

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 / Noviembre 2020 / CGAI N° 17

## ¿POR QUÉ FALLA EL ASCENSOR?

PÁG.12

## ¿CÓMO ES EL ADMINISTRADOR DEL FUTURO?

PÁG 20

## LA ÉTICA ES UNA DISCIPLINA NORMATIVA

PÁG 4





P Y  
M E

# Tú tienes la comunidad, nosotros la Cuenta.

Si eres Administrador, hazte cliente y accede a los beneficios y herramientas para administrar tus comunidades. En Scotiabank Empresas accedes a:

- **Cuenta Corriente.**
- **ScotiaWeb**, para gestionar y administrar pagos y recaudaciones.
- **Ejecutivos especialistas** en instituciones.

Hazte cliente escribiendo a [maria.yanez@scotiabank.cl](mailto:maria.yanez@scotiabank.cl)

 **Scotiabank**®

La solicitud de evaluación para ser cliente está condicionada a la verificación de antecedentes y requisitos establecidos en las políticas vigentes del Banco. Infórmese sobre la garantía estatal de los depósitos en su banco o en [cmfchile.cl](http://cmfchile.cl). ® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia.



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

**Asociación Gremial de  
Administradores de  
Copropiedad.**

Fundada el 15 de septiembre  
de 1999.  
Asociada Internacionalmente  
a las más prestigiosas  
organizaciones de  
Administración de  
Copropiedad Mundial.  
Trabajamos día a día por la  
profesionalización de los  
Administradores de Edificios y  
Condominios.

General Holley 2294,  
tercer piso Providencia  
info@cgai.cl  
www.cgai.cl

**Comité Editorial**

**Gerente Revista CGAI**  
Sebastián Ruiz Alsina

**Diseño**  
Sergio Cruz

# EDITORIAL N°17

Estimados Socios y colegas Administradores.

Hoy estamos viviendo tiempos difíciles, el COVID 19, ha golpeado muy fuerte nuestro rubro. Un nuevo "habitante" que hemos tenido que incorporar y administrar en las comunidades.

Frente a lo duro que ha sido manejar día a día la contingencia y los requerimientos particulares de cada residente, debemos seguir adaptándonos a esta nueva forma de vivir y lograr que todos cumplan las normas establecidas por la autoridad. Entendiendo la situación particular y el reglamento de cada comunidad. Sumado a los protocolos sanitarios, es un mundo de información que debemos transmitir de la mejor manera a los residentes, personal y proveedores para que todos en sintonía, cumplan lo establecido para frenar esta pandemia que nos azota con mucha fuerza.

Felicito a todo nuestro rubro ya que, sin previo aviso, nos tuvimos que adaptar a una situación límite, nueva para todos, con escasa información y hemos tenido que dar un millón de respuestas a nuestros clientes, estando en pleno aprendizaje de esta nueva forma de vivir. Con mucho esfuerzo, valentía y humildad, hemos sorteado el día a día, dando giros de timón cuando se ha requerido.

Estoy seguro que la experiencia de administradores, de otros países, nos ha servido como guía para proceder en muchos casos, sigamos capitalizando y compartiendo vivencias con ellos. Hoy, la tecnología nos da una tremenda herramienta para hacerlo, gracias a las video reuniones, que simplifican la comunicación y acortan las distancias.

Agradezco los cafés que hemos realizados, algunos martes, ya que nos han servido para conversar y compartir las buenas y malas experiencias que hemos vivido en estos meses. Sin duda, esta comunicación nos fortalece a todos, sigamos en esta ruta, aunque el virus desaparezca, quedémonos con la enseñanza que nos dejó.

Con 22 años en el rubro, no me había tocado vivir nada igual, sin duda ha sido una experiencia muy formativa. Creo que es fundamental que todos nos capacitemos en diversas áreas, para proyectarnos mejor al futuro y para lo que pueda venir. Hoy la tecnología nos presenta muchas opciones para cursos online, que nos permiten obtener mayores conocimientos y competencias, los invito a que no los dejen pasar.

Participen activamente de las actividades de nuestro Colegio de Administradores, lideremos juntos los cambios que nuestro gremio necesita. Pronto una nueva ley de copropiedad, nos presentará muchos desafíos, que entre todos debemos abordar. **¡Vamos todos juntos por más!**

El Colegio CGAI es de todos y para todos.



Joaquín Baranda Ferrán  
Vicepresidente de CGAI Chile

COLUMNA DE OPINIÓN

# ÉTICA

## LA ÉTICA ES UNA DISCIPLINA NORMATIVA

María Antonieta Monroy Amar  
Presidenta Comisión de Ética de CGAI Chile  
Administradora de Copropiedades  
Ingeniero Civil

La ética es un tema relevante en estos tiempos, debemos partir analizando las grandes diferencias entre los conceptos de ética y moral, ya que estos en lenguaje coloquial significan básicamente lo mismo

Sin embargo, desde el punto de vista científico, son varias las diferencias, la ética es una disciplina normativa y la moral es descriptiva, así la diferencia radica en que la ética pretende definir los comportamientos correctos más que los aceptados por la sociedad, la ética trata de encontrar principios generales dándole un carácter teórico racional y abstracto, en tanto, la moral hace referencia a lo práctico, a la vida cotidiana a través de reglas explícitas.

