

SI USTED VIVE O TRABAJA EN UN EDIFICIO; NO PUEDE DEJAR DE LEER ESTA REVISTA



# CGAI

Colegio de gestión y Administración Inmobiliaria de Chile  
Revista Especializada en Copropiedad / Mayo 2020 / CGAI N° 15

## COVID-19 LLEGO PARA QUEDARSE

PÁG. 6

IMPORTANCIA DEL ANEXO  
DE CONTRATO DE TRABAJO,  
ESPECIALMENTE EN TIEMPOS DE  
COVID-19

PÁG. 4

LA ADMINISTRACIÓN  
DE COMUNIDADES Y LA  
OPORTUNIDADES DEL MERCADO  
CHILENO

PÁG. 17



Colegio de gestión y administración inmobiliaria

# PREFIERA A LOS EXPERTOS EN ADMINISTRACIÓN DE COPROPIEDAD INMOBILIARIA

Los administradores socios del CGAI tienen el respaldo y acreditación de nuestra entidad.

Nuestros administradores colegiados garantizan un servicio de excelencia y sus actos de administración están regidos por un estricto código de ética.

Para contratar los servicios de un administrador CGAI contáctenos a [contacto@cgai.cl](mailto:contacto@cgai.cl) o bien llámenos a los teléfonos:



+56 9 38687146  
+56 9 38687145



[INFO@CGAI.CL](mailto:INFO@CGAI.CL)





**Colegio de gestión y  
Administración Inmobiliaria  
de Chile**

**Asociación Gremial de  
Administradores de  
Copropiedad, Corredores y  
Tasadores.**

Fundada el 15 de septiembre  
de 1999 Asociada  
Internacionalmente a las más  
prestigiosas organizaciones de  
Copropiedad Mundial. Única  
entidad en Chile que trabaja  
por la profesionalización  
de los Administradores  
de Edificios, Condominios,  
Corredores y Tasadores.

General Holley 2294,  
tercer piso Providencia  
Fono contacto: +56 9 38687146  
- +56 9 38687145  
www.cgai.cl

**Comité Editorial**

**Gerente Revista CGAI**  
Sebastián Ruiz Alsina

**Diseño**  
Sergio Cruz

# EDITORIAL N°15

Estimados colegas.

Estamos enfrentados a lo que puede ser la pandemia más letal de todos los tiempos y esto ha afectado a la humanidad entera y por supuesto a las comunidades de edificios y condominios de todo el mundo.

Es precisamente por esto último que hoy los administradores hemos estado muy activos en las comunidades que administramos; en primer lugar enseñando a los trabajadores de estas comunidades sobre la forma de resguardar su salud y la de los residentes, de los nuevos protocolos para el ingreso al edificio o condominios, de los residentes, visitas, técnicos, correspondencia y el sistema de reparto a domicilio.

La labor del administrador se ha visto recargada por los nuevos desafíos que esta emergencia conlleva, la búsqueda, en algunos casos infructuosa de artículos de protección y aseo personal como mascarillas para los trabajadores entre otros, las emergencias que hay que solucionar prontamente y las empresas de mantenimientos que por las mismas razones y escasez de personal no pueden responder de inmediato, la falta de algunos trabajadores a sus turnos habituales, los requerimientos adicionales que tratan de imponer los comité de administración para mejorar o modificar alguna norma establecida a causa de esta emergencia, los reiterados reclamos de los residentes por la actitud de algunos vecinos o trabajadores, etc.

En otras palabras, este excesivo recargo en la actividad del administrador, ha llevado a que muchos estén al borde del colapso. Pero a su vez, nuestro llamado es a que veamos esta situación, ahora adversa, en una oportunidad para revisar donde mejorar nuestro servicio y diferenciarnos ya que nos ha permitido revisar cada uno de nuestros procesos y optimizar

otros que hasta ahora manteníamos por años sin modificar.

El nuevo sistema de comunicación, supervisión y organización en las administraciones, traerá como beneficio, el que nos hemos dado cuenta que podemos atender a nuestros clientes, sin tener que estar marcando presencia diaria en terreno como muchos acostumbra y se puede ejecutar casi todo de manera remota.

Estará en cada uno de los administradores implementar estos nuevos sistemas y ver entonces esta desgracia, como un desafío para desarrollar nuestro negocio, afianzarnos profesionalmente y crecer de acuerdo a nuestras propias metas.

Para terminar, les recuerdo que la caridad empieza por casa y les hago un llamado a que se cuiden y no se expongan, ya que también exponen a la comunidad más importante que cada uno de ustedes tiene, su propia familia.

Reciban todos un fraternal abrazo virtual junto a la esperanza de volvernos a reunir en cuanto las condiciones así lo permitan en alguna actividad organizada por nuestro querido Colegio.



Anibal Ahumada  
Presidente CGAI Chile



# IMPORTANCIA DEL ANEXO DE CONTRATO DE TRABAJO, ESPECIALMENTE EN TIEMPOS DE COVID-19

## DESAFÍOS QUE PLANTEA

Dentro de las particularidades que presenta el Derecho Laboral, un aspecto de gran importancia es establecer y demostrar, especialmente ante la Dirección del Trabajo y tribunales del ramo, los derechos y obligaciones recíprocas que rigen la relación laboral entre partes. En este sentido, particularmente relevante resulta recordar que el contrato de trabajo es consensual conforme al art. 9º del Código del Trabajo, de modo que se perfecciona por el consentimiento de las partes, lo que normalmente ocurre de modo verbal.

De acuerdo a esta característica y realidad, surge la necesidad de escriturarlos prontamente, no para dar vida o vigencia al contrato de trabajo (porque el contrato ya existe tácitamente) y/o evitar multas, sino como formalidad probatoria, esto es, para

demostrar, especialmente ante terceros, cual es el régimen o la relación laboral vigente entre las partes. Principios como los de "Primacía de la Realidad" o "In Dubio Pro Operario" (En la duda se favorece al trabajador) reafirman la importancia que tiene para el empleador escriturar los contratos de trabajo so pena de no hacerlo, de verse expuesto a una presunción legal en favor del trabajador, respecto de cuáles son las verdaderas estipulaciones pactadas por las partes, artículo 9º inc. 4. del código del ramo.

