

Entrevista

El papel del Administrador de fincas en un Ecosistema Digital y conectado

Entrevista a Estela Reyes,
Directora de Digitalización, IESA - Aareon Spain



IESA – Aareon Spain ha renovado su imagen de marca para reforzar su visión “Conectando personas, procesos y propiedades en un ecosistema digital”. ¿Qué impacto tiene en el propósito de compañía?

Creo que esta renovación de imagen subraya y acompaña la misión general de la empresa, que no es otra que facilitarle siempre a nuestro cliente, el administrador de fincas, una administración eficiente y efectiva de las comunidades que gestiona. Y estamos convencidos de que es mediante la digitalización y la creación de un entorno interconectado con otros agentes.

El administrador trabaja en un ecosistema en el que conviven e interactúan muchos actores: las comunidades de propietarios, vecinos, proveedores, entidades financieras y la administración pública. Nuestra misión tiene como objetivo ser un elemento facilitador para los administradores. Así ellos podrán asegurar a los propietarios y resto de actores con los que se relacionan diariamente, un ecosistema digital interconectado y, sobre todo, optimizado para todos.

Queremos conectar personas y procesos, y eso no lo conseguiremos solo con un enfoque tecnológico, sino que también necesitamos un enfoque humano, orientado al cliente, combinando el enfoque operativo y digital.

“La digitalización es una necesidad creciente para mejorar la eficiencia, reducir los costes en el despacho y ofrecer un servicio ágil y, sobre todo, una palabra que remarcamos mucho, transparencia. Pero no porque lo digamos nosotros, sino porque nos lo piden los propios clientes.”

Es decir, que el ecosistema está ahí y ya es una realidad. Lo que tienen que hacer los despachos es simplemente abrazar este cambio, o sea, trabajar no solo hacia dentro sino hacia afuera para sus clientes.

Eso es, exactamente. Es cierto, pues, que el sector de la administración de fincas es un sector tradicionalmente gestionado de manera manual. Tienen un trato muy cercano, están acostumbrados a que todos los clientes puedan acudir al despacho a preguntar, tanto cosas relativas de la administración de la comunidad o, de cualquier otra gestión, como de diversas consultas inmobiliarias o patrimoniales. Eso es porque ven al administrador como un ayudante más, un profesional de referencia en el sector.

Por ello la digitalización es una necesidad creciente para mejorar la eficiencia, (...)

“Gracias a la tecnología podemos automatizar las tareas administrativas del despacho agilizando sus procesos para brindar una gestión centrada en las personas”

Estela Reyes,
Directora de Digitalización
IESA – Aareon Spain





reducir los costes en el despacho, ofrecer un servicio ágil y, sobre todo, una palabra que remarcamos mucho, transparencia. Pero no porque lo digamos nosotros, sino que también nos lo piden los propios clientes. Gracias a la tecnología digital podemos centralizar y automatizar las tareas administrativas del despacho, que son las más rutinarias y tediosas. Esto nos permite agilizar los procesos y ofrecer una mayor transparencia para brindar una gestión centrada en las personas, a través de una comunicación más ágil y bidireccional en el día a día.

Es verdad que aquí, un gran antes y después fue la pandemia. La pandemia nos pilló por sorpresa, nos confinó de un día para otro. Gracias a la digitalización, los despachos pudieron trabajar sin apenas inmutarse, porque es verdad que tener un recurso de papel al alcance de todos, es siempre lo más fácil a lo que nos podemos agarrar. Pero la tecnología y la digitalización son una nueva era que ya está en uso, más bien, ya es más parte del presente que del futuro.

Esto que me dices, ¿cuánto tiene que ver con la consultoría de digitalización de despachos y cuál es su importancia?

El programa de digitalización de despachos que se creó en 2019, básicamente se centra en simplificar y automatizar tareas internas y mejorar la eficiencia de los despachos. La eficiencia y la comunicación, son los pilares fundamentales que tenemos dentro del proceso de digitalización. Por ejemplo, el registro de facturas es totalmente automatizado, la contabilidad cuadrada con dos clics, la conciliación bancaria, como te digo, es ya cosa de dos minutos. Esto ya es una realidad.

Pero no solo se limita a digitalizar los procesos internos del despacho, sino también la relación con actores externos, como los proveedores y vecinos. ¿Cuántas veces puede sonar un teléfono en un despacho de administración de fincas? Infinidad de veces. Las llamadas al administrador son una constante en el despacho.

Gracias a la digitalización reducimos esas llamadas, la comunicación es digital y, por lo tanto, ese teléfono para y descansa. Esto nos ayuda a ser más productivos y que el personal del despacho dedique más tiempo a las tareas de alto valor, que son lo que realmente importa y, poco a poco, ir haciendo también que la figura del administrador de fincas salga un poco de la sombra.

Háblanos un poquito de esta consultoría. ¿en qué consiste y cómo ayuda a los despachos en su día a día?

Esta consultoría se ha diseñado para que pueda completarse en 60 días de media. Cada despacho cuenta con un consultor especializado asignado que le pide al responsable del despacho una dedicación de solo 1,5 - 2 horas a la semana durante unas cuatro o seis semanas, según el despacho.

Durante estas semanas se completarán cuatro fases:



Primera fase

La primera fase es una toma de contacto. Cada despacho es diferente, por lo que el consultor debe conocer la realidad de la administración, recibir el feedback de su metodología de trabajo actual y en base a ello, implantar un plan de acción personalizado. Nos adaptamos a todas las necesidades que el despacho ha manifestado en esta primera fase, y definimos las configuraciones básicas que luego nos van a permitir avanzar por las tres fases restantes.

Segunda fase

En la segunda fase, lo ponemos todo en marcha. Facilitamos el control y el seguimiento de las tareas y de las incidencias del día a día del despacho. Optimizamos su gestión interna, y por lo tanto, mejoramos la Experiencia Vecino, la NX (Neighbor Experience), que llevamos años impulsando.

Tercera fase

En la tercera fase facilitamos la búsqueda y gestión documental de los despachos y automatizamos todos los procesos contables y de registro de facturas con las dos piezas emblema del programa de digitalización: los agregadores. Así logramos simplificar su día a día.

Cuarta fase

Por último, en esta cuarta fase, depuramos la información que hayan ido registrando en Gesfincas. Configuramos Tucomunidad para poder gestionar el despacho desde el bolsillo. Da igual que el administrador se encuentre en el despacho o que esté visitando una comunidad, va a poder conocer todo lo que sucede, tanto en su despacho, como lo que sucede en el resto de las comunidades.

También ponemos en marcha TucomunidadApp, la aplicación para los vecinos de las comunidades que gestiona, con la que poder mejorar la experiencia de los propietarios a través de una comunicación más transparente e instantánea.

Entiendo que esto supone un gran impacto en el día a día del despacho ¿qué es lo que más destacan los administradores que han pasado por este proceso?

Actualmente ya han pasado por la consultoría 3.000 despachos y prácticamente todos coinciden en que abrazar el ecosistema digital es un antes y un después para ellos. Es más, cuando no funcionó el agregador financiero fue un drama, porque realmente se vió que la digitalización sí que aporta grandes beneficios.

Pero lo que más me gusta destacar es que ayuda a reforzar la imagen de profesionalidad y digitalización que tiene el despacho, les permite fidelizar a los clientes y destacar frente a la competencia.

Cuando hacemos un proceso de incorporación de talento dentro de la compañía, preguntamos: "¿conocéis la figura del administrador?, ¿conocéis lo que hace el administrador por el día a día de cada comunidad?" Y la mayoría de la gente no conoce cuál es el día a día del administrador o directamente lo que dicen es, "¡sí el que gira las cuotas!" Pero cuando empiezan a trabajar con ellos, ven que el día a día de un administrador de fincas, es muchísimo más. La consultoría de digitalización permite al despacho optimizar su gestión diaria y poner en valor todo lo que hace de una forma sencilla ante los propietarios.

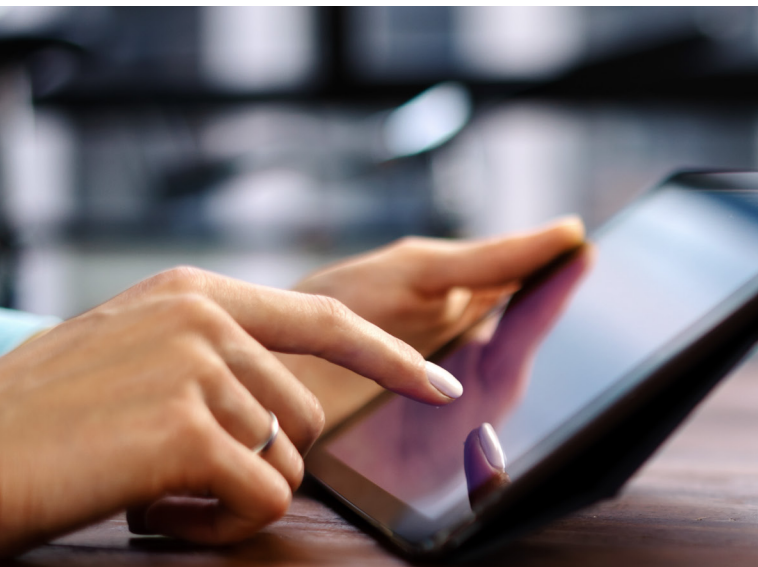
Entonces, por tus palabras, la conclusión es que la transformación digital es un imperativo para cualquier empresa, pero ¿cuál es la principal barrera que os encontráis en los despachos?

Pues la principal barrera, es la más obvia: el cambio de mentalidad. Esto nos ha pasado absolutamente a todos.

Siempre ante un cambio solemos ser escépticos al principio y muchos de los administradores con los que trabajamos están acostumbrados a métodos tradicionales. "Yo soy muy eficiente con mi manera de picarme, los asientos van 1 a 1", o "con el extracto bancario me vale" o "yo con Norma 43, bueno, es que vuelo".

Es verdad que reconocen la necesidad de modernización, pero yo todavía no he hablado con ningún administrador que me diga: "Sí, yo lo gestiono todo con boli y papel y me va maravillosamente". No ha pasado, todos son conscientes de que esta necesidad de digitalización es una realidad que tienen que llevar a cabo. Pero es verdad que, a menudo, puede costar adaptarse a un entorno digital.

Soltar el papel y los A-Zs que hay en todas las estanterías de los administradores, nos cuesta. Esta resistencia al cambio, al final, puede deberse al miedo a lo desconocido, a la falta de familiaridad con las nuevas tecnologías, a la percepción de que el proceso de transformación va a ser complejo, que va a ser muy disruptivo dentro de su día a día, que va a ser un gran ladrón de tiempo...



"Por eso nuestra consultoría no solo se enfoca en la implementación de tecnología, sino que también se enfoca a acompañar a los despachos dentro de este cambio cultural y de mentalidad. Es cogerles de la mano y no soltarles hasta que estamos seguros de que la digitalización es una realidad para él."

“Es un proceso de formación continua. No queremos sólo que dominen el agregador financiero, sino que estén seguros dentro de su rutina diaria. Que estén en conversación directa con un consultor único. No es "llámame" y te coge el teléfono cualquier consultor muy preparado. Es "te va a atender tu consultor". Si tu consultora soy yo, te voy a atender yo desde el principio hasta el final. Incluso, con administradores que han finalizado la consultoría y que hemos acompañado en esta transformación, si me escriben tiempo después, siempre voy a estar encantada de contestar a sus preguntas. Y también de ver cómo han crecido, de ver cómo han implementado todo lo que les hemos brindado.”

Entonces, para acabar ¿qué le dirías tú a un administrador que no quiere abrazar el ecosistema digital?

Que el ecosistema de la administración de fincas está cambiando, la digitalización ya es una realidad, al igual que ahora un taxi lo pides a través de una app o, por ejemplo que prácticamente toda la operativa bancaria la haces desde el móvil.

Su gestión diaria con bancos, proveedores y propietarios puede y debe ser más digital y eficaz, porque si no, será el despacho de al lado el que lo haga y ofrezca una experiencia superior a las comunidades.

Desde IESA - Aareon Spain ponemos a su disposición diferentes medidas para facilitar la adopción de este ecosistema digital y, de esta manera, aseguramos que la transición sea fluida y que los equipos se sientan cómodos y respaldados durante todo el proceso de digitalización.

Ya no hay que convencer al administrador de fincas, que acepta enseguida el discurso y el cambio, si no que todo el equipo que conforma ese despacho tiene que sentirse cómodo, respaldado e igual de enamorado y de convencido de que este es el camino. A todos los que estamos en este sector nos mueve lo mismo, una pasión por el uso eficaz de la tecnología.

Entrevista

El papel del Administrador de fincas en un Ecosistema Digital y conectado

Entrevista a Estela Reyes,
Directora de Digitalización
IESA - Aareon Spain

