Quito
Alcaldía Metropolitana

MANUAL DE BUENA CONVIVENCIA

BIENVENIDOS

¡FELICITACIONES!

La Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda (EPMHV) te felicita por ser propietario de una vivienda en un proyecto de calidad arquitectónica, ambientes agradables y todos los servicios para alcanzar la vida que mereces.

Definitivamente, parte de la calidad de vida que tengas en tu nueva vivienda tiene mucho que ver con tu relación con los vecinos y el entorno. Vivir en condominio tiene varias ventajas, sobre todo si logras una buena convivencia con tus vecinos.

VALORES PARA VIVIR MEJOR

El ejercicio permanente del RESPETO, la PARTICIPACIÓN, la RESPONSABILIDAD y la SOLIDARIDAD, puede lograr una convivencia armónica y organizada, que permita el desarrollo de la comunidad. Es tu decisión la aplicación de los valores en la vida diaria, para bienestar tuyo, de tu familia y tus vecinos.

Una sana convivencia requiere, que los miembros de la comunidad decidan compartir valores de vida.

PROPIEDAD HORIZONTAL

En los conjuntos habitacionales, los derechos y responsabilidades están amparados en el marco jurídico que nos proporcionan la Ley y Reglamento de Propiedad Horizontal, y otras normas. Por esto, queremos hacerte llegar una información que será de mucha ayuda para lograr una convivencia armónica y ordenada con tus vecinos.

CONDOMINIO O COPROPIEDAD

El condominio es la propiedad de un bien compartido por dos o más personas. En los conjuntos habitacionales, el condominio es de cada uno y de todos, a la vez.

Para no confundirnos en qué cosa es de cada quién, la Propiedad Horizontal nos ayuda a definir qué es lo "MÍO" y qué es lo "NUESTRO"; por ejemplo: hay BIENES DE USO EXCLUSIVO (tu casa y todo lo que hay dentro de ella, tu patio, tu parqueadero) que son solo tuyas y solo tú y tu familia tienen derecho a disfrutar y cuidar de ellas.

Los BIENES COMUNES son las fachadas de las viviendas, el portón de ingreso, las jardineras, las caminerías y las vías internas, los espacios verdes internos, las acometidas generales de servicios, la iluminación del conjunto, etc., los cuales deben ser usados, disfrutados, mantenidos y cuidados por todos.
Debemos tener clara la responsabilidad colectiva del cuidado y mantenimiento de los bienes comunes. Y, sobre todo, lo que NO PODEMOS hacer en estos espacios, por respeto a ti mismo y a los demás:

- Colocar objetos, escombros, bicicletas, motos, material de construcción, llantas, cajas, etc., en las vías, aceras, corredores, escaleras y otras áreas comunes.
- Usar las áreas comunes como bodegas.
- Interrumpir el paso y el uso normal de los bienes comunes de los demás copropietarios.
- Convertir las áreas verdes en huertos privados.

En general, está prohibido utilizar las áreas comunes para beneficio personal, sin la autorización de la Asamblea General.

A veces, lo que a nuestro parecer no causa mayor molestia, crea conflictos que se pueden evitar. No te olvides:¡No hagas a otros lo que no quieres que te hagan a ti!

CONDOMINIO es el conjunto de inmuebles levantados en un mismo predio, que están bajo el Régimen de Propiedad Horizontal.

PROPIEDAD HORIZONTAL es el régimen al que están sujetas viviendas, oficinas, locales comerciales, estacionamientos de un CONDOMINIO y que da al dueño de dichas unidades, la propiedad privada sobre las mismas y la propiedad conjunta sobre los bienes comunes.
Ley de Propiedad

... Veamos, si existen bienes comunes, es obvio que necesitamos organizarnos, para decidir sobre ellos...

MANTENIMIENTO DEL CONJUNTO

Para el cuidado y mantenimiento de las áreas comunes, existe una cuota general que sirve tanto para el mantenimiento de estos bienes, así como para otros gastos, como la mejora del conjunto, seguridad, etc., que deben ser pagados por TODOS los copropietarios. Esta cuota, decidida en Asamblea, se le llama EXPENSAS. Las cuotas de expensas puede ser ORDINARIAS o EXTRAORDINARIAS. Las expensas ordinarias deben ser canceladas cada mes, obligatoriamente y cubren los gastos corrientes de mantenimiento del Conjunto.

