

# Las comunidades de propietarios tienen ahora un sistema operativo propio

Onzane es una plataforma que actúa como el sistema operativo de una comunidad conectando a todas las partes y facilitando la comunicación y los procesos



**Onzane reúne en una única plataforma la comunicación, las reservas, las incidencias, los pagos, los accesos y la gestión diaria de una comunidad de propietarios. Su principal diferencia es que no se limita a ofrecer una aplicación para vecinos: conecta también a administradores, empleados, empresas de servicios y proveedores sobre la misma información. De este modo,**

## **ayuda tanto a comunidades que quieren mejorar su funcionamiento como a los profesionales y empresas que trabajan con ellas.**

Una comunidad de propietarios es, en la práctica, una pequeña organización. Tiene presupuesto, instalaciones, proveedores, contratos, empleados, documentos, obligaciones legales y decenas, a veces cientos, de personas que necesitan comunicarse y tomar decisiones. Sin embargo, buena parte de su actividad continúa gestionándose mediante una combinación de correos electrónicos, llamadas, hojas de cálculo, grupos de mensajería y documentos archivados en lugares diferentes. El resultado es una información fragmentada que dificulta la coordinación. Un vecino comunica una incidencia por teléfono, el conserje la transmite al administrador, este contacta con una empresa de mantenimiento y, días después, nadie sabe con certeza en qué estado se encuentra. Una reserva se apunta en un calendario independiente, una llave se entrega sin dejar constancia y un documento importante acaba perdido en una cadena de correos.

**Onzane** nació para ordenar esa realidad. La compañía, con sede en Tomares, Sevilla, ha desarrollado una plataforma tecnológica que funciona como el sistema operativo de una comunidad: un núcleo común sobre el que trabajan residentes, juntas de gobierno, administradores de fincas, empleados, empresas de servicios y proveedores. El concepto de sistema operativo no se utiliza aquí en un sentido estrictamente informático. Describe la función que cumple la plataforma dentro de la comunidad. De la misma forma que un sistema operativo coordina aplicaciones, usuarios, dispositivos y datos, Onzane conecta los distintos elementos que intervienen en la gestión comunitaria y permite que cada persona acceda únicamente a las herramientas que necesita.

### **Mucho más que una aplicación para vecinos**

Durante los últimos años han aparecido numerosas aplicaciones destinadas a mejorar la comunicación en las comunidades de propietarios. Muchas de ellas permiten publicar comunicados, consultar documentos o reservar una instalación. Son funciones útiles, pero representan solo una parte de lo que sucede diariamente en un edificio o una urbanización.

La propuesta de Onzane parte de una visión más amplia. No se trata únicamente de trasladar el tablón de anuncios al teléfono móvil, sino de conectar la comunicación con los procesos que se generan a partir de ella.

Si un residente comunica una avería, por ejemplo, la información no debería quedarse en un mensaje. Debe convertirse en una incidencia trazable, asignarse a un responsable, generar una actuación o una orden de trabajo, incorporar fotografías y evidencias y, cuando corresponda, relacionarse con un proveedor, un contrato, un activo comunitario y una factura.

Lo mismo ocurre con una reserva. El proceso puede comenzar en la aplicación del residente, pero también debe tener en cuenta las normas de uso, los horarios, los aforos, las posibles sanciones por inasistencia y, si la instalación dispone de un sistema de acceso conectado, la apertura de la puerta durante el periodo autorizado.

Esta capacidad para relacionar información y procesos es lo que diferencia a una plataforma de una aplicación aislada. En Onzane, la comunicación, las reservas, las

incidencias, los pagos, los accesos, los empleados, los proveedores y la gestión profesional trabajan sobre un mismo entorno.

La comunidad deja así de acumular herramientas independientes y pasa a disponer de una base común. Cada acción genera información útil para las siguientes y cada persona puede conocer qué ha ocurrido, quién ha intervenido y qué queda todavía por hacer.

## **Una comunidad, distintas experiencias**

Aunque toda la información se encuentra conectada, no todos los usuarios necesitan ver lo mismo. Un residente quiere consultar un comunicado, reservar una pista deportiva, informar de una avería o acceder a determinada instalación. Un empleado necesita organizar tareas, registrar una entrega de paquetería o documentar una ronda. Un administrador debe configurar la comunidad, gestionar permisos y supervisar varias comunidades a la vez. Un proveedor necesita recibir solicitudes, presentar ofertas, ejecutar trabajos y aportar evidencias.

