce el recibido de los manuales, el cual se debe firmar luego de ser leído el contenido del inventario. Por medio de la socialización previa entrega de los manuales por parte de los inventaristas se procuraría la lectura obligatoria de la información que evitaría futuros desacuerdos en la ejecución del contrato de arrendamiento, así como las consecuentes decisiones que se tomen desprendidas de la información expresada en el manual de arrendatario.

“Me parece que en el punto 7 sobre los ‘Consejos sobre el mantenimiento inmobiliario’ se debe quitar la idea de la posibilidad de reembolso ya que la mayoría de propietarios autoriza, pero no reembolsa” (Encuesta, 1). Como lo indica el comentario, dentro del contrato de arrendamiento se estipula en su cláusula quinta sobre reparaciones y mejoras, existe la necesidad de informar las modificaciones previa su ejecución y se inquiera que las mismas no serán reconocidas monetariamente al finalizar el contrato de arrendamiento.

El reembolso mencionado en el acápite señalado hace referencia a las reparaciones necesarias a cargo del propietario que se realizan inicialmente por el arrendatario debido a la urgencia de la situación. Siendo así, se torna esencial realizar la diferenciación y eliminar el reembolso mencionado para evitar confusiones durante la ejecución del contrato de arrendamiento que induzcan al arrendatario a considerar que cualquier modificación realizada en el inmueble será reconocida al momento de la entrega.

10.3 Conclusiones

Teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por los usuarios y la pertinencia de las mismas, es necesario incluirlas en la versión final del documento que contiene las modificaciones al manual de arrendatario y propietario que será entregado a la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS a la culminación de la práctica jurídica empresarial.

11. Cuarto informe

Este informe corresponde a la etapa final de la práctica jurídico empresarial llevada a cabo en la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS. En el desarrollo del presente documento se realizará una síntesis de la propuesta desarrollada en ejercicio de mis funciones con el acompañamiento de la tutora *Lucia Cristina Carvajal Jiménez* y la dirección de *Liliana Ortega Gualdrón*.

En la primera etapa se realizó la investigación descriptiva cualitativa de las solicitudes presentadas en el mes de febrero de 2019, en el cual se afianzaron los conocimientos sobre el manejo interno del Sistema de Gestión Inmobiliario, así como de la gestión requerida. Se presentaron 411 solicitudes que fueron identificadas y diferenciadas entre reparaciones necesarias, locativas, servicios públicos y otros.

En la identificación de las problemáticas existentes por el desconocimiento de la norma contenida en el código civil en su título XXVI correspondiente al contrato de arrendamiento, así como la ley 820 de 2003 y el manejo de los casos en concreto presentados ante el Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS se establecieron las modificaciones a los

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

manuales existentes con el objetivo de lograr una óptima transmisión y apropiación de la información, así como de su claridad y entendimiento por parte de los clientes arrendatarios y propietarios.

En la segunda etapa se analizó la información obtenida y se identificaron las falencias presentes en el desarrollo de la gestión de las solicitudes del Área de Mantenimiento. Se evidenció que la información contenida en los manuales de propietario y arrendatario adolece de falencias que dificultan la comprensión, lo que conlleva al desconocimiento de las obligaciones contenidas en el título XXVI del Código Civil Colombiano, así como de la Ley 820 de 2003, los pilares que conforman la institución del contrato de arrendamiento, así como el contrato de mandato.

En este sentido se elaboraron modificaciones al contenido de los manuales de propietario y arrendatario con el objetivo de procurar una mejora en la forma de consignar y transmitir la información para asegurar una mayor apropiación, entendimiento y manejo por parte de propietarios y arrendatarios conforme a la legislación vigente.

En la tercera etapa se tomó una muestra de 20 arrendatarios y 20 propietarios que se hicieron presentes en las instalaciones de la sede principal de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS, más específicamente en la segunda semana del mes de Julio de 2019, a los cuales se les aplicó la encuesta cuyo fin era evaluar la utilidad, claridad, comprensión y necesidad de la implementación de las modificaciones propuestas en el desarrollo del segundo informe.

Se tomaron en cuenta las recomendaciones y señalamientos de los encuestados para la elaboración del documento final, el cual será entregado a la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS para su implementación y distribución final.

Al momento de hacer entrega de las encuestas a las diferentes áreas de la inmobiliaria se realizó la socialización de la información modificada entre el personal del Área de Mantenimiento,

Coordinación de Arriendos y Desocupaciones para una implementación efectiva, así como su aplicación a todos los clientes actuales y futuros.

11.1 Observaciones

Durante la ejecución de la práctica jurídico empresarial desarrollada dentro de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS se tuvo la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos sobre derecho comercial, derecho civil durante el pregrado de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander, así como la adquisición de nuevos conocimientos y experticia en el área de atención al cliente, puesto que se plantearon desafíos en el camino que requirieron de la evolución de la capacidad laboral existente para brindar una mejor experiencia y profesionalidad en la ejecución de la gestión inmobiliaria.