La ética tiene la pretensión de ser universal, de ser aplicada en cualquier contexto.

Dicho lo anterior, hoy en día se habla mucho de la ética como la panacea para solucionar los problemas de

corrupción, creando códigos éticos para recordar y establecer los comportamientos en la sociedad.

Pero aquí es donde debemos poner atención, las empresas, las profesiones, están compuestas por personas, si no logramos compromisos éticos personales, no lograremos jamás ética en las organizaciones. Tenemos que poner el centro de atención en las personas, no se trata de crear más sistemas o elementos sancionadores, lo fundamental es ubicar en cada persona su reto ético.

Somos las personas quienes configuramos la ética en las diversas organizaciones, los códigos, las religiones y las leyes son necesarios, pero la verdadera ética está en la transparencia, el respeto y la honradez que tienen las personas, más aún cuando estamos rodeados de redes sociales y es donde la persona emite juicios de valor

Más que los códigos hace falta el comportamiento ejemplar del jefe

en la empresa, y lo más difícil el reforzamiento diario de la bondad para la toma de decisiones.

No digas lo que hay que hacer, hazlo tú, el comportamiento es el ejemplo de código ético, es la herramienta de aprendizaje

Además de formar debemos trabajar nuestros retos éticos personales.

Basados en el respeto, para poder apreciar el valor de todas las personas, las personas son un fin nunca un medio.

Hay que ser competente. Ser competente es diferente a ser productivo. El buen profesional, es el que lo hace bien, independientemente de la retribución económica y que vela por lo que tiene que hacer. Ser competente es la verdadera ética

La integridad, nadie puede ser ético si no es preciso, sincero y justo con los demás

Estos retos personales son lo que generan la ética diaria en nuestro actuar.

Tener claro que las personas no se dividen en buenas o malas, son las conductas las que debemos cambiar y eso se logra con el entrenamiento: menos declaraciones de códigos y más formación.

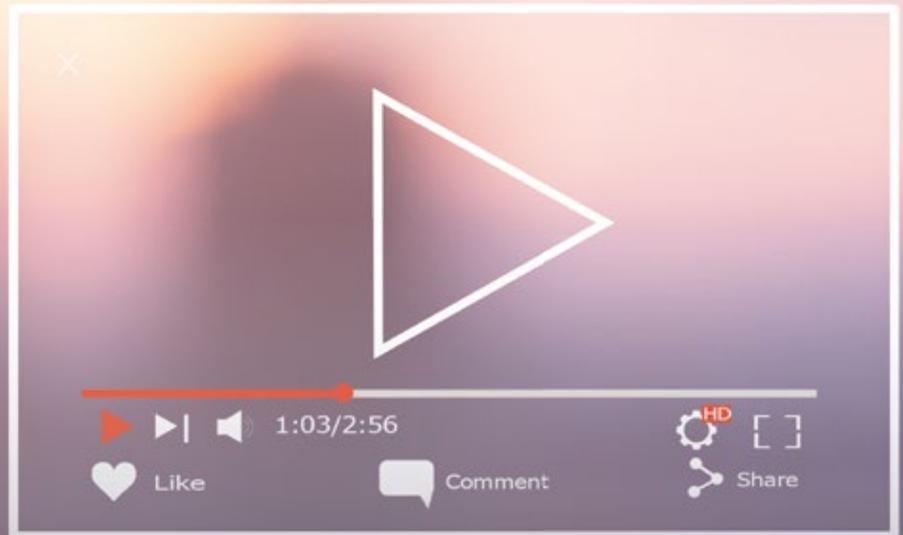
Por eso entrenarse éticamente es tan importante como el entrenamiento físico o psíquico, empecemos hoy con nuestro entrenamiento en el Gimnasio Ético



María Antonieta Monroy

“No digas lo que hay que hacer, hazlo tú, el comportamiento es el ejemplo de código ético, es la herramienta de aprendizaje”

## ¿TIENES UN SERVICIO PARA COMUNIDADES?



Haz tu video y accede a miles de comunidades de casas y edificios asociadas a CGAI Chile

Crea un video comercial, de una duración máxima de 60 segundos y nosotros nos encargamos de darlo a conocer en las reuniones con nuestros socios administradores. Te enviaremos la base de los socios administradores que estén presentes en cada reunión donde participes con tu video comercial.