Por ese motivo, Onzane se articula mediante distintas experiencias especializadas que trabajan sobre un único núcleo tecnológico.

Los residentes utilizan la app **Onzane**. Desde ella pueden recibir comunicados, consultar documentos, participar en encuestas y votaciones, realizar reservas, comunicar incidencias, gestionar determinados pagos y utilizar credenciales digitales para acceder a espacios autorizados.

Los empleados disponen de **Onzane Staff**, una aplicación orientada al trabajo diario en la comunidad. Conserjes, personal de seguridad, limpieza o mantenimiento pueden recibir tareas, gestionar paquetería, registrar rondas, atender incidencias, controlar la custodia de llaves y dejar constancia de las actuaciones realizadas.

Los administradores trabajan mediante un panel de gestión web. Este espacio permite configurar los módulos, importar y exportar información, administrar usuarios y permisos, enviar comunicaciones, organizar instalaciones, supervisar operaciones y gestionar diferentes comunidades desde una visión conjunta.

Las empresas y profesionales que prestan servicios cuentan con un panel específico para proveedores. Desde este entorno pueden recibir solicitudes de oferta, formalizar contratos, gestionar trabajos, mantener actualizada su documentación, aportar evidencias de ejecución y tramitar la facturación vinculada a cada servicio.

La plataforma incorpora, además, un panel para gestores de alquiler. Las agencias que actúan en nombre de propietarios pueden gestionar viviendas, estancias e inquilinos, coordinar entradas y salidas y conceder durante cada estancia los permisos autorizados para utilizar espacios comunitarios o llaves digitales.

Cada perfil accede, por tanto, a una experiencia diferente, pero todos trabajan sobre la misma comunidad. Esa arquitectura evita duplicidades y reduce los saltos de información que se producen cuando cada parte utiliza su propia herramienta.

## **De la comunicación a la gestión real**

Uno de los problemas habituales en las comunidades es confundir comunicación con gestión. Informar de que existe una avería no equivale a gestionarla. Enviar un presupuesto no significa que esté correctamente vinculado a una necesidad, una decisión y una ejecución. Publicar un acta tampoco garantiza que los acuerdos adoptados se conviertan en tareas con responsables y fechas.

Onzane busca cerrar esos recorridos completos. La información puede comenzar en un comunicado, una incidencia, una solicitud o una decisión, pero debe continuar hasta que el proceso queda resuelto.

Dentro del área de comunicación, la plataforma permite distribuir comunicados, mantener conversaciones, compartir documentos y realizar encuestas o votaciones. Los contenidos pueden dirigirse a toda la comunidad o únicamente a determinados edificios, portales, viviendas o grupos de usuarios.

La disponibilidad de diferentes idiomas facilita también la participación en comunidades con residentes de distintas nacionalidades. La plataforma está preparada para funcionar en **catorce idiomas**, reduciendo una de las barreras más frecuentes en urbanizaciones residenciales y zonas con una elevada presencia internacional.

En la gestión diaria, las comunidades pueden organizar reservas, normas de uso, trámites, pagos y presupuestos. Las instalaciones dejan de depender de calendarios separados y las personas autorizadas pueden consultar desde la aplicación la disponibilidad y las condiciones aplicables.

En el plano operativo, Onzane conecta incidencias, empleados, paquetería, custodia de llaves, tareas, rondas y mantenimiento. Cada actuación puede incorporar fechas, responsables, comentarios, fotografías o documentos, creando un historial que permanece accesible para la comunidad.

## **Del edificio físico a su historial digital**

La actividad de una comunidad no se limita a personas y documentos. También gira alrededor de elementos físicos: ascensores, bombas, puertas, piscinas, cuadros eléctricos, contadores, extintores, instalaciones deportivas o sistemas de climatización. Cuando la información sobre estos activos se encuentra dispersa, resulta difícil saber cuánto han costado, qué mantenimiento han recibido, qué averías se repiten o qué garantías siguen vigentes. Una intervención realizada hoy puede quedar desconectada de otra que tuvo lugar meses antes, aunque ambas afecten al mismo equipo.

La nueva capa operativa de Onzane permite relacionar cada activo con su ubicación, documentación, plan de mantenimiento, incidencias, órdenes de trabajo, proveedores, evidencias y costes. El objetivo es que el edificio vaya construyendo su propio historial operativo.