La Ley de Propiedad Horizontal exige que cada conjunto tenga un ADMINISTRADOR, que puede o no ser propietario del conjunto, quien se encargará de elaborar un presupuesto anual, recaudar expensas, pagar facturas, coordinar el mantenimiento del conjunto, realizar contratos, etc.

Este administrador, junto con el presidente elegido en Asamblea General, será el representante legal del condominio. Si en tu conjunto hay varios bloques, deberá elegirse además un representante por cada uno, y conformar un Directorio General.

Sin embargo, la máxima autoridad del conjunto será siempre la ASAMBLEA GENERAL y esta es la única que puede aprobar cuotas, presupuestos y construcciones.

REGLAMENTO INTERNO

Si bien la Ley de Propiedad Horizontal y su reglamento son el marco legal que regula la administración de los bienes, cada conjunto debe tener un REGLAMENTO INTERNO que debe ser aprobado por al menos las dos terceras partes de los copropietarios, y contiene las normas específicas que serán cumplidas por todos los copropietarios.

> Pero ¿no es más adecuado que las normas sean acordadas con todos los vecinos?

Claro, de esta manera, tú te comprometes a cumplirlos, no porque te obliguen, sino porque eres consciente de que las normas decididas en conjunto nos ayudarán a lograr una convivencia armónica. Aquí podrán acordar temas como ruidos permitidos, manejo de mascotas, uso de bienes comunes, solución de conflictos, organización y representación de la comunidad y otros asuntos que puedan ayudar a fomentar una buena convivencia entre vecinos. Como todo reglamento, esto tiene que ver, principalmente, con ejercer derechos y asumir responsabilidades.

Recuerda: "TUS DERECHOS TERMINAN CUANDO EMPIEZAN LOS DEL OTRO".

CONSTRUCCIONES Y CAMBIOS DE FACHADA

En los proyectos construidos por la EPMHV, el crecimiento progresivo de las viviendas unifamiliares ya tiene autorización, así que no se necesita pedir permisos municipales. Eso sí, se requiere pedir los planos aprobados a la EPMHV y seguir el mismo sistema constructivo de la vivienda inicial, para no comprometer la seguridad de tu familia y la de los vecinos.

En caso de que quieras hacer alguna modificación no contemplada en los planos aprobados, la Ley de Propiedad Horizontal nos dice que todos estos cambios se deben decidir en Asamblea General.

TENENCIA DE MASCOTAS

Casi a todos nos gusta tener mascotas; sin embargo, es importante conocer la responsabilidad que implica tener un animal en casa. La Ordenanza de Bienestar Animal establece las obligaciones que debes cumplir para bienestar de tu mascota, tu familia y la comunidad. Aquí algunas de las más importantes:

- Tener exclusivamente un número de animales que puedas mantener, en un alojamiento adecuado, manteniéndolos en buenas condiciones físicas, psíquicas y fisiológicas.
- Someter a los animales a tratamientos veterinarios, preventivos y curativos.
- Controlar la reproducción de los animales de compañía a través de la esterilización o castración, hasta antes de los seis meses de edad del animal.

• Responder por los daños y perjuicios debidamente comprobados que el animal ocasione a un tercero.

• Recoger del espacio público y privado las heces del o los animales a tu cargo.

• Mantener a los animales dentro de los predios privados, evitando que deambulen por el espacio público sin la supervisión de quien ejerce la tenencia responsable, permanente o temporal del animal.

De igual manera, es sancionado el maltrato o provocar la muerte de un animal de compañía.

El incumplimiento de esta normativa puede ser denunciado a la Agencia Metropolitana de Control (AMC). Sin embargo, siempre será mejor que primero conversemos con los vecinos y evitemos que las diferencias escalen.

¡HABLANDO SE ENTIENDE LA GENTE!

¿CONFLICTOS CON VENINOS?

Para que exista un conflicto, se necesitan dos o más personas

Es casi seguro que en algún momento nos encontraremos con situaciones de diferencias con nuestros vecinos y tal vez, algún momento, éstas se conviertan en conflictos. Un conflicto puede ser producto de falta de comunicación, información incorrecta o, muchas veces, rumores.

Siempre tenemos dos alternativas, hacemos que el conflicto se convierta en un problema, o lo tomamos como una oportunidad para generar cambios positivos.