Se resalta la disciplina, control y reglamentación corporativa que se evidencia al interior de la Inmobiliaria en el desarrollo de sus funciones, puesto que cuentan con un conducto regular definido que permite la apropiación de las funciones de cada cargo área de trabajo, de manera específica sin lugar a arbitrariedad y ambigüedades por parte de su personal.

Sin embargo, es necesario realizar las siguientes observaciones en la ejecución de la práctica inmobiliaria. En primer lugar, la Inmobiliaria cuenta con la identificación de la prioridad en una etapa inicial de las solicitudes presentadas dentro del Área Mantenimiento esto significa que, es imperativo que se traten con la misma urgencia con la que se clasifican inicialmente para la culminación efectiva de la solicitud.

En segundo lugar, la Inmobiliaria cuenta con dos inspectores de obras civiles los cuales se encargan de la identificación de los daños existentes en los inmuebles administrados de acuerdo a

los reportes presentados no solamente por los arrendatarios sino por los funcionarios que acuden a los inmuebles promocionados.

Es importante generar el reporte objetivo y real de las solicitudes presentadas, esto generaría una mayor efectividad en la ejecución de la gestión correspondiente evitando dilaciones y obstáculos para un servicio eficaz y de calidad.

Es necesario que la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS propenda siempre por brindar la información con la mayor claridad posible a los clientes, dado que una información clara y comprensible es uno de los aspectos más importantes de la relación contractual que consolida la confianza en el servicio prestado y conlleva a la satisfacción del cliente o consumidor de los servicios inmobiliarios prestados por la inmobiliaria.

12. Conclusiones

Por medio de la práctica jurídico empresarial desarrollada dentro de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS se lograron afianzar los conocimientos adquiridos sobre el derecho comercial y civil durante el pregrado en Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Industrial de Santander, los cuales permitieron la ejecución de la propuesta planteada.

Durante el apoyo jurídico suministrado en la atención y gestión de las solicitudes de reparaciones presentadas dentro del Área de Mantenimiento de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS por parte de los extremos contractuales, así como de funcionarios de la inmobiliaria, fueron cumplidos los objetivos planteados por cuanto se logró identificar el desconocimiento de las normas reguladoras del contrato de arrendamiento civil y comercial, en materia de mantenimiento

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

y reparaciones necesarias en el bien inmueble administrado por parte de arrendatarios y propietarios.

Una vez identificadas las falencias o yerros en los cuales estaban inmersos los clientes ante la ejecución y gestión de dichas solicitudes se planteó la modificación de los manuales de arrendatario y propietario con el propósito de permitir un acercamiento claro, útil y sencillo a la información necesaria de acuerdo al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Siendo así, conforme a la encuesta realizada sobre una muestra de clientes de la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS se logró proponer una modificación que permitiera el acceso a la información. Igualmente, desarrollada la socialización de la información dentro de los funcionarios de la inmobiliaria se da por culminada la propuesta desarrollada, así como cumplidos los objetivos propuestos en el desarrollo de la presente práctica empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Betti, E. (2019). Teoría general del negocio jurídico. Recuperado el 10 de enero de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/44442426_Teoria_general_del_negocio_juridico_Emilio_Betti
- Colombia, Congreso De la Republica, Código Civil, Diario Oficial No. 2.867 de 31 de mayo de 1873.
- Colombia, Congreso De la Republica, Código de Comercio, Diario Oficial No. 33.339 del 16 de junio de 1971.
- Colombia, Congreso De la Republica, Constitución Política de Colombia. (1991). <http://www.constitucioncolombia.com/>. Recuperado el 10 de enero de 2019, de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo2/capitulo-2/articulo-51>
- Colombia, Congreso De la Republica, Ley 820 de 2001, Diario Oficial No. 45.244 de 10 de julio de 2003.
- Colombia, Congreso De la Republica, Ley 1480 de 2011, Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011.
- Colombia, Corte Constitucional. (3 de diciembre de 1997), Sentencia C – 651 de 1997. [M.P. Carlos Gaviria Díaz].
- Marín Vélez, G. A. (2007) Las obligaciones de las partes en el mantenimiento de inmuebles arrendados ¿un escenario de justicia contractual? *Revista de Derecho*, No 28, 184-212. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/issue/view/219>
- Ospina Fernández, G. y Ospina Acosta, E. (2005) Teoría General del Contrato y del Negocio Jurídico. Editorial Temis S.A. Bogotá – Colombia.

Pérez Aguilar, J. C., *El contrato de arrendamiento*, tesis de licenciatura, México, UNAM, 1987, p. 12. El libro de Alfredo Domínguez del Río, *El contrato de arrendamiento y su proyección en juicio*, México, Porrúa, 1978.

Real Academia Española. (2019). *Diccionario Lengua Española*. Madrid, España.: Real Academia Española. <https://www.rae.es/>

Sánchez León, E. (s.f.) Compendio de derechos y obligaciones en los contratos de arrendamiento de vivienda urbana y comercial en Colombia. Recuperado el 10 de enero de 2019, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15097/1/Compendio%20de%20derechos%20y%20obligaciones%20en%20los%20contrato%20de%20arrendamiento%20de%20vivienda%20urbana%20y%20local.pdf>

Apéndices

Apéndice A.