Una bomba del grupo de presión, por ejemplo, puede disponer de una ficha con su número de serie, fotografías, manuales, garantía, empresa mantenedora, intervenciones realizadas y coste acumulado. Cuando aparece una nueva avería, el administrador no tiene que reconstruir la información desde cero.

Esta visión puede evolucionar hacia lo que se conoce como un gemelo operativo del edificio. No tiene que ser necesariamente una representación tridimensional. Puede comenzar con un inventario fiable, identificadores QR o NFC, documentación ordenada, planes de mantenimiento y sensores conectados.

Con datos suficientes, la comunidad puede anticipar revisiones, detectar consumos anómalos, comparar el coste de reparar o sustituir un equipo y tomar decisiones mejor fundamentadas.

## **Accesos y espacios conectados**

El control de acceso es otro de los ámbitos en los que confluyen la gestión digital y el edificio físico. Muchas comunidades utilizan todavía mandos, llaves y tarjetas cuya asignación resulta difícil de supervisar. Cuando una credencial se pierde o una persona deja de estar autorizada, no siempre es posible reaccionar con rapidez.

Onzane permite administrar personas, vehículos, permisos, horarios y espacios desde la misma plataforma. Los residentes pueden gestionar determinadas matrículas desde la aplicación, mientras la comunidad conserva el control de las reglas y autorizaciones aplicables.

La plataforma puede integrarse con cerraduras, relés, sensores, cámaras de lectura de matrículas y tecnologías RFID o NFC. Esto permite crear modelos adaptados a portales, garajes, piscinas, instalaciones deportivas, cuartos técnicos o zonas restringidas. La tecnología no sustituye a la decisión de la comunidad, sino que ayuda a ejecutarla. Un permiso puede limitarse a una persona, un espacio y un horario determinado. Una empresa de mantenimiento puede recibir una credencial temporal para realizar un trabajo. Un inquilino de corta duración puede acceder durante su estancia únicamente a las instalaciones autorizadas por el propietario y la comunidad. Estas integraciones forman parte de la idea de domótica comunitaria: utilizar dispositivos de terceros para conectar determinadas acciones del mundo físico con las reglas, usuarios y procesos ya definidos en la plataforma.

## **Una herramienta para cualquier modelo de gestión**

No todas las comunidades se organizan de la misma forma. Algunas dependen principalmente de su presidente o junta de gobierno. Otras cuentan con personal propio, una oficina de atención, gerencia o equipos de mantenimiento. Muchas trabajan con un administrador de fincas externo y otras contratan empresas especializadas para asumir una parte importante de la operativa.

Onzane está diseñada para funcionar con cualquiera de estos modelos y también con combinaciones de todos ellos.

Una comunidad puede contratar la plataforma directamente sin necesidad de cambiar de administrador. La junta puede conservar una visión general, el despacho profesional puede continuar realizando su trabajo, los empleados atender la operativa y los proveedores colaborar en los procesos que les corresponden.

La plataforma permite definir perfiles personalizados y asignar permisos en función de las responsabilidades de cada persona. No todos los administradores tienen que disponer del mismo nivel de acceso y tampoco todos los empleados deben poder consultar la misma información.

Esta flexibilidad es especialmente relevante cuando cambia la junta, la empresa de servicios o el administrador de fincas. En un modelo basado en herramientas propiedad de cada proveedor, parte del historial puede desaparecer con el cambio. En Onzane, los datos y procesos permanecen vinculados a la comunidad, independientemente de quién la gestione en cada momento.

La ausencia de cautividad se convierte así en un argumento importante. La comunidad mantiene la continuidad de su información y puede incorporar o sustituir colaboradores sin tener que comenzar de nuevo.

## **Una nueva forma de trabajar para administradores de fincas**

Para los despachos profesionales, digitalizar una comunidad no consiste simplemente en ofrecer una app a los vecinos. El verdadero valor aparece cuando la aplicación se conecta con el trabajo interno de la administración.

El panel multicomunidad de Onzane ofrece una visión conjunta de la cartera y permite detectar qué comunidades necesitan atención, qué incidencias siguen abiertas, qué tareas tienen plazos próximos y dónde se concentra la carga operativa.

En lugar de revisar canales independientes, el despacho puede trabajar sobre una bandeja organizada. Los comunicados, documentos, incidencias, proveedores y actuaciones conservan su relación con la comunidad correspondiente.