Si lo piensas bien, la mayoría de los conflictos se pueden solucionar a través del diálogo. Para esto, lo único que necesitamos es la voluntad de escuchar, pero también de expresar con tolerancia, respeto y empatía. Lo importante para lograr consensos, acuerdos o compromisos y, de esa manera, resolver problemas, es reconocer que todos somos sujetos de derechos y responsabilidades.

Si a pesar de haber agotado el diálogo, no se logra solucionar los problemas, se puede recurrir a una forma de solución pacífica de conflictos, la MEDIACIÓN. La mediación es una herramienta legal, en la cual, un tercero neutral llamado "mediador" asiste a las partes en su diálogo, para que encuentren SU PROPIA SOLUCIÓN al conflicto. Es decir, las partes son quienes toman la decisión, y esta tiene validez de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. La mediación es voluntaria, económica (gratuita en el Centro de Mediación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito), rápida y mejora la relación entre las partes.

Eso sí, no se puede someter cualquier problema a mediación, solo temas transigibles; es decir, aquellos temas en los que las partes puedan ponerse de acuerdo. Los conflictos vecinales y el pago de expensas, por ejemplo, son temas que se pueden mediar. No se pueden mediar delitos u otros casos penales.

Los requisitos para solicitar mediación son: una solicitud escrita al Centro de Mediación (con un resumen del caso y dirección y teléfono del solicitante y del invitado), copia de la cédula y papeleta de votación y, si es del caso, documentos habilitantes que aporten información.

PARA TENER BUENOS VECINOS ¡TIENES QUE SER UN BUEN VECINO!

La vida en comunidad requiere que todos pongamos de parte. No siempre se puede evitar los conflictos; pero si aplicamos las siguientes recomendaciones, podemos prevenir muchos problemas:

- Saluda a tus vecinos; la cordialidad genera confianza, buena convivencia y, aunque no lo creas, seguridad.
- Pide que te incluyan en los chats de tu Manzana o conjunto y úsalos de manera cordial y respetuosa.
- Evita molestar a los vecinos con ruidos excesivos o música en volumen muy alto.
- Mantén limpio el frente de tu vivienda, corredores y gradas.
- Saca la basura a las horas definidas y colabora con la limpieza del cuarto de basura.
- No dejes suelta a tu mascota; y si sales a caminar con ella, recoge sus residuos y bótalos en la basura.
- Cuida los jardines y áreas verdes del conjunto, es parte de la imagen de tu propia casa.
- Paga las cuotas de expensas puntualmente; con este dinero se da mantenimiento a tu casa grande, el conjunto.
- Si necesitas usar los espacios comunes para una actividad particular, pide autorización a la Directiva, o a la Asamblea, según sea el caso.
- No utilices un parqueadero ajeno, sin autorización de su dueño.
- Mantén siempre el respeto y la cordialidad con tus vecinos.

- Mantén siempre el respeto y la cordialidad con tus vecinos.
- Mantén la seguridad tuya y de tus vecinos, si ves algo irregular repórtalo.
- Participa en las asambleas, reuniones, mingas y actividades que se organicen en tu conjunto.
- La directiva está al frente del conjunto, pero no son los encargados de solucionar todos los problemas que aparecen. ¡Apóyalos! La buena convivencia y la seguridad la hacen todos.

¡LA UNIDAD HACE LA FUERZA!

No te olvides que temas como el ruido, tenencia de animales, instalación de comercios, están regulados por ordenanzas metropolitanas y su incumplimiento debe ser denunciado a la Agencia Metropolitana de Control (AMC).

Si necesitas más información sobre la Ley de Propiedad Horizontal y su Reglamento, puedes revisar los siguientes links:

https://epmhv.quito.gob.ec/SERVICIOS/LEY_PROPIEDAD_HORIZONTAL.pdf

https://epmhv.quito.gob.ec/SERVICIOS/Reglamento_General_Ley_Propiedad_Horizontal_2015.pdf

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo se puede legalizar la directiva de un conjunto bajo Propiedad Horizontal?

Para la legalización, deben Protocolizar el Acta de la Asamblea General donde se nombró la nueva Directiva en una notaría, incluyendo:

a. Petición de protocolización del documento, suscrito por un abogado.

b. Original del Acta de la Asamblea General en la que debe constar la nómina de los Directivos electos: dignidad, nombres y apellidos completos y número de cédula.

c. Original del registro de la asistencia de los socios con la fecha de Asamblea General.

d. Copia de cédulas de los Directivos electos.

Una vez protocolizado, enviar una copia a color del documento a la EPMHV.