**MANUAL
ARRENDATARIO**

**Lo importante de atender los
procedimientos del servicio**

Tal vez sea extenso de leer, pero nos hemos tomado el tiempo necesario para explicarle de manera clara **lo más importante** para entregarle un buen servicio.



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**

BIENVENIDO

A nuestro servicio de administración de inmuebles.

Nos complace contar con un **cliente especial** como usted. Estaremos atentos a prestarle nuestros mejores servicios, para garantizarle el uso y disfrute del inmueble que le hemos entregado en arrendamiento. Para su mayor comodidad, enumeramos una serie de indicaciones que se deben tener en cuenta.

Al recibir el contrato de arrendamiento

Por favor, léalo cuidadosamente, pues en él se establecen claramente sus derechos y deberes como arrendatario. Firmelo y colóquelo nota de presentación con huella ante la Notaría, junto con sus deudores solidarios y reclame su copia. A la firma del contrato, recuerde que debe cancelar de forma anticipada el primer canon de arrendamiento y los servicios correspondientes a la elaboración del contrato y entrega del inmueble.

Al recibir el inmueble

Revise que el inventario coincida con todos los elementos, equipos, servicios y demás bienes del inmueble y verifique las lecturas de los contadores de agua, luz y gas. Haga las observaciones necesarias al inventario inmediatamente de forma escrita. Usted debe reportar por escrito los daños graves faltantes encontrados, dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del inmueble; de lo contrario se entenderá que el inmueble se recibe a satisfacción; ya que en adelante el mantenimiento y el buen uso del mismo estará bajo su responsabilidad. Firme el inventario y solicite su correspondiente copia; recuerde que si autoriza a otra persona para recibir el inmueble es bajo su responsabilidad.

Así mismo tenga presente que todas las solicitudes respecto a reparaciones que no afecten el uso y goce del inmueble deben ser informadas al asesor de arriendo antes de la firma del contrato y entrega formal del inmueble, pues éste se entrega en las condiciones en que se promociona, excepto previos acuerdos pactados entre las partes por escrito.

Servicios públicos

A cargo del arrendatario está el pago oportuno de los servicios públicos y comunales, tales como: agua, gas, energía eléctrica, alumbrado público, teléfono, televisión por cable o satelital, Internet, y administración.

Lo correspondiente a conceptos de cargos fijos y consumos a cargo del propietario que estén relacionados en los recibos de servicios públicos tendrán que ser reportados a la inmobiliaria por el arrendatario en un plazo no superior a tres (3) meses con el fin de hacer efectivo el respectivo reembolso, de lo contrario no habrá derecho a

reclamo alguno; así mismo, por ninguna circunstancia éstos podrán venir con moras, sanciones o suspensiones, ya que si la inmobiliaria no es notificada a tiempo dichos costos deberán ser asumidos por el arrendatario. Los recibos deberán presentarse mínimo con tres (3) días de plazo para el pago.

La instalación de servicios públicos adicionales debe contar con la autorización de la inmobiliaria, y al momento de la desocupación deberán mostrar los respectivos paz y salvos en servicios, así como retiro de los servicios adicionales y aparatos como módems y antenas.

Abstenerse de recibir convocatorias a las asambleas, si no se va a hacer responsable de allegarlas a la inmobiliaria, o al propietario con anticipación, pues en caso de existir multa y usted la haya recibido, esta será cargada a su factura de arriendo.

Mantenimiento inmobiliario

Cuide el inmueble como si fuera suyo, pues éste es para su uso, servicio y disfrute por un tiempo posiblemente largo. No clave puntillas ni abra huecos sobre cerámicas, tabletas o similares, pues su reparación es costosa, dado que implica, en la mayoría de los casos, el cambio total del enchape, el cual está a cargo del arrendatario.

Realice periódicamente un buen aseo de pisos, lavaplatos, duchas, puertas, ventanas, vidrios y cerraduras (cambie las guardas para mayor seguridad), limpie periódicamente los canales para evitar goteras posteriores, hacer mantenimiento de calentadores, extractores, aires acondicionados, cortinas, estufas, entre otros bienes muebles que hagan parte del inmueble. Ante cualquier inquietud manifiéstela primero al Departamento de Mantenimiento. Y recuerde que cualquier daño que se genere y que no este a su cargo deberá ser notificado por escrito a la inmobiliaria a la mayor brevedad so pena que ante el crecimiento del daño este podrá estar a su cargo por la omisión en la notificación.

¿Qué hacer si detecta un daño en el inmueble al inicio del contrato?

Por favor infórmele por escrito al Departamento de Mantenimiento Inmobiliario dentro de los tres (3) días

siguientes a su ocupación, para la revisión inmediata, indicando dónde está el daño y de que se trata.

Si el daño se presenta durante el desarrollo del contrato, también debe informarlo por escrito teniendo en cuenta que las reparaciones localivas y/o arreglos de conservación estarán a su cargo. Cuando se presenten reparaciones a cargo del propietario del inmueble, informe a la inmobiliaria para obtener nuestra autorización; le recomendamos no efectuar los arreglos sin contar con nuestra aprobación escrita.