La adopción puede realizarse de forma gradual. Un administrador puede comenzar con una sola comunidad y con funciones concretas, como comunicación, documentos o

incidencias. Posteriormente puede incorporar reservas, empleados, proveedores, accesos, pagos u otros procesos.

Onzane no exige sustituir inmediatamente todo el software existente. Su API Business permite integrar la plataforma con aplicaciones externas cuando el cliente necesita mantener parte de sus sistemas actuales o conectar operaciones específicas.

La compañía también trabaja en una suite profesional y contable que incluye presupuestos, recibos, pagos, morosidad, conciliación, facturación y trazabilidad documental. Su implantación se plantea de manera acompañada para que los despachos puedan validar progresivamente cada proceso antes de centralizar una parte mayor de su gestión.

## **Tecnología para empresas de servicios y proveedores**

La digitalización de las comunidades también abre oportunidades para las pequeñas y medianas empresas que trabajan alrededor de ellas. Seguridad, conserjería, limpieza, mantenimiento y servicios auxiliares forman parte de un mercado en el que la capacidad operativa y la transparencia son cada vez más importantes.

Para estas empresas, Onzane puede convertirse en una extensión tecnológica de su propia oferta. No solo facilita la organización de empleados, turnos, rondas, incidencias o evidencias; también permite mostrar al cliente el trabajo realizado y mantener una comunicación ordenada.

Una empresa de mantenimiento puede recibir una tarea, asignarla a un técnico, registrar el inicio de la actuación, aportar fotografías y cerrar el trabajo con toda la trazabilidad. Una empresa de conserjería puede organizar paquetería, llaves, rondas y tareas diarias. Una compañía de seguridad puede relacionar servicios, accesos e incidencias.

Los proveedores, por su parte, pueden incorporarse gratuitamente para trabajar con las comunidades que utilizan Onzane. El flujo habitual conecta la solicitud de oferta, el contrato, la ejecución y la facturación.

Cuando existe un contrato de mantenimiento, el proveedor puede recibir tareas o incidencias, ejecutar la solución, añadir evidencias y, si se han utilizado productos o servicios no incluidos, presentar la facturación adicional correspondiente.

La plataforma facilita además la homologación documental. La comunidad puede comprobar si la empresa mantiene vigentes sus seguros, certificados, documentación preventiva u otros requisitos antes de asignarle un trabajo.

Este modelo busca profesionalizar la relación sin introducir intermediaciones opacas. La comunidad y su administrador conservan la decisión sobre qué proveedor contratar, mientras la plataforma aporta orden, información comparable y trazabilidad.

## **La implantación como parte del producto**

Una de las razones por las que fracasan algunos procesos de digitalización es que se considera terminado el trabajo cuando se entrega el acceso al software. Sin embargo, una comunidad no adopta una nueva herramienta únicamente porque esté disponible.

Hay que revisar los datos, configurar las funciones, establecer permisos, formar a las personas que administran, informar a los empleados e invitar a los residentes. También es necesario observar qué porcentaje de usuarios se activa y resolver las dudas que surgen durante las primeras semanas.

Por eso, la implantación forma parte de la propuesta de Onzane. El proceso comienza analizando cómo funciona la comunidad y qué problemas necesita resolver. Después se importan y revisan los datos, se configuran los módulos y se forma a administradores y empleados.

Una vez preparado el entorno, se invita a los residentes y se acompaña la activación. La plataforma puede comenzar con un conjunto reducido de funciones y crecer a medida que la organización adquiere experiencia.

Este enfoque reduce el rechazo al cambio y evita implantar procesos innecesarios. Una comunidad pequeña puede empezar por comunicación e incidencias. Una urbanización con numerosas zonas comunes puede priorizar reservas y accesos. Una empresa de servicios puede centrarse en empleados, tareas y evidencias.

El objetivo no es instalar el mayor número posible de módulos, sino conseguir que la plataforma se integre en la actividad real y siga utilizándose una vez superada la novedad inicial.

## **Una plataforma que ya funciona en cientos de comunidades**

Onzane ha superado las **700 comunidades** conectadas, con más de **70.000 inmuebles**, **75.000 residentes** y **750 instalaciones** gestionadas, según las cifras publicadas por la compañía.

Estos datos muestran la diversidad de situaciones en las que puede utilizarse la plataforma. No tienen las mismas necesidades un edificio pequeño, una urbanización con instalaciones deportivas, una comunidad con personal propio o una cartera gestionada por un despacho profesional.