Así surge la vital importancia de escriturar los contratos de trabajo desde su origen, para dar claridad y transparencia de los términos pactados tanto a las partes, como a la autoridad fiscalizadora y/o judicial si así fuere necesario.

Ante esta multiplicidad de situaciones que hoy enfrenta el mundo laboral producto del coronavirus y especialmente las Comunidades, adquiere mayor connotación y significado que las modificaciones que acuerden las partes respecto de los contratos originales, se plasmen necesariamente a través de un anexo de contrato de trabajo conforme al artículo 11 del Código del Trabajo, cuya importancia resulta hoy más trascendente que nunca.

Particularmente relevante resulta el anexo escrito para delimitar por ej. El período de tiempo o duración de tales cambios o modificaciones o para identificar claramente que materias o aspectos específicos del contrato comprende la modificación. Lo señalado precedentemente en cuanto al efecto perjudicial de no escriturar el

contrato original, se extiende y aplica respecto del anexo, con una carga adicional, ello podría significar además dar a entender que ha operado una "cláusula tácita del contrato".

En efecto, en todo contrato de trabajo, además de las cláusulas expresas contenidas en el, existen las denominadas "cláusulas tácitas" es decir, aquellas prácticas o usos con cierta permanencia en el tiempo, que las partes consienten o permiten y que modifican lo pactado o escriturado con anterioridad.

Un ejemplo servirá para graficar lo señalado. En las actuales circunstancias, de acordarse verbalmente por las partes una reducción temporal de jornada de trabajo por dos meses con mantención del 100% de la remuneración y no escriturarse mediante el respectivo anexo, permaneciendo esa situación durante ese tiempo o más (lo que resulta previsible atendida la complejidad de controlar de esta pandemia) ello podría llevar a la autoridad fiscalizadora o judicial, en aplicación del principio "In dubio pro operario", a entender o interpretar que estamos frente a una modificación tácita o cláusula tácita de contrato que opera con efectos permanentes. Esta interpretación de la autoridad se vería reafirmada por los registros de asistencia de todos los trabajadores donde constaría una reducción de la jornada laboral y por sus liquidaciones de sueldo y formularios de pago de cotizaciones donde aparecería el pago del total de la remuneración durante esos meses. Es decir, la falta de pacto escrito o de un anexo de vigencia temporal en este sentido, podría transformar un acuerdo de carácter transitorio en una situación permanente, con los graves efectos económicos y en dotación de personal que ello implicaría para una comunidad.

Conforme a lo señalado queda en evidencia la importancia y necesidad de suscribir un anexo de contrato de trabajo en las actuales circunstancias, Más aún cuando ello importe

modificar temporalmente los derechos y obligaciones de las partes.

Entonces surge un nuevo desafío, como suscribir este anexo si presencialmente ello no fuera posible. Para dilucidar este punto, recurrimos a la jurisprudencia administrativa de la Dirección del Trabajo, autoridad que ha señalado al respecto:

*En cuanto a las modificaciones que las partes deseen introducir al contrato de trabajo, el artículo 11° del Código del Ramo expresa:*

*"Las modificaciones del contrato de trabajo se consignarán por escrito y serán firmadas por las partes al dorso de los ejemplares del mismo o en documento anexo."*

*De la norma legal transcrita, es posible apreciar que las modificaciones que las partes acordaren introducir a un contrato de trabajo, pueden plasmarse al dorso del mismo instrumento o bien "en documento anexo," pudiendo este último tener carácter electrónico, interpretación concordante con lo dispuesto en el inciso final del artículo 1° de la Ley N°19.799, referido, entre otros, al principio de equivalencia del soporte. La doctrina expuesta se encuentra en armonía con lo señalado por este Servicio mediante dictamen N°3161/064, de 29.07.2008".<sup>1</sup>*

Esta pandemia no solo nos ha cambiado la vida, nos ha obligado en muchos casos a modificar, la forma de trabajar, los horarios o jornada de trabajo, los implementos que debe utilizar el trabajador para cuidar por su salud y todo ello debe ser plasmado en un anexo de contrato suscrito en forma presencial o vía electrónica, para dar claridad y certeza a las partes, especialmente en cuanto a la duración del pacto e ilustrar a la autoridad sobre su contenido, en caso de ser requerida su intervención.

**Claudio Escudero Pinto**  
Abogado

cep@sepulvedayescudero.cl  
www.sepulvedayescudero.cl

Ante esta multiplicidad de situaciones que hoy enfrenta el mundo laboral producto del coronavirus y especialmente las Comunidades, adquiere mayor connotación y significado que las modificaciones que acuerden las partes respecto de los contratos originales, se plasmen necesariamente a través de un anexo de contrato de trabajo conforme al artículo 11 del Código del Trabajo, cuya importancia resulta hoy más trascendente que nunca.

<sup>1</sup> Dictamen Ordinario N°0789/15 de 16 Febrero de 2015.



REPORTAJE

# COVID-19 LLEGO PARA QUEDARSE

6 Colegio de gestión y Administración Inmobiliaria de Chile / Mayo 2020 / CGAI N° 15

No sabemos por cuánto tiempo, pero llegó. La vida en las comunidades cambió desde el 3 de marzo del 2020. El impacto fue fuerte y profundo, estremeciendo toda la gobernabilidad de la copropiedad en Chile. En razón de pocos días y después semanas, todos los habitantes y trabajadores fueron "bombardeados" con tenaces, incombustibles, amenazadoras, apocalípticas y, por qué no, afirmaciones apresuradas del alcance y verdadero peligro de esta pandemia. Mientras el gobierno a nivel ministerial, se ponía de acuerdo y recababa, más y mayor información, de lo que iba sucediendo en el resto del mundo, la vida parecía seguir su curso, hasta que llegó el día en que las autoridades decretaron cuarentena total en siete comunas, esto fue el 18 de marzo, medida impuesta en el sector centro y oriente de Santiago. Y la vorágine, de qué haremos, preocupó de manera inmediata y transversal a todos los comités de administración y administradores, a la velocidad de un rayo. Sólo se tuvieron horas para organizar todo al interior de los condominios. Fue una carrera vertiginosa por abastecerse de los insumos necesarios para sanitizar los espacios comunes, implementos de protección para los

conserjes, crear comunicados, organizarlo todo, que nada se olvidara, so pena de los cuestionamientos, de las descalificaciones, por lo que debió y no se alcanzó a hacer antes de la llegada del COVID19, la preparación previa, sin improvisación (como si se fuera experto en pandemias) asegurar la continuidad operacional y laboral era crítico, no caer en el pánico era fundamental, fueron momentos de mucho, pero mucho estrés.