¿Dónde cancelar el arriendo?

La factura llega directamente a finales de cada mes (siempre y cuando usted haya cancelado puntualmente el mes anterior) y lo puede pagar en cualquiera de las entidades señaladas en dicha factura.

Si para el día treinta (30) no ha recibido la factura, por favor, acérquese a nuestras oficinas; la ocurrencia de este hecho no lo exonera del pago puntual.

En nuestra página www.estebannos.com podrá realizar su pago en línea, siempre y cuando usted cuente con este servicio en su banco, es importante aclarar que dicho pago sólo se permitirá mientras esté al día en el arriendo y realice el trámite dentro de los primeros 19 días calendarios de cada mes conforme a las fechas que se estipulan en la Factura.

¿Cómo cancelar el arriendo?

Debe cancelarse dentro de los cinco (5) primeros días calendario de cada mes. A partir del día 6 se reliquidará su recibo con la respectiva sanción moratoria.

Póngase en contacto con el Departamento de Cartera pues hasta tanto normalice su pago, no podrá cancelar en la respectiva entidad financiera. Recuerde que su mejor referencia comercial, se la puede ofrecer su inmobiliaria.

Si su pago de administración está incluido dentro de la factura de arriendo, abstenerse de recibir y/o tomar el formato para pago. La inmobiliaria no asumirá valores extemporáneos.

¿Cuál es el procedimiento para desocupar el inmueble?

Comuníquenos por escrito con noventa (90) días de antelación al vencimiento del contrato o de su prórroga (en caso de comercio revise las condiciones pactadas en su contrato de arriendo), su intención de desocupar. En este caso, solicite con nuestra Asistente Comercial una revisión física del inmueble, teniendo en cuenta que al momento de desocuparlo, debe entregarlo en el estado de conservación y conforme lo recibió, es decir, de acuerdo al inventario inicial que usted firmó.

Presente cancelados los últimos recibos de servicios públicos, televisión por cable o satelital, administración y tramite el cambio del plan de línea telefónica del inmueble al Plan Básico sin minutos incluidos; igualmente, requerimos la respectiva constancia de retiro de servicios adicionales y aparatos como modems y antenas. Deje el dinero por concepto de liquidación correspondiente al consumo de los servicios ya prestados y no facturados por la respectiva empresa prestadora del servicio.

En caso de desocupar el inmueble antes del vencimiento del contrato de arrendamiento **no olvide que el canon se cobrará hasta el día en que haga la entrega formal de las llaves, en nuestras oficinas.**

Para ampliar el procedimiento de desocupación puede solicitarlo en nuestras oficinas.

Recomendaciones

Tome todas las medidas de seguridad que le garanticen su tranquilidad, asegure sus bienes contra eventualidades como incendios, terremoto, robo, etc.

No dude en reportar por escrito cualquier inconveniente con el inmueble que ha sido entregado en arrendamiento, para que reciba de parte de la inmobiliaria asesoría y una solución rápida a sus dificultades, cuando ellas provengan de la inmobiliaria o del propietario del predio.

Háganos llegar inmediatamente la correspondencia y demás documentos que reciba, que no sean para usted ni para los suyos.

Esperamos que siga estas sencillas instrucciones generales, pues su cabal cumplimiento nos permite prestarle un servicio con calidad.



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**

PRINCIPAL

Calle 36 No. 23-44
PBX 635 2877
Bucaramanga

www.estebanrios.com

CAÑAVERAL

Calle 31A No. 26-32
Tel. 639 4191
Floridablanca

PIEDECUESTA

Calle 7 No. 7-20
Tel. 691 3241
Centro Piedecuesta

M.A. Bucaramanga N° 0010 - 1977 / Floridablanca N° 014 - 2010 / Piedecuesta N° 012 G - 2013 / Girón N° 0015 - 2010

Apéndice B.



**MANUAL
PROPIETARIO**

Lo valioso de una administración inmobiliaria de calidad y tradición.

Tal vez sea extenso de leer, pero nos hemos tomado el tiempo necesario para explicarle de manera clara **todos los beneficios** de una administración correcta y profesional.



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**

BIENVENIDO

A nuestra gran familia inmobiliaria.

Gracias por permitirnos la administración de su valioso patrimonio.

A continuación le contamos cuáles son los beneficios que usted disfruta como nuestro cliente:

Pago cumplido de su renta

Dentro de los cuatro (4) primeros días calendario de cada mes vencido consignamos la renta en la entidad financiera de su preferencia.

Cancelación de los servicios públicos mientras el inmueble esté desocupado

Este servicio debe ser solicitado por usted de manera escrita, adjuntando los recibos para el pago y dejando una provisión en dinero de acuerdo con los promedios de consumo de su inmueble, esto en caso de no contar con otros inmuebles rentando en nuestra oficina. Este servicio sólo se ofrece para clientes propietarios que se encuentren fuera de la ciudad y tiene un costo por cada servicio público que se cancele.