PROMOCIÓN CON UN  
70% DE DESCUENTO

\$ 60.000 más iva



COLUMNA DE OPINIÓN

# RESPONSABILIDADES LEGALES DE LA COMUNIDAD CON SUS ASCENSORES

Fermín Oyarzún Antúnez  
Abogado  
Alvear Abogados

Antes de comenzar a tratar el tema que nos convoca, quiero tomarme algunas líneas para agradecer al CGAI por la invitación que nos han hecho para ser su nuevo estudio jurídico. Alvear Abogados es un Estudio que nace el año 2009, y su conformación actual existe desde el año 2016. Nuestro propósito es prestar asesoría legal integral en materias corporativas, inmobiliarias, judiciales y laborales a empresas y personas naturales. Con mucho orgullo puedo decir que nos caracterizamos por la rápida, creativa y eficaz solución de los asuntos que nuestros clientes nos encomiendan, y la anticipación y evaluación oportuna a las contingencias y oportunidades que se presentan.

Entrando en el tema que nos convoca, la presente columna tiene como objetivo tratar una materia que cada vez adquiere más relevancia para las comunidades de edificios: la responsabilidad por la instalación, certificación y mantenimiento de los ascensores.

En particular, nos referiremos en esta columna a las entidades que tienen la función de realizar dichos procedimientos, la normativa aplicable, y la

responsabilidad por las fallas o falta de cumplimiento de estas obligaciones.

La regulación actual de la materia está contenida en la Ley General de Urbanismo y Construcciones ("LGUC"), modificada por la Ley N° 20.296.

El primer tema a considerar es que los ascensores deben ser instalados y mantenidos de acuerdo a las normas contenidas en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones. Para estos efectos, la Ley General de Urbanismo y Construcciones utiliza un concepto amplio de ascensor: verticales, inclinados, funiculares, montacargas y escaleras o rampas mecánicas.

La instalación y mantenimiento de los ascensores deben ser realizadas por empresas que cuenten con una inscripción vigente en los registros que lleva el Ministerio de Vivienda de Urbanismo (Minvu) para cada tipo de empresa: instaladoras, certificadores y mantenedoras.

Asimismo, en los procesos antes mencionados deberá darse cumpli-

miento a las Normas Técnicas Chilenas vigentes sobre la materia, las que se actualizan permanentemente. Actualmente, la norma técnica en vigencia para edificios residenciales es la NCH2840:2018, en virtud de la cual se entrega una certificación que tiene vigencia por un plazo de dos años, y posteriormente renovarse por el mismo período sucesivamente.

Esta regulación estableció un plazo diferido para realizar la primera certificación de cada edificio de acuerdo a la nueva norma, que dependía de la antigüedad de su recepción definitiva.

Así, los edificios más nuevos (aquellos cuya recepción definitiva fue otorgada desde el 01 de marzo del año 2017) debían certificarse por primera vez de acuerdo a la nueva normativa el año 2017. En un segundo grupo se encontraban los edificios cuya recepción definitiva fue otorgada entre el 23 de octubre de 2010 y el 28 de febrero de 2017. Y por último, los edificios más antiguos (cuya recepción definitiva es anterior al 23 de octubre de 2010) debían certificarse por primera vez de acuerdo a la legislación vigente el año 2018.

# Guardias de Seguridad

para Empresas, Edificios, Barrios, Condominios  
e Instituciones Educativas



## OS 10 - Carabineros

Todos nuestros guardias son certificados por Carabineros

## Estudios de Vulnerabilidad

Los cuales son realizados por un experto asesor en seguridad

## Control de gestión operativa

Marcación de sistema FACEID, control de Rondas digitales y gps para móviles. Control 24X7 por nuestra Central de Monitoreo

## Reporteria diaria cliente

Reportería diaria a cliente con novedades servicio de manera digital

## Seguridad a la Medida



Equipo de especialistas a su servicio



Alto involucramiento ejecutivo



Formación en protocolos y procedimientos de seguridad



Soluciones a la medida



Desde 2007



Contamos con más de 600 colaboradores



Más de 90 empresas confían en nuestra seguridad



Protejemos a más de 80 barrios y condominios

## ¿Quién responde por la mantención de los ascensores?

Los responsables de la mantención de los ascensores son los propietarios del edificio, quienes deben celebrar los contratos de instalación, certificación y mantención correspondientes.

Asimismo, los propietarios deben acreditar, mediante un certificado emitido por una entidad de certificación, que los ascensores han sido adecuadamente mantenidos, y se encuentran en condiciones de seguir funcionando. Los plazos y condiciones de la certificación y el contenido del certificado, como ya hemos dicho, se establecen en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, la LGUC establece que la Comunidad estará afectada a una multa de hasta 150 Unidades de Fomento, luego de un proceso sancionatorio seguido ante el Juzgado de Policía Local de la Municipalidad en que se encuentre el edificio.

De acuerdo a la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, si bien los responsables son los copropietarios (la comunidad soportará el costo de la infracción), es el