Pero los administradores estuvieron a la altura. Los proveedores estuvieron al nivel esperado. Los copropietarios, no tanto. No había un precedente como este.

## QUÉ HA PASADO ESTOS MESES EN LAS COMUNIDADES DE NUESTRO PAIS

Según datos aportados por nuestros asociados, lo primero fueron reuniones urgentes de coordinación entre ellos y sus respectivos comités. Sesiones largas y hasta altas horas de la noche. Lo segundo fue informar de manera precisa al personal sobre lo que vendría, capacitarlos en crisis relacionadas a pandemias y el tremendo y fatigante trabajo que se requeriría. A las comunidades se les vino la noche. Lo tercero y más complejo

fue tomar medidas que restringirían algunos accesos a espacios y bienes comunes, se visualizó, una ola inmensa de reclamos y de cuestionamientos, los Mails y los WhatsApp de los Administradores ardían. Lo cuarto, fue crear conciencia entre los copropietarios sobre un cambio de estilo de vida, procurar el aislamiento y evitar salir de casa, salvo, para o por, situaciones urgentes. Como CGAI nos ha tocado, apoyar a nuestros socios y colegas, con la información, filtrarla y precisarla, la que emanaba de las autoridades a cargo de la seguridad y salubridad del país. Preparamos varios videos informativos (Reviselos en Youtube:cgai Chile) donde hablamos desde aspectos legales (revisamos algunos cambios urgentes que la autoridad introdujo a la ley de Copropiedad, por la crisis) sanitarios, laborales, financieros, todo lo que pudiera agregar valor y dar información fresca y oportuna a nuestros socios y los invitamos a que la compartieran con sus comunidades. Recibimos un sin número de informativos y comunicados, sobre qué acciones estaban tomando, los creados por nuestros socios, donde pudimos notar la proactividad de ellos, la preocupación, el trabajo arduo y sin descanso. Y vimos mucha organización en ello.



Ahora que ha pasado un tiempo, que la vida se adapta y se abre paso, en la naturaleza, esa naturaleza, que habíamos olvidado. Lo elemental de volver a estar presentes en el "tiempo presente", quietos, reflexivos, tolerantes, respetuosos, considerados, educados, ver al prójimo, hacer visible al vecino del departamento continuo, de fijarnos más en la labor de los trabajadores de los edificios, que con gran esfuerzo y dedicación acuden día tras día a sus puestos de trabajo, sorteando un posible contagio, entender que se debe usar una mascarilla para proteger al que está al frente, al lado, compartiendo un ascensor, respetar un fila para ingresar a algún lugar. Frases como "yo te cuido, o "quédate en casa", son las más recurrentes hoy en día, ambas buscan proteger la vida.

## Y QUÉ DEPARA A LAS COMUNIDADES LOS PRÓXIMOS MESES

Consultados nuestros socios, la mayor preocupación es la morosidad, el no pago de los gastos comunes y como esto afectará la continuidad operacional y financiera de las comunidades. Otra cosa que los tiene alerta, es el nivel de la comunicación, en el sentido, de no alarmar y

crear pánico ante la incertidumbre. También el trato entre las personas. Creen que el encierro afectará como nunca a sus copropietarios. Se vienen los meses más fríos del año y la cierta normalidad que las autoridades quieren transmitir con la semi apertura de centros comerciales o comercio en general, trae consigo un signo tremendo de interrogación, sobre el comportamiento de la ciudadanía. Y lo último, es que, si esto se agrava y se vuelva atrás, es, que se profundice la cesantía y lo que ello gatillará, que no se baje la curva de contagiados y fallecidos. Que el terror se apodere de todos. Al conversar con muchos de nuestros socios y colegas administradores, hay mucha esperanza que Chile y que sus habitantes salgan de esta nueva y tremenda prueba a la que se enfrentan. La sociabilización se ha vuelto más "virtual", pero muchos añoran el contacto personal, eso tiene que volver. Saludarnos de mano, el abrazo, el beso, con más fuerza que nunca, regresará. Ahora sí, podemos decir que Chile cambio. Ahora el mundo y las Comunidades están, más en silencio, más limpio, sanándose, es un respiro para el planeta, con el costo asociado que ya conocemos, miles están perdiendo sus trabajos.

## Y CÓMO ANDA EL RESTO DEL MUNDO, NUESTROS COLEGAS ADMINISTRADORES DE HISPANOAMERICA NOS COMENTAN AL RESPECTO

### España

Pepe Gutiérrez, administrador de Fincas (así se les llama a las comunidades) gentilmente nos comparte su experiencia, acá lo citamos íntegramente.

*"El COVID19 nos llegó a España sin pensarlo y aunque teníamos la experiencia de China e Italia, nos ha sacudido de una forma muy intensa, al ser el segundo país, con más contagios y fallecidos en el mundo, sólo por detrás de Estados Unidos, lo cual frenó a nuestra querida España en seco.*

*Está siendo una crisis donde, al margen, del peligro sanitario que supone, debemos de aprender a ver la parte positiva de la oportunidad de cambiar nuestros hábitos en la convivencia dentro de las comunidades, la forma de relacionarse entre copropietarios y la manera de administrar, siendo más humanos y tecnificados que antes.*



*Este evento ha demostrado que quien más utilice los datos (información) y la disciplina, más éxito alcanza y de forma más rápida, y la importancia de contar con todos los datos-tfn. móviles de los copropietarios ha demostrado la facilidad de ayudar a nuestros vecinos y ante un trauma contactarlos.*

*Ha sido igualmente un momento de ataques cibernéticos en los momentos más sensibles de los copropietarios confinados en sus casas y departamentos y de los administradores con acceso restringido a posibles recursos.*

*Para mí, la tecnología ha demostrado ser la mejor aliada del administrador en estos momentos y las necesidades de los copropietarios se pueden automatizar y delegar en la inteligencia artificial, al margen de la necesidad del teletrabajo, la contratación externa y la "distancia social" que nos obliga a celebrar nuestras asambleas de otra forma, una distinta.*

*Durante décadas hemos vivido para cuidarnos y ahora nos toca cuidarnos para vivir, con una escalada de la crisis actual y progresiva".*

## Argentina



Carlos Ieno, Administrador de Consortios (así se les llama a las Comunidades), también nos escribe para compartir lo que le ha tocado vivir estos meses. Lo citamos a continuación.