Cabe aclarar que los consumos y los pagos de servicios públicos en el inmueble mientras se encuentre desocupado son responsabilidad del propietario, además de hacer el retro de servicios adicionales como Internet, televisión por cable, llamadas internacionales u otros.

Paquete publicitario para la promoción de su inmueble

Promoción personal: Visita personal con funcionarios contratados directamente por la Inmobiliaria, ofreciendo una cita rápida, confiable y oportuna.

Internet: Contamos con una de las mejores páginas WEB del sector inmobiliario, con una amplia oferta de inmuebles actualizados donde damos a conocer sus características fundamentales y fotos del mismo: www.estebanrios.com

Pauta en prensa: Hacemos presencia en el periódico de la Lonja de Propiedad Raíz de Santander, especializado en la promoción y oferta de inmueble en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana "Se Vende & Se Arrienda", además de algunos clasificados esporádicos en "Vanguardia Liberal".

Aviso en Cartelera: Las carteleras están situada en nuestras instalaciones, tanto en la oficina principal como en las sucursales dando a conocer la descripción de cada inmueble.

Avisos en el Inmueble: Disponible en papel a color (propalcote) y pendones.

Estudio al arrendatario y deudores solidarios

En coordinación con las Aseguradoras y Afianzadoras reconocidas, seleccionamos el arrendatario correcto para su inmueble. Es importante que el bien sea entregado en óptimas condiciones para el uso y goce destinado: comercial o vivienda, facilitando así el control de las reparaciones locativas a cargo del mismo.

Elaboración y revisión del contrato de arrendamiento

El contrato de arrendamiento le ofrece las garantías para la protección de la renta, los servicios públicos y la conservación de su inmueble.

Contamos con un Departamento Jurídico profesional y serio, el cual gestiona los cobros no pagados por la Aseguradora. Recuerde que no todos los riesgos están protegidos o salvaguardados.

Elaboración de inventarios físicos del inmueble e inspecciones generales

Se levantan actas del estado físico del inmueble en la consignación, en la entrega al arrendatario y en la desocupación del inmueble. Al momento de entregar el inmueble al arrendatario se realiza una filmación del mismo y se remiten copias digitales tanto al propietario como al arrendatario.

Además, durante el desarrollo del contrato de arrendamiento se efectuarán vistas de inspección general al inmueble y control de la cancelación de los servicios públicos, cuotas de administración cuando las circunstancias lo requieren. Recuerde que por Ley la pintura del inmueble no se puede exigir, pues hay un desgaste y uso normal del mismo.

Sin embargo, cuando se presentan daños graves por culpa o negligencia del arrendatario la empresa hace la gestión para devolver el inmueble en las mejores condiciones y conforme a las normas legales vigentes, teniendo como prueba el último inventario de entrega efectuado.

Servicio de anticipo de rentas

Ofrecemos anticipos de rentas en la modalidad de crédito inmediato sobre el canon de arrendamiento, para el mantenimiento y mejoramiento del inmueble, para gastos como: impuestos, contadores, licencias, líneas telefónicas,

entre otros. Es requisito indispensable que el inmueble se encuentre arrendado para acceder a este servicio. Si está interesado en este servicio pregunte por sus condiciones en el Departamento de Contabilidad.

Servicio de mantenimiento inmobiliario

Contamos con personal competente en las especialidades de Mantenimiento Inmobiliario (plomaría, electricidad, pintura, etc.), que siempre solucione sus inquietudes y las del arrendatario para corregir o mejorar el estado físico de su inmueble. Es importante atender oportunamente las solicitudes de reparaciones graves y necesarias, principalmente si afectan a la estructura del inmueble o la calidad de vida del arrendatario y su familia, y no son imputables al mismo inquilino.

En caso de incumplimiento pueden presentarse consecuencias jurídicas y económicas adversas al propietario.

Seguro y fianza de renta

La fianza y el seguro le garantizan a la inmobiliaria el pago oportuno de la renta al propietario, pudiendo cumplirse **"pague o no el inquilino"** como tradicionalmente se ha realizado. El valor de indemnizaciones por terminación unilateral del contrato de arrendamiento sin el preaviso respectivo **no** es asegurado y su cancelación está condicionada al cobro que se realice al arrendatario por vía conciliatoria o jurídica si así se determina.

Este seguro o fianza de renta tiene un costo del 2% anual anticipado + IVA sobre el canon de arriendo, IVA del canon de arriendo y administración según responsabilidad del propietario (valor que será descontado en cada renovación del contrato – cada 12 meses).

Fianza de servicios públicos

La fianza tiene como fin cubrir el consumo no pagado por el Arrendatario de los servicios públicos al momento de la desocupación, y su costo equivale al 8% del valor asegurado más IVA, por una vez durante la vigencia del contrato (Se cancela una sola vez durante la vigencia de cada contrato de arrendamiento). El valor mínimo a asegurar y/o afianzar es de \$1.500.000.

Inmuebles regidos por Propiedad Horizontal

Usted será notificado de las reuniones a Asamblea Ordinarias y Extraordinarias por la inmobiliaria, siempre y cuando la administración notifique con 15 días de anticipación a la misma, de lo contrario la administración deberá encargarse de comunicarle directamente.