La arquitectura del sistema permite activar únicamente las capacidades necesarias y ampliarlas con el tiempo. De este modo, Onzane puede acompañar tanto una contratación directa por parte de una comunidad como el despliegue progresivo de una administración de fincas o una empresa de servicios.

Desde su sede en Sevilla, la empresa desarrolla una tecnología aplicable a un sector muy extendido territorialmente y compuesto en gran medida por profesionales, autónomos y pequeñas empresas. Esto convierte el proyecto en una iniciativa con una dimensión regional, pero con capacidad para operar en comunidades y organizaciones de distintos mercados.

El crecimiento no depende solo de aumentar el número de usuarios. La estrategia de Onzane se apoya en conectar cada vez más procesos y construir una base de información que resulte útil para la toma de decisiones.

## **El futuro de la comunidad conectada**

La evolución de la plataforma apunta hacia comunidades capaces de comprender mejor su propia actividad. Cuando activos, contratos, intervenciones, proveedores, facturas, consumos y decisiones están relacionados, es posible responder preguntas que antes exigían revisar decenas de documentos.

¿Cuánto ha costado mantener un ascensor durante los últimos años? ¿Qué averías se repiten en una instalación? ¿Qué proveedor responde con mayor rapidez? ¿Qué contratos están próximos a vencer? ¿Qué equipos concentran más incidencias? ¿Cómo evolucionará la tesorería de la comunidad?

Esta información puede servir de base para automatizar tareas, detectar anomalías y generar recomendaciones. La inteligencia artificial puede ayudar a clasificar incidencias, localizar información dentro de actas o contratos, redactar comunicaciones y presentar a los responsables únicamente aquellas decisiones que requieren criterio humano.

Pero la utilidad de esa inteligencia depende de la calidad del contexto. Un asistente aislado puede redactar textos; una plataforma conectada puede saber a qué comunidad, edificio, vivienda, activo, contrato o incidencia se refiere cada acción.

Ahí se encuentra una de las principales apuestas de Onzane: construir una estructura tecnológica que represente la realidad de cada comunidad y permita relacionar personas, espacios, activos y procesos.

La automatización tampoco implica eliminar la supervisión. Los pagos, las decisiones legales, la contabilidad definitiva o las comunicaciones sensibles deben mantener mecanismos de aprobación. La plataforma puede preparar el trabajo, mostrar excepciones y registrar quién propone, autoriza y ejecuta cada acción.

## **Del edificio administrado a la comunidad organizada**

Las comunidades de propietarios han convivido durante años con herramientas fragmentadas porque no existía una plataforma capaz de representar toda su complejidad. Las aplicaciones resolvían una función, los programas profesionales otra y los proveedores seguían trabajando mediante sus propios canales.

El planteamiento de Onzane consiste en conectar esas piezas sin obligar a todos a utilizar la misma interfaz. La comunidad conserva un núcleo común, mientras cada persona dispone de una experiencia adaptada a su papel.

Para el residente, esto significa saber dónde encontrar la información y poder participar con menos fricción. Para la junta, mantener el control y la continuidad de los datos. Para el administrador, reducir tareas dispersas y trabajar con una visión multicomunidad. Para los empleados, recibir instrucciones claras y dejar constancia de su actividad. Para los proveedores, colaborar mediante procesos trazables.

También cambia la relación con el propio edificio. Las instalaciones dejan de ser elementos anónimos y comienzan a disponer de historial, documentación, costes y mantenimiento asociado. Los accesos pueden adaptarse a permisos concretos y las actuaciones generan evidencias que permanecen disponibles.

Hablar de un sistema operativo para comunidades resume esa transformación. No es solo una aplicación ni una colección de funcionalidades. Es una infraestructura común para organizar la vida, la gestión y la operación de un entorno compartido.

En un momento en el que las comunidades afrontan mayores exigencias de transparencia, mantenimiento, eficiencia, seguridad y participación, disponer de información conectada puede marcar la diferencia entre limitarse a reaccionar ante los problemas o gestionar con una visión de conjunto.

Onzane propone precisamente ese cambio: que la comunidad deje de depender de conversaciones y documentos dispersos y empiece a funcionar como una organización conectada, capaz de conservar su conocimiento, coordinar a quienes trabajan en ella y mejorar de forma progresiva.

Más información: <https://onzane.com>