*"No hay duda que el mundo ha cambiado y debemos hacernos cargo, cada uno desde su lugar. Esta pandemia, nos sorprendió a todos, pero en Argentina a consecuencia de las medidas tomadas a tiempo por el Gobierno, como el aislamiento social preventivo y obligatorio, nos está ayudando a contener el crecimiento del CORONAVIRUS.*

*En lo que respecta a nuestras tareas, como Administradores, debemos apuntar a la tecnología en un 100%. Está costando mucho que los Consortistas se olviden del papel y reciban todo de manera electrónica en sus computadores personales y celulares. Estamos valorando mucho el uso de la tecnología y lo virtual, dos nuevos aliados que llegaron para perpetuarse. Se pudo comprobar que son muchas las profesiones esenciales que pueden sumarse a la tendencia, para que el mundo siga rodando, pero la del Administrador es vital, porque aunque las*

*personas no lo vean, somos nosotros, los que hacemos que todo siga funcionando, es decir los ascensores siguen trasladando a personas y bienes, los auxiliares de aseo, siguen limpiando, los conserjes los siguen cuidando, los servicios básicos, como, agua, electricidad, gas, cable operadores, seguros, etc, siguen diciendo presente y todo lo anterior coordinado por nosotros, logrando un funcionamiento normal, aunque debimos reducir el acceso a todas las áreas comunes de esparcimiento.*

Nosotros administramos mucho más que un cubo de aire. Somos por sobre todas las cosas, administradores personas y para serlo estamos y estaremos presentes. Está comprobado ahora que no solo somos buenos cobradores de expensas (gastos comunes) como muchos siempre lo expresaban, sino que hemos demostrado estar a la altura de las circunstancias. Estuvimos desde el primer momento entregando elementos de protec-



ción para la salud de los conserjes, asistimos a personas solas o imposibilitadas de movilizarse o por estar dentro de los denominados grupos de riesgo. Además de agradecer al sistema de salud y seguridad, debemos resaltar la buena predisposición de los conserjes y vigilantes que a costa de poner en riesgo su vida familiar acudieron a sus lugares de trabajo para mantener el orden y limpieza. Este nuevo paradigma nos lleva a que vivimos un momento histórico para la humanidad, nosotros, y no otros, fuimos elegidos para ser protagonistas de esta película de la vida. Tenemos el poder de cambiar el mundo, sólo lo lograremos juntos. Ya no habrá rivalidades y fronteras, será un solo amanecer para todos por igual, nuestra vida como Administradores de personas no pasará inadvertida, seremos el resultado de nuestra enseñanzas y esfuerzos”.

## Colombia



Luis Eduardo Valenzuela, es hace 30 años administrador de Propiedad Horizontal (así se les llama a las comunidades en el país al norte del continente) Lo citamos a continuación.

*“Llevamos más de 30 días en cuarentena, tiempo en el que hemos tenido que reinventarnos como administradores. En la empresa de administración donde trabajo, se repartieron las*

*tareas, los equipos computacionales y se fijaron las nuevas prioridades, a fin que los propietarios o residentes no sintieran la ausencia del administrador, sino todo lo contrario, era y es la oportunidad de demostrar lo necesario y fundamentales que somos para los edificios, todos los días, todo el día, vaya la oportunidad que se nos daba, al ejercer nuestra labor en un alto porcentaje de manera virtual, y nos propusimos que por ningún motivo esto lo dejaríamos pasar.*

*Conscientes que deberíamos tomar muchas medidas contra el tiempo, hemos hecho entre otras cosas todo lo siguiente. Se prohibió el ingreso salvo para atenciones médicas y servicios de mantenimiento. También instalamos un tapete con una solución química para que los usuarios del edificio desinfecten sus zapatos al ingresar. Se debieron hacer prorrogas s contratos de obras que se estaban ejecutando. Cada conserjería dispone de un termómetro para tomar la temperatura a todo aquel que ingrese. Reforzamos a nuestros mantenedores para que velaran que todo el equipamiento estuviera en óptimas condiciones antes del encierro total.*

*Pero, hicimos una diferencia. Le dimos instrucciones a nuestro personal para que cada tres días llamaran a los copropietarios para conocer su estado de salud y ver si se les ofrecía alguna cosa y que estuviera a nuestro alcance para solucionarlo o atenderlo. Ha sido enriquecedor hablar con ellos, muy cercano lo han sentido. Conocemos ahora hasta lo más mínimo de ellos, incluso hasta el nombre de sus mascotas. Creo que con esto hemos llegado al corazón de cada unos de nuestros clientes. Y nos sirvió para saber el verdadero estado económico de cada uno y si podrían cancelar sus gastos comunes venideros y así proyectar nuestro flujo de caja.*

*También invitamos a todos nuestros propietarios y residentes a diferentes charlas masivas virtuales para hablar de diversas cosas y el mayor objetivo logrado fue la charla dictada por una psicóloga, fue de tremendo impacto.*

*Y ahora haremos una con un comediante. Queremos llevar un poco de alegría y distender el ambiente. Un poco de humor en medio de tanta tragedia. El humorista basará su rutina en el “encierro” y tratará de identificar a sus espectadores virtuales con lo que se está viviendo al interior de un departamento, pero desde un lado cómico.*

*Y quiero dejarles un mensaje final para todos mis colegas de Chile: De las adversidades resultan oportunidades, no dejes pasar la oportunidad de demostrar que eres el mejor administrador, recuerda, una vez que pase esta cuarentena, te van a llamar y deberás demostrar que hiciste lo mejor, para que obtengas una buena calificación con mención de honor preocúpate ahora”.*

## PERU



Carola Riquelme, lleva 20 administrando edificios en lima, tanto residenciales como de oficinas y ella nos ha querido compartir su experiencia en lo que respecta al COVID19 y las administraciones.