Valor de la administración de su inmueble

La administración de su inmueble le cuesta el 8% mensual más IVA sobre el valor del canon de arrendamiento y adicional un 2% mensual (sobre el canon de arriendo, IVA del arriendo y administración según corresponda) más IVA, que corresponde al seguro de renta, el cual se cobra por anticipado descontándose únicamente del primer mes de renta de arriendo y a sus posteriores renovaciones.

Consulta de extractos en línea

Recuerde que como propietario puede consultar su extracto en línea; para poder acceder a este servicio debe ingresar a nuestra web www.estebanrios.com y seguir las instrucciones que allí se asignan.

Trámite de desocupación del Inmueble

Los contratos de arrendamiento desarrollados por Inmobiliaria Esteban Rios Ltda. están elaborados respetando las normas y leyes vigentes de la República de Colombia, por lo cual si es su deseo solicitar la desocupación de su predio lo invitamos a revisar con nuestra asesoría las condiciones pactadas en el contrato de arrendamiento sobre el inmueble de su propiedad; sin embargo, siempre ha sido nuestro deber como profesionales de la administración inmobiliaria que estos procesos de desocupación se realicen por acuerdos entre las partes con el objetivo de evitar desgastes y pleitos jurídicos.

Los contratos de arriendo con destinación Vivienda están regulados por la Ley 820 de Junio 10 de 2013 y los contrato de comercio se rigen por los artículos 518 al 522 del Código de Comercio.

La desocupación del inmueble se ejecutará conforme al último inventario de entrega desarrollado al inquilino, salvo el deterioro o desgaste normal que tuviese.



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**

PRINCIPAL

www.estebanrios.com

Calle 36 No. 23-44
PBX 635 2877
Bucaramanga

CAÑAVERAL

Calle 31A No. 26-32
Tel. 639 4191
Floridablanca

PIEDECUESTA

Calle 7 No. 7-20
Tel. 691 3241
Centro Piedecuesta

M.A. Bucaramanga N° 0010 - 1977 / Floridablanca N° 014 - 2010 / Piedecuesta N° 012 G - 2013 / Girón N° 0015 - 2010

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Apéndice C.



• **Principal**
Calle 36 No. 23-44
PBX. 635 2877
Bucaramanga

• **Cañaveral**
Calle 31A No. 26-32
Tel. 639 4191
Floridablanca

• **Piedecuesta**
Calle 7 No. 7-20
Tel. 691 3241
Centro Piedecuesta



MANUAL ARRENDATARIO

Al recibir el inmueble

Revise que el inventario coincida con todos los elementos, equipos, servicios y demás bienes del inmueble y verifique las lecturas de los contadores de agua, luz y gas. Haga las observaciones necesarias al inventario inmediatamente de forma escrita. Usted debe reportar por escrito los daños graves faltantes encontrados, dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del inmueble, de lo contrario se entenderá que el inmueble se recibe a satisfacción; ya que en adelante el mantenimiento y el buen uso del mismo estará bajo su responsabilidad. Firme el inventario y solicite su correspondiente copia; recuerde que si autoriza a otra persona para recibir el inmueble es bajo su responsabilidad.

Así mismo tenga presente que todas las solicitudes respecto a reparaciones que no afecten el uso y goce del inmueble deben ser informadas al asesor de arriendo antes de la firma del contrato y entrega formal del inmueble, pues éste se entrega en las condiciones en que se promociona, excepto previos acuerdos pactados entre las partes por escrito.”

Consejos sobre el mantenimiento inmobiliario

1. Cuide el inmueble como si fuera suyo, pues éste es para su uso, servicio y disfrute por un tiempo posiblemente largo. No realice cambios en la destinación del inmueble que pueda generar daños.
2. No clave puntillas ni abra huecos sobre cerámicas, tabletas o similares, pues su reparación es costosa, dado que implica, en la mayoría de los casos, el cambio total del enchape, el cual está a cargo del arrendatario.
3. Realice periódicamente un buen aseo de pisos, lavaplatos, duchas, puertas, ventanas, vidrios y cerraduras (cambie las guardas para mayor seguridad), limpiar periódicamente los canales para evitar goteras posteriores, hacer mantenimiento de calentadores, extractores, aires acondicionados, cortinas, estufas, entre otros bienes muebles que hagan parte del inmueble. Esto evitará el deterioro excesivo y proporcionará un mejor goce del inmueble.
4. Es indispensable permitir el ingreso de los profesionales encargados en horarios laborales para las reparaciones a las que haya lugar, de no ser así, será responsable de las mismas.

5. Tenga en cuenta que mantener una comunicación activa en el reporte.

• Matrícula de Arrendador
• Bucaramanga No. 0010-1977
• Floridablanca No. 014-2010

• Piedecuesta No. 012G-2013
• Girón Res. No. 0015-2010

EXPERTOS RESPALDANDO SU FUTURO
email: info@estebanrios.com
www.estebanrios.com



• **Principal**
Calle 36 No. 23-44
PBX. 635 2877
Bucaramanga

• **Cañaveral**
Calle 31A No. 26-32
Tel. 639 4191
Floridablanca

• **Piedecuesta**
Calle 7 No. 7-20
Tel. 691 3241
Centro Piedecuesta



culminación de las reparaciones necesarias se traduce en un servicio más efectivo por parte de la Inmobiliaria.