2. ¿Qué debo hacer para levantar un piso más de mi vivienda unifamiliar?

Enviar una solicitud a la Gerencia General de la EPMHV, incluyendo un CD, en el que se grabarán, sin costo, todos los planos para que sean entregados al profesional que realizará la obra. Es importante, sobre todo para tu seguridad, construir respetando los planos aprobados.

3. ¿Puedo pintar la casa a mi gusto?

El interior de la vivienda puedes pintarlo a tu gusto; en el exterior, se tiene que respetar el color establecido para todas las viviendas. Las fachadas son comunales y cualquier cambio en ellas debe ser aprobado por el 60% de los copropietarios.

4. ¿Puedo vender la casa que adquirí con bono de vivienda otorgado por MIDUVI?

La escritura de propiedad establece la condición según la normativa vigente. Al momento, quien adquiere su casa con bono de vivienda de interés social, tiene prohibición de enajenar durante 5 años a partir de la fecha de escrituración a nombre del propietario; en el caso de Relocalización, serán 10 años. Pasado este tiempo, el propietario tiene la libertad de vender su bien inmueble.

5. ¿Qué infracciones se pueden denunciar en la Agencia Metropolitana de Control (AMC)?

a. Viviendas construidas fuera de norma.
b. Comercio sin licencias de funcionamiento (LUAE).
c. Uso indebido y/o daños al espacio público.
d. Instalación de antenas, cables aéreos.
e. Maltrato o mala tenencia de mascotas; entre otras.

6. ¿Cómo se debe hacer la denuncia a la Agencia Metropolitana de Control (AMC)?

Ingresando a la página:
https://agenciadecontrol.quito.gob.ec/, donde encontrarás una opción para cada tipo de denuncia. También puedes acudir a la oficina de la AMC en la Administración Zonal de su competencia y realizar la denuncia presencialmente.

7. ¿Qué debo hacer para solicitar medidor de agua?

Debes acudir a las oficinas de la EPMAPS con los siguientes documentos:

- Formulario de solicitud **(https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/SOLICITUD-Y-CONTRATO-DERIVACIONES.pdf)**
- Copia de la escritura con la inscripción del Registro de la Propiedad y/o certificado de gravamen actualizado.
- Nombramiento del representante legal (RUC actualizado, en caso de ser persona jurídica).
- Certificado de estar al día en el pago de expensas actualizado.
- Comprobante de pago del Impuesto Predial.

- Una fotografía impresa de la fachada de la vivienda y otra del lugar en donde se va a colocar el medidor.
- Formulario de solicitud **(https://www.aguaquito.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/SOLICITUD-Y-CONTRATO-DERIVACIONES.pdf)**
- Plano de implantación de la manzana.
- Copia de tu cédula de identidad y papeleta de votación.
- Link para documento de solicitud de medidor.

8. ¿Qué debo hacer para solicitar medidor de luz?

Los clientes pueden solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico, ingresando en la página **http://www.eeq.com.ec:8080/atencion-virtual/ingrese-su-solicitud/nuevo-servicio**, donde debe crear un usuario, en caso de no estar registrado en el portal web.

Los requisitos son:

- Copia de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.
- Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica).
- **Si es propietario de la vivienda**, copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio.

9. ¿Es posible solicitar el retiro del medidor general de agua del conjunto?

El medidor general de cada conjunto es el punto madre de donde parte el suministro de agua para el resto de viviendas de la manzana, es por esta razón que **NO PUEDE SER RETIRADO**.

10. ¿Para qué sirve el Reglamento Interno de copropiedad?

El Reglamento Interno debe incluir las reglas específicas para todos los copropietarios de tu conjunto; en él se detallan derechos y responsabilidades, que no estén estipuladas en la Ley y Reglamento General de Propiedad Horizontal y son de carácter obligatorio para todos los vecinos.

Lo ideal es que todos los propietarios, de manera colectiva, puedan acordar estas normas, cuyo cumplimiento generará una convivencia armónica. Se debe aprobar por las dos terceras partes de los copropietarios, reunidos en Asamblea General.

https://epmhv.quito.gob.ec/SERVICIOS/Reglamento_tipo_ciudad_bicentenario.doc

11. ¿Puedo sacar a mi mascota a caminar a las áreas comunales?