*“En mi caso y en los de mis colegas en la ciudad de Lima, nos informamos el 6 de marzo del primer contagiado, por lo que la preocupación se extendió entre todos los Peruanos y por supuestos entre los condominios. El gobierno*

decretó estado de emergencia y aislamiento social a partir del 16, del mismo mes, llevando a la fecha dos prórrogas, que finalizará el 10 de mayo. Además de toque de queda a partir de las 18 horas y prohibición de circular los días Domingos.

El avance de lo contagio hizo que tomáramos medidas extremas en los condominios enviando a sus hogares al 70% de la dotación y el personal restante ha debido hacer turnos de 24 horas.

La gestión administrativa es cambiante, aun no hay una línea fija a seguir, eso hace que estemos hiper alertas, ante las situaciones que se presentan día a día. Vamos adecuando protocolos de bioseguridad, van saliendo nuevas propuestas de servicios relacionadas al COVID19, de las cuales, vamos tomando en la medida de las posibilidades económicas de las comunidades. Énfasis hemos hecho en la desinfección con profesionales en la materia y con autorizaciones del Ministerio de Salud. También en la entrada de los edificios, hemos colocado bandejas con esponjas y solución química

que desinfecta el calzado y potes de alcohol gel.

Pero hemos tenido que lidiar con los servicios de Deliverys, procurando que respeten los protocolos que se han impuesto para el recibo de los alimentos que despachan. De esta manera los copropietarios no salen y no se exponen al ir por compras al supermercado.

En los edificios, que no hay portero, son los mismos residentes, que se encargan del aseo y regado de jardines, siendo nosotros, los que nos encargamos de preparar el cronograma de cada periodo de aislamiento social que el Gobierno anuncia.

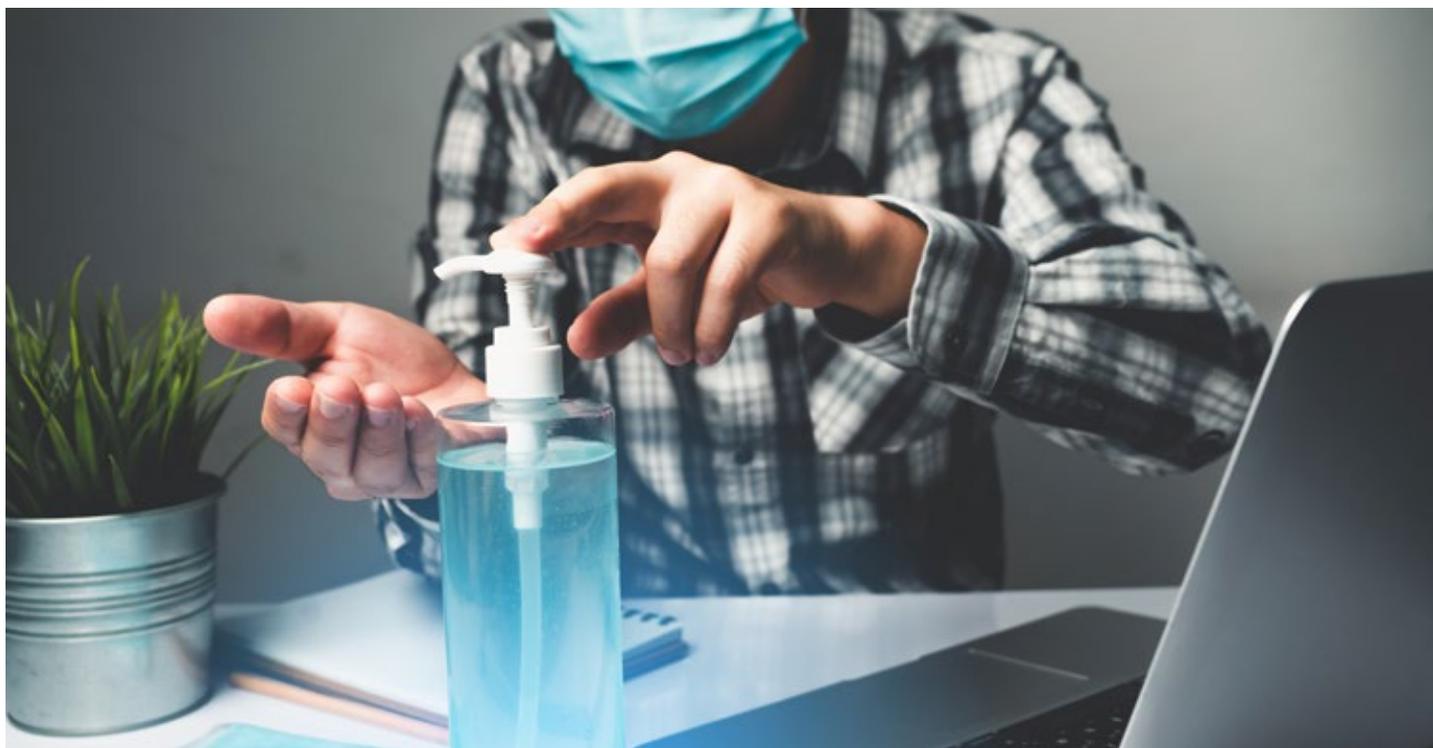
También cuidamos de los de los adultos mayores o personas solas, empadronándolas y sumándolas al grupo WhatsApp creado para cada edificio, de esta manera cada día vamos preguntando cómo se encuentran de salud y si requieren algo.

Prácticamente estamos pendientes de todos los edificios, a un 200%, ya no se trata, tan solo, de coordinar con el Comité de Administración, sino con cada uno de los propietarios o arrendatarios, temas relacionados a salubridad,

aseo, emergencias, suministros básicos y vitales, alarmas y todo el equipamiento que sostiene al edificio. Los habitantes han sido bastante cooperadores. Felizmente no he tenido desgracias que lamentar en los edificios que yo administro. Pero ya a estas alturas los copropietarios o arrendatarios se están cansando de las labores domésticas de donde viven, pidiendo que las faenas diarias pasen a cada dos días. Cada vez se está poniendo más difícil la situación. Pero han hecho hincapié en restringir el acceso a sus edificios.

En paralelo, mi equipo de trabajo cumple con la gestión mecánica de todos los meses a saber: cobranza, contabilidad, reportes económicos, etcétera.