6. Recuerde que cualquier daño que se genere y que no esté a su cargo deberá ser notificado por escrito a la inmobiliaria a la mayor brevedad so pena que ante el crecimiento del daño este podrá estar a su cargo por la omisión en la notificación.
7. Antes de realizar una modificación significativa de utilidad al inmueble (instalación de rejas, drywall, decoraciones, etc.) realice el respectivo informe al área de Mantenimiento. De no ser informado y autorizado de forma escrita, el propietario no se encuentra obligado de reembolsar los dineros invertidos.
8. Ante cualquier inquietud manifiéstela primero al Departamento de Mantenimiento.

¿Qué hacer si detecta un daño en el inmueble al inicio del contrato?

1. Por favor infórmelo por escrito al Departamento de Mantenimiento Inmobiliario dentro de los tres (3) días siguientes a su ocupación.
2. Permita la programación de una visita para la revisión inmediata, indicando dónde está el daño y de que se trata.
3. Atienda las recomendaciones proporcionadas por el Inspector de Obras Civiles quien realizará la visita para evitar un mayor deterioro durante el periodo en el que se autoriza y se ejecuta la reparación.
4. Si el daño se presenta durante el desarrollo del contrato, también debe informarlo por escrito teniendo en cuenta que las reparaciones locativas y/o arreglos de conservación estarán a su cargo.
5. Cuando se presenten reparaciones a cargo del propietario del inmueble, informe a la inmobiliaria para obtener nuestra autorización; le recomendamos no efectuar los arreglos sin contar con nuestra aprobación escrita, so pena de no percibir el reembolso de los mismos.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Apéndice D.



• **Principal**
Calle 36 No. 23-44
PBX. 635 2877
Bucaramanga

• **Cañaveral**
Calle 31A No. 26-32
Tel. 639 4191
Floridablanca

• **Piedecuesta**
Calle 7 No. 7-20
Tel. 691 3241
Centro Piedecuesta



MANUAL PROPIETARIO

Servicios necesario para el mantenimiento inmobiliario

1. Contamos con personal competente en las especialidades de Mantenimiento Inmobiliario (plomera, electricidad, pintura, etc.), que siempre solucione sus inquietudes y las del arrendatario para corregir o mejorar el estado físico de su inmueble.
2. Es importante atender oportunamente las solicitudes de reparaciones graves y necesarias, principalmente si afectan a la estructura del inmueble o la calidad de vida del arrendatario y su familia, y no son imputables al mismo inquilino.
3. De contar con un maestro de confianza la responsabilidad en las reparaciones, garantía y efectividad de las mismas se trasladará a su cargo.
4. La demora en la autorización de las reparaciones puede presentar consecuencias jurídicas y económicas adversas al propietario. (Artículo 1990. CC).
5. La demora o silencio en la autorización por parte de propietario previa notificación de la cotización escrita respecto de las reparaciones necesarias que requiera el inmueble durante la ejecución del contrato de arrendamiento, hará que estas sean igualmente ejecutadas por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS a cargo del propietario, de acuerdo a la cláusula segunda, literal f del contrato de mandato suscrito.”

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Apéndice E.

PROPIETARIO

1. ¿Considera que ésta información es relevante y útil?

Si X No

2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Si X No

3. Recomendaciones, comentarios o sugerencias:

Al señalar la palabra "Servicios" en el Subtítulo, se da a entender que se explican aquellos que ofrece IER. Sin embargo la lectura presenta ciertas observaciones o recomendaciones para un buen Servicio. Sugiero que el subtítulo hable de "Recomendaciones".

PROPIETARIO

1. ¿Considera que esta información es relevante y útil?

Si X No

2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Si X No

3. Recomendaciones, comentarios o sugerencias:

Considero que los tiempos que tengo yo como propietario para pronunciarme sobre las cotizaciones que me envía IER deberían incluirse, así como añadir en el segundo numeral la necesidad de atender las reparaciones necesarias correspondientes a servicios públicos.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

Apéndice F.

ARRENDATARIO

1. ¿Considera que ésta información es relevante y útil?

Si No

2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Si No

3. Recomendaciones comentarios o sugerencias:

*Me parece que en el punto 7 se debe
 quitar la idea de la posibilidad
 de reembolso ya que la mayoría
 de propietarios autoriza pero no
 reembolsa.*

ARRENDATARIO

1. ¿Considera que ésta información es relevante y útil?

Si No

2. ¿Es clara, precisa y comprensible?

Si No

3. Recomendaciones comentarios o sugerencias:

Cuando se firme contrato, firmar un recibo del manual.

Apéndice G.