Seguramente esto estará regulado en el Reglamento Interno de Copropiedad de tu conjunto. Si te permiten hacerlo, no te olvides que debes recoger sus residuos y excrementos inmediatamente y cuidar que tu mascota no afecte la seguridad de las personas y las cosas.

12. ¿Cómo se establece la cuota mensual de expensas?

La cuota mensual de expensas es fijada en una asamblea general, en función del presupuesto realizado por la administración: informe de gastos anuales más un porcentaje para gastos emergentes, dividido para el número de copropietarios, de acuerdo al porcentaje de alícuotas de cada uno, incluyendo parqueaderos. De igual manera las cuotas de expensas extraordinarias son aprobadas en Asamblea General.

13. ¿Qué sucede si no pago la cuota mensual de expensas?

Cuando algún copropietario no paga a tiempo su cuota de expensas afecta la normal convivencia entre vecinos, pues del cumplimiento de sus obligaciones depende el pago de obligaciones generales que no esperan; por ejemplo, sueldo de conserjes u otros empleados, pago de planillas de energía eléctrica y agua para las áreas comunes, mantenimiento de las áreas comunales, seguridad y vigilancia, mejoras, etc.

Adicionalmente, los representantes legales del conjunto, pueden demandar legalmente el cumplimiento de las obligaciones.

14. ¿Me pueden multar si no asisto a las asambleas o mingas?

Sí, siempre y cuando esté estipulado en el Reglamento Interno de Copropiedad, o la sanción haya sido decidida en Asamblea General.

BALCÓN DE SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE QUITO

GESTIÓN QUE NECESITA REALIZAR	DIRECCIÓN / TELÉFONOS
AGUA POTABLE • Necesita instalar medidor de agua en su vivienda? • Problemas con el servicio de agua?	**Italia, Quito 170515** Línea gratuita 1800 24 24 24 • FB /aguadequito • TWITTER @aguadequito
EMPRESA ELÉCTRICA ¿Requiere instalar en su vivienda un medidor de luz?	**Av. 10 de Agosto E1-24 y Bartolomé de las Casas, Quito 170519.** • Call Center (línea directa 136), será atendido las 24 horas del día, los 365 días del año. • Call Center 1-800 263537 si requiere realizar u reclamo.
BIENESTAR ANIMAL ¿Necesita vacunar a su mascota? ¿Desea esterilizar a su mascota?	**Secretaría Metropolitana de Salud, Quito 170143** Teléfono (02) 223-0578

GESTIÓN QUE NECESITA REALIZAR	DIRECCIÓN / TELÉFONOS
AGENCIA METROPOLITANA DE CONTROL Denuncias por incumplimiento de ordenanzas (Realizar la denuncia, mediante la web o llamando al 147, adjuntando croquis exacto del lugar y documentos de respaldo.)	**AMC La Delicia** Av. Diego Vásquez de Cepeda Telf: (02) 395 2300 **AMC Calderón** Capitán Giovanni Calles Telf: (02) 354 0338 ext. 28244 **AMC Eloy Alfaro** Maximiliano Rodriguez S11-120 Telf: (02) 311 0783 ext. 102
PAGO DE IMPUESTO PREDIAL Página web: **pam.quito.gob.ec** pago con tarjeta de crédito	Entidades financieras: Bancos, Cooperativas de ahorro y crédito, Mutualistas, Corresponsales no bancarios, Banca en línea. Consultas : (02) 395 2310
Permisos de construcción, permisos de funcionamiento de locales (LUAE), permisos ambientales, conformación de Comités de Seguridad	• **La Delicia:** (02) 395 2300 ext 18637 • **Calderón:** (02) 242 8401 • **Eloy Alfaro:**(02) 311 0801 • **Quitumbe:** (02) 395 2300 ext 18638

GESTIÓN QUE NECESITA REALIZAR	DIRECCIÓN / TELÉFONOS
Conflictos o problemas con vecinos o familiares que se pueden acordar	Página web: **pam.quito.gob.ec/mediación** Oficina matriz: Calle Espejo Oe3-45 y Venezuela Telf: (02) 395 2300 ext.12124 **centro.mediacion@quito.gob.ec**
Atención a casos de violencia intrafamiliar	**Unidad Patronato Municipal "San José"** Chile entre Benalcázar y Cuenca Teléfono: 1800 288 523 **genero@patronato.quito.gob.ec** **Casa de la Mujer:** Telf: 098 303 3428

DENUNCIAS

Si requieres hacer una denuncia,
puedes contactar a las siguientes entidades:

TEMAS A DENUNCIAR	INSTANCIA QUE DEBE ATENDER LA DENUNCIA
Alarmas y ruido de perifoneo excesivo	Administraciones zonales
Uso no permitido del espacio público	Agencia Metropolitana de Control
Construcciones sin permisos	Agencia Metropolitana de Control
Maltrato Animal	Agencia Metropolitana de Control
Mascotas Abandonadas	Bienestar Animal (Secretaría de Salud)
Atentar a Salud Ocupacional	I.E.S.S. (riesgos del trabajo)
Riesgos de incendios y explosión	Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad, Cuerpo de Bomberos

TEMAS A DENUNCIAR	INSTANCIA QUE DEBE ATENDER LA DENUNCIA
Funcionamiento de locales sin permisos (LUAE)	Agencia Metropolitana de Control
Publicidad con sistemas de amplificación y lumínica fuera de norma	Agencia Metropolitana de Control
Ruido de fiestas de viviendas, actividades al aire libre, parques, canchas deportivas, eventos, fuentes móviles (pitos de vehículos, carros en la vía pública que hacen reuniones, carros ruidosos chivas)	Secretaría de Ambiente. Policía Nacional.

TEMAS A DENUNCIAR	INSTANCIA QUE DEBE ATENDER LA DENUNCIA
Venta de licor en espacio público	Agencia Metropolitana de Control
Actividades económicas con uso de suelo prohibido	Agencia Metropolitana de Control
Consumo de licor en espacio público	Policía Nacional
Venta de drogas (microtráfico)	Policía Nacional (1800-DROGAS)
Actividades delictivas	Policía Nacional (1800-DELITOS)
Violencia intrafamiliar	Policía Nacional ECU 911
Emergencias	ECU 911

CONTACTOS

Línea telefónica gratuita **1800-510-510**

Habilitado paralas opciones:

- **OPCIÓN 1:** Autoconsulta Impuesto Predial (Disponibles24 horas al día)
- **OPCIÓN 2:** AgenciaMetropolitana de Tránsito
- **OPCIÓN 3:** EPMMOP
- **OPCIÓN 4:** Registro de la Propiedad
- **OPCIÓN 5:** Catastro Predial
- **OPCIÓN 6:** Servicios Municipales en General
- **OPCIÓN 7:** Unidad de Bienestar Animal
- **OPCIÓN 8:** Transferencia de Dominio

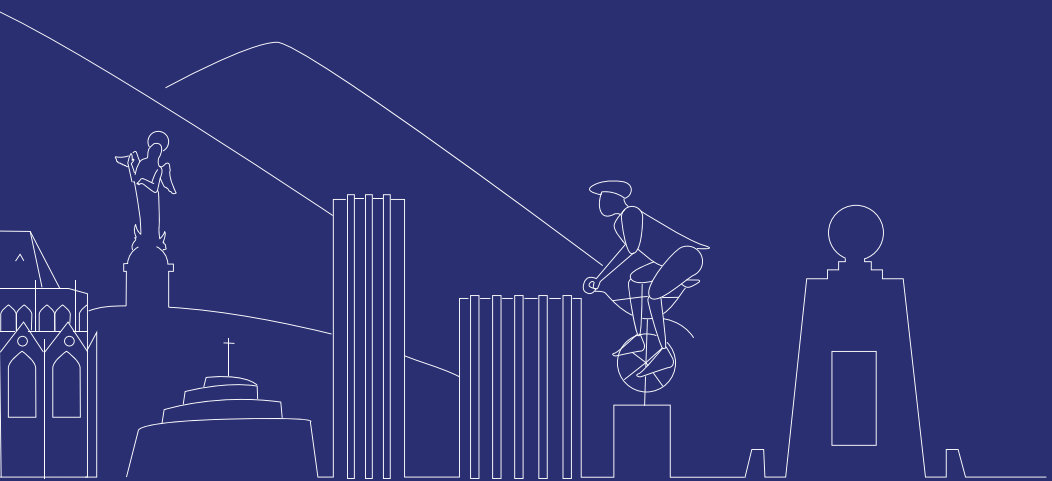
Correo electrónico:

serviciosciudadanos@quito.gob.ec

Redes Sociales:

Twitter: **@aQUITOdos**

Facebook: **Servicios Ciudadanos Quito**



@habitatquito | habitatuio

www.epmhv.quito.gob.ec