Por todo esto, debo decir, que esta cuarentena por la pandemia mundial, los administradores tenemos el triple de trabajo de lo normal, se ha vuelto muy personalizado y la empatía es lo que cuenta, lo único que nos queda es adecuarnos e ir utilizando más tecnología para automatizar procesos, los que se puedan, pero por el momento nuestros residentes esperan un "trato personal y más cordial".





Para mejorar la estabilidad en su servicio:

## VTR intensifica mantenciones en su red

Sin duda, nuestro país está viviendo la peor pandemia que se ha enfrentado en décadas. El coronavirus ha llegado a cambiar las vidas de todos los chilenos, obligando a prevenir el contagio, cambiando rutinas y funcionando a través de canales remotos.

En pocas semanas se ha pasado de un mundo presencial a uno virtual. La presión sobre las redes digitales debido al uso intensivo para fines laborales, comerciales, educacionales y recreacionales, ha provocado una sobrecarga para la cual no están diseñadas.

A raíz de esto y con el objetivo de que sus clientes sigan conectados, VTR ha intensificado sus trabajos. La empresa, ha señalado estar consciente de la necesidad de conexión de sus clientes, por eso todos sus equipos de ingeniería y operación están dedicados a mantener la estabilidad de su red.

### MEDIDAS VTR

- Se ha llevado a cabo **un plan preventivo para el mantenimiento de las redes**, a través de visitas proactivas a domicilios, se permitirá asegurar que el servicio se mantenga bajo los estándares VTR.
- Se han concentrado esfuerzos en **potenciar la capacidad de redes VTR** con el fin de hacerse cargo del aumento de demanda, contando con más equipos trabajando en terreno y mejorando la capacidad de atención de call center.
- Se han **fortalecido los equipos de ingeniería** que están trabajando en ampliar la capacidad de redes VTR, mejorando de esa forma la ex-





perencia de navegación de sus clientes en casas y edificios. Esto va de la mano, con los **controles de calidad proactivos** llevados a cabo por un equipo especialista.

- En materia de atención domiciliaria **se aumentó en 40% la cantidad de técnicos** en terreno, quienes bajo estrictas medidas de higiene y seguridad, trabajan por resolver las necesidades de nuestros clientes. **Más de 1200 móviles de VTR** están en este minuto en las calles de todo Chile para atender a sus clientes.
- Durante este período de contingencia nacional, **VTR mantiene activos todos los canales** para que nuevos clientes puedan acceder a servicios de Banda Ancha, Televisión, Telefonía Fija y Telefonía Móvil, incluso en comunas con cuarentena, al considerarse un servicio básico, los técnicos cuentan con salvoconducto.

Juan Francisco Muñoz, vicepresidente de Operaciones de VTR, señaló que **“Hoy más que nunca, tenemos el compromiso de continuar conectando a más de 3,5 millones de hogares. Por eso podemos afirmar que**

**aunque la necesidad siga creciendo, continuaremos adoptando las medidas necesarias y realizando los aumentos de capacidad que se requieran, para poder entregar los niveles de conectividad que hoy las familias chilenas necesitan”.**

#### Trabajo de VTR en edificios y condominios

Con el fin de optimizar procesos y tener un mejor acceso a los trabajos de su equipo técnico experto, VTR ha cerrado una alianza con el CGAI. Bajo este contexto, Juan Francisco Muñoz, vicepresidente de Operaciones de VTR señaló que **“hacemos un llamado a los administradores, comités, copropietarios y trabajadores de estas comunidades, para que nos puedan facilitar el ingreso a sus condominios, ya que esto nos permitirá poder entregar un mejor servicio a nuestros clientes, sobretodo en momentos como este, en que necesitan estar conectados con sus seres queridos. Les damos la tranquilidad de que nuestro equipo contará con todas las medidas de resguardo necesarias, las que fueron efectivamente validadas por CGAI”.**



# íVELO hoy

simple

## VÍSTETE ELEGANTE Y DISFRUTA UNA PELÍCULA CON CLASE

Ya disponible

Encuétrala en la sección **Recién Llegados**.



*Accede presionando  
el botón VOD de tu  
control remoto.*

**VOD**  
vtron demand

☎ 600 800 9000

## LOS CABALLEROS



VOD requiere tener contratado d-BOX y es factible solo en redes con retorno.  
Consulta por la disponibilidad en tu domicilio.

© 2020 STX Financing, LLC. All Rights Reserved.



Por ahorro y distribución de gastos

# Metrogas: la mejor alternativa para calefacción de comunidades



*Metrogas, empresa líder en la distribución de gas natural en el país, puede convertirse en el mejor socio para la administración de comunidades, considerando la eficiencia en materia de gastos. Esto gracias a innovadoras y útiles herramientas para que los residentes disfruten en todo momento de los beneficios de la calefacción central, al mejor precio.*

Ya llega el invierno y la calefacción es un tema que cobra relevancia entre administradores y residentes de comunidades que cuentan con calefacción a través de una central térmica. Hoy, son muchos los lugares donde, pese a tener un sistema de calefacción central, éste no se utiliza por “miedo” al gasto que puede significar.

Por ello, Metrogas continúa con el proceso de difusión del Sistema de Prorrateo para el Agua Caliente Sanitaria y de Calefacción, que desarrolló en conjunto con el DECON, de la Universidad Católica durante el año 2016. Esta iniciativa le permite a las comunidades equilibrar de mejor manera la distribución de los gastos del agua caliente sanitaria y el agua caliente para calefacción, donde cada residente tiene un cobro justo acorde a su consumo, permitiendo marcar la diferen-

cia y logrando un significativo ahorro del gasto en calefacción mes a mes.

Cabe señalar que durante el año 2019, más de 890 comunidades implementaron el sistema de prorrateo acorde a lo recomendado por el DECON, lo que permitió volver a usar su calefacción a gas natural de manera limpia, saludable, segura y eficiente, beneficiando a más de 55 mil familias.

## METROBOLSAS COMUNIDADES

Desde 2018 Metrogas cuenta las Metrobolsas Comunidades, un innovador sistema de compra de gas natural para la calefacción, que permite acceder a todos los beneficios de este combustible y a importantes ahorros durante los meses de invierno. Con las Metrobolsas Comunidades, la calefacción con gas natural es hasta un 51% más conveniente que otras alternativas como la electricidad, la parafina o el gas licuado de petróleo (GLP).