Al recibir el inmueble

Revise que el inventario coincida con todos los elementos, equipos, servicios y demás bienes del inmueble y verifique las lecturas de los contadores de agua, luz y gas. **Haga las observaciones necesarias al inventario inmediatamente de forma escrita. Usted debe reportar por escrito los daños graves faltantes encontrados, dentro de los tres (3) días siguientes a la entrega del inmueble, de lo contrario se entenderá que el inmueble se recibe a satisfacción;** ya que en adelante el mantenimiento y el buen uso del mismo estará bajo su responsabilidad. Firme el inventario y solicite su correspondiente copia; recuerde que si autoriza a otra persona para recibir el inmueble es bajo su responsabilidad.

Así mismo tenga presente que todas las solicitudes respecto a reparaciones que no afecten el uso y goce del inmueble deben ser informadas al asesor de arriendo antes de la firma del contrato y entrega formal del inmueble, pues éste se entrega en las condiciones en que se promociona, excepto previos acuerdos pactados entre las partes por escrito.”

Consejos sobre el mantenimiento inmobiliario

1. Cuide el inmueble como si fuera suyo, pues éste es para su uso, servicio y disfrute por un tiempo posiblemente largo. No realice cambios en la destinación del inmueble que pueda generar daños.
2. No clave puntillas ni abra huecos sobre cerámicas, tabletas o similares, pues su reparación es costosa, dado que implica, en la mayoría de los casos, el cambio total del enchape, el cual está a cargo del arrendatario.

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

3. Realice periódicamente un buen aseo de pisos, lavaplatos, duchas, puertas, ventanas, vidrios y cerraduras (cambie las guardas para mayor seguridad), limpiar periódicamente los canales para evitar goteras posteriores, hacer mantenimiento de calentadores, extractores, aires acondicionados, cortinas, estufas, entre otros bienes muebles que hagan parte del inmueble. Esto evitará el deterioro excesivo y proporcionará un mejor goce del inmueble.
4. Es indispensable permitir el ingreso de los profesionales encargados en horarios laborales para las reparaciones a las que haya lugar, de no ser así, será responsable de las mismas.
5. Tenga en cuenta que mantener una comunicación activa en el reporte, ejecución y culminación de las reparaciones necesarias se traduce en un servicio más efectivo por parte de la Inmobiliaria.
6. Recuerde que cualquier daño que se genere y que no esté a su cargo deberá ser notificado por escrito a la inmobiliaria a la mayor brevedad so pena que ante el crecimiento del daño este podrá estar a su cargo por la omisión en la notificación.
7. Antes de realizar una modificación significativa de utilidad al inmueble (instalación de rejas, drywall, decoraciones, etc.) realice el respectivo informe al área de Mantenimiento.
8. Ante cualquier inquietud manifiéstela primero al Departamento de Mantenimiento.

¿Qué hacer si detecta un daño en el inmueble al inicio del contrato?

MANUAL DE ARRENDATARIO Y PROPIETARIO

1. Por favor infórmelo por escrito al Departamento de Mantenimiento Inmobiliario dentro de los tres (3) días siguientes a su ocupación.
2. Permita la programación de una visita para la revisión inmediata, indicando dónde está el daño y de que se trata.
3. Atienda las recomendaciones proporcionadas por el Inspector de Obras Civiles quien realizará la visita para evitar un mayor deterioro durante el periodo en el que se autoriza y se ejecuta la reparación.
4. Si el daño se presenta durante el desarrollo del contrato, también debe informarlo por escrito teniendo en cuenta que las reparaciones locativas y/o arreglos de conservación estarán a su cargo.
5. Cuando se presenten reparaciones a cargo del propietario del inmueble, informe a la inmobiliaria para obtener nuestra autorización; le recomendamos no efectuar los arreglos sin contar con nuestra aprobación escrita, so pena de no percibir el posible reembolso de los mismos.

Apéndice H.

Recomendaciones necesarias para el mantenimiento inmobiliario

1. Contamos con personal competente en las especialidades de Mantenimiento Inmobiliario (plomería, electricidad, pintura, etc.), que siempre solucione sus inquietudes y las del arrendatario para corregir o mejorar el estado físico de su inmueble.
2. Es importante atender oportunamente las solicitudes de reparaciones graves y necesarias o de servicios públicos, principalmente si afectan a la estructura del inmueble o la calidad de vida del arrendatario y su familia, y no son imputables al mismo inquilino.
3. Si el propietario del inmueble cuenta con un maestro de confianza la responsabilidad en las reparaciones, garantía se trasladará a cargo del mismo.
4. La demora en la autorización de las reparaciones puede presentar consecuencias jurídicas y económicas adversas al propietario. (Artículo 1990. CC).
5. Recibida la cotización de las reparaciones necesarias o locativas que requiera el inmueble durante la ejecución del contrato de arrendamiento, usted cuenta con cinco (05) días hábiles contados a partir del recibido de la comunicación escrita o electrónica para realizar pronunciamientos o comentarios. La demora o silencio en la autorización por parte de propietario, hará que estas sean igualmente ejecutadas por la Inmobiliaria Esteban Ríos SAS a cargo del propietario, de acuerdo a la cláusula segunda, literal f del contrato de mandato suscrito.