Otro de los beneficios para administradores y clientes de Metrogas, es que las Metrobolsas Comunidades se pueden ajustar a la medida de cada grupo de vivien-

das y cuentan con un precio fijo promocional durante el periodo de calefacción. Además, al contratar la Metrobolsa para una comunidad, todo el sobreconsumo generado en el primer mes respecto al mismo período del año anterior, es gratis, así los residentes pueden conocer y disfrutar la calefacción a gas natural con la mayor tranquilidad.

“En Metrogas buscamos entregar un servicio de calidad y facilitar las herramientas necesarias que permitan al usuario final disfrutar de todos los beneficios de contar con calefacción central a gas natural, fuente de energía que es limpia, conveniente y segura. Las Metrobolsas Comunidades y la herramienta de prorrateo desarrollado junto a la DECON son innovaciones que hemos impulsado buscando ser un aliado de los administradores, con quienes queremos establecer relaciones cercanas y colaborativas”, afirma Paula Álvarez, Jefa de Centrales Térmicas de Metrogas.

Hay que destacar que este año las contrataciones de las nuevas ventas y las renovaciones de las Metrobolsas Comunidades, se están realizando a través de una página web desarrollada exclusivamente para las comunidades, lo que ha permitido que la gestión de contratación sea más rápida, fácil y segura. Además, el administrador puede acce-

der al contrato de manera inmediata, ahorrando tiempo.

Asimismo, Metrogas trabajó en conjunto con un grupo de administradores en el desarrollo de una página web que permitirá facilitar el cálculo del gasto común de la boleta de gas por departamento, según el sistema de prorrateo que implemente la comunidad.

Junto con el sitio web, se cuenta con una aplicación móvil, donde se puede ingresar las lecturas de los medidores de agua caliente sanitaria y de calefacción mensualmente, dejando un respaldo fotográfico, con lo que el administrador podrá contar con toda la información necesaria, cada vez que lo requiera. Esta herramienta estará disponible a partir del segundo semestre de este año, para las comunidades que cuenten con Metrobolsas Comunidades.

Hoy, frente a la contingencia sanitaria que se está viviendo en gran parte del país y el mundo, todas las solicitudes de las comunidades que llegan a través de los canales de contacto habilitados por Metrogas son atendidas directamente por el área de Aumento de Consumo de Central Térmica.

Para conocer más detalles sobre las soluciones en calefacción de Me-

trogas, lo invitamos a contactarse con la empresa a través de nuestro sitio [www.metrogas.cl](http://www.metrogas.cl) o llamando al 600 337 8000, donde puede solicitar una atención especializada.

## CÓMO LOGRAR MAYOR EFICIENCIA EN CALEFACCIÓN

Metrogas entrega a las comunidades algunos consejos de buenas prácticas con los equipos de la sala de caldera:

- 1.- Mantener el estanque de agua caliente sanitaria a una temperatura no superior a los 60°C.
- 2.- Controlar temperaturas de ingreso y salida del intercambiador de calor.
- 3.- Regular las temperaturas de calefacción, dependiendo si la instalación tiene radiadores, loza o piso radiante.
- 4.- Las temperaturas de retorno en las calderas no deben ser menores a 55°C, para evitar condensación al interior de la caldera.
- 5.- Mantener en buen estado los equipos para cumplir los rangos exigidos de porcentaje de oxígeno y monóxido de carbono.

**Más información de eficiencia de consumo en: 600 337 8000**





# Piensa en frío

El tremendo dato para ahorrar en calefacción

## Haz que tu comunidad disfrute de estos beneficios:

- ▶ Ahorro hasta un **51%** en calefacción<sup>(1)</sup>.
- ▶ **Tarifa fija** durante el periodo de calefacción pagando a la medida de tu comunidad<sup>(2)</sup>.
- ▶ Primer mes de Sobreconsumo en calefacción **totalmente gratis**<sup>(3)</sup>.

Consulta por tu asesoría gratis llamando al **600 337 8000**

Metrobolsas Comunidades disponible en [www.metrogas.cl/bases\\_y\\_promociones](http://www.metrogas.cl/bases_y_promociones). Vigencia hasta el 31-08-20 o hasta agotar stock de 300 Metrobolsas Comunidades. Valor m<sup>3</sup> en \$649 IVA Incl. (1) Cálculo en base a la diferencia entre precio por m<sup>3</sup> de Metrobolsas Comunidades, precio gas licuado balón de 15 kilos, según los precios promedio al 03-04-20 informados por la empresa EOL Research. En el caso de electricidad, precios promedio en Santiago a tarifa BT-1, vigentes a abril 2020. Los precios de los combustibles pueden sufrir variaciones. (2) Períodos de facturación mensual consecutivos, contabilizados desde la primera boleta o factura con fecha de "Lectura Actual" igual o posterior al 01-05-2020 hasta la última boleta o factura con fecha de "Lectura Actual" igual o previa al 10-11-2020. (3) Se entiende por Sobreconsumo, todos los m<sup>3</sup> de calefacción que superen el Consumo de Calefacción (Consumo Mensual superior a Consumo Base) del mismo mes del año anterior. El Consumo Base es el consumo promedio mensual del Cliente de las facturas comprendidas en el periodo entre la primera boleta con fecha de Lectura Actual posterior o igual a 01-01-2019, hasta la última boleta con fecha de Lectura Actual igual o previa al 30-04-2019 y entre la primera boleta con fecha de Lectura Actual posterior o igual al 11-11-2019, hasta la última boleta con fecha de Lectura Actual igual o previa al 31-12-2019, multiplicado por 1,5. Solo aplica para el primer año de contratación.



COLUMNA  
DE OPINIÓN

## La administración de comunidades y la oportunidades del mercado chileno

Aunque la más reciente encuesta nacional de Empleo, realizada por el Instituto Nacional de estadísticas (INE) reveló que la tasa de desocupación nacional en el trimestre móvil febrero-marzo de éste año alcanzó 8,2% crecimiento que se espera siga aumentando de forma progresiva, según avance los efectos de las distintas medidas adoptadas por el gobierno para controlar la pandemia de COVID-19.

En este contexto, y como actor de la administración de comunidades desde hace más de 20 años, observo como se repite la tendencia en la que profesionales o personas de oficio ven en la administración de comunidades una alternativa para "palear" los tiempos turbulentos, generando un aumento en la oferta de servicios para el sector que no siempre se traduce en atención eficiente y de calidad.

Como socio fundador de Grupo Caleu y hoy en mis funciones de Gerente Comercial de Kastor sigo de cerca

la evolución del rubro en el país, al tiempo que promuevo iniciativas que nos permitan avanzar hacia la profesionalización del servicio para garantizar el sano y sostenible crecimiento del sector. Es por esta razón que considero este es el momento idóneo para analizar y generar el debate sobre los tipos de ofertas de administración de comunidades comerciales y habitacionales que encontramos hoy en el mercado, abriendo espacio para la mejora.

### Más de 16.000 comunidades en todo Chile demandan servicios de administración

En el país hay en promedio 16 mil comunidades de edificios comerciales, empresariales y habitacionales, y una oferta de servicios de administración, entre empresas y personas naturales, que supera por poco los 6 mil, un escenario que nos deja con una demanda de 2,6 comunidades por empresa o persona. Mientras tanto, solo un 5% de estos 6 mil ad-

ministradores tiene 10 o más comunidades a su cargo.

Este universo de 6 mil administradores lo agrupo en tres grandes categorías:

**Autogestionados:** Aquellos que realizan esta actividad como complemento a otra profesión u oficio; es realizada generalmente por el mayordomo o conserje, por un miembro del Comité de Administración de la comunidad o por un experto -profesional o no- que realiza el trabajo de manera independiente como un servicio a dedicación exclusiva.

**Autoempleo:** Quienes se dedican a la tarea a tiempo completo administrando más de una comunidad, ya sea solos o con el apoyo de equipos pequeños que no superan las dos personas, y respaldan las tareas diarias que el administrador no puede realizar si está en campo atendiendo a las comunidades-clientes.

**Empresas:** Finalmente, están las empresas que ven en el mercado una oportunidad rentable de negocio, por lo que crearon una estructura y definieron procesos que les permiten abordar a las comunidades de manera más profesional y eficiente. Es justamente este, el porcentaje más pequeño de los ofertantes del sector.

### La administración de comunidades crece, se transforma y demanda mejores servicios

Aunque se puede diferenciar, como lo hice antes, el tipo de servicios que presta un administrador según como se plantee el negocio, el tiempo que llevo inmerso en el sector me ha permitido tener contacto con muchos administradores que tienen un problema común: la necesaria personalización del servicio de cara al cliente, abordada hasta ahora de manera exclusiva por el administrador; un problema que se agudiza a medida que se atienden más comunidades.



Esa es, desde mi punto de vista, una de las razones por las que el crecimiento de las empresas en el sector es lento o casi inexistente. El problema tal vez radica en cómo los administradores están plateando sus procesos, ocupando aún la primera línea de sus respectivas oficinas, personalizando su labor y limitando su crecimiento a sus propias capacidades o a los sacrificios que puedan realizar.

Esto no es nuevo, ha pasado en la historia de la evolución de las empresas, antes de la revolución industrial el empresario era quien trabajaba la máquina, quien realizaba los servicios de forma directa, en la medida que la industria se fue automatizando y la fabricación en serie fue transformando las industrias, los empresarios debieron salir de sus máquinas y concentrarse en sus operaciones.

Es aquí donde la automatización de los procesos, la adopción de tecnologías se hace necesaria y se convierte en la única vía para mantenerse competitivos y adaptar los procesos a la realidad cambiante del mercado. Estos coexistirán, muy probablemente con quienes se autogestionen o vean este negocio como un autoempleo. Ahora está en cada uno cómo se quieren diferenciar y posicionar.

La administración de comunidades es una labor de confianza, y la confianza se logra con transparencia, calidad en el servicio y satisfacción del cliente. La profesionalización del sector es para mí la forma más clara de robustecerlo y mantenerse competitivos, porque los cambios son cada vez más veloces y los clientes se hacen cada vez más exigentes en cuanto a facilidad y acceso a la in-

formación. Quienes no se adaptan al cambio se vuelven profesionales obsoletos y quedan fuera del mercado.

Por último la invitación es a tener una mirada más empresarial para el negocio de la administración de edificios, verse y saberse emprendedores, aquí está la clave para cambiar la forma de cómo se proyectan los administradores y la imagen que muestran a la comunidad. Este es un desafío del gremio, donde el CGAI tiene un rol fundamental que jugar.

Rafael Escobar  
*Gerente Comercial*  
**Kastor SPA**



POR FAVOR QUÉDATE EN CASA



# QUÉDATE EN TU DEPARTAMENTO

Nosotros trabajamos para que puedas quedarte en el departamento y que cuentes con todos los servicios para el correcto funcionamiento de tu condominio

COLEGIO DE ADMINISTRADORES DE EDIFICIOS DE CHILE

# SOMOS EL COLEGIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN INMOBILIARIA DE CHILE, CGAI CHILE



*Tenemos 20 años de experiencia  
formando administradores de comunidades*

## AHORA ONLINE CURSOS Y TALLERES

- **Curso de administración de edificios, certificado por SENCE y tres acreditaciones. Se imparten mensualmente.**
- **Talleres de especialización en temas de copropiedad.**
- **Seminarios relacionados a la actividad de la Gestión y Administración de Copropiedades.**
- **Talleres y asesoría para los Comités de Administración.**

" Y AHORA OFRECEMOS AUDITORÍAS A LAS COMUNIDADES, EN ASPECTOS FINANCIEROS, ADMINISTRATIVO U OPERACIONALES, "SIN COSTO" FISCALICE A SU ADMINISTRADOR, ¡NOSOTROS LO AYUDAMOS!

**EXIJA UN  
ADMINISTRADOR  
COLEGIADO EN CGAI CHILE  
TODOS NUESTROS SOCIOS SE  
RIGEN POR UN  
ESTRICTO CÓDIGO DE ÉTICA**

**¡NO ESPERES MÁS!  
EMPRENDE ESTA ACTIVIDAD**

[WWW.CGAI.CL](http://WWW.CGAI.CL)

SÍGUENOS EN:



CONTÁCTANOS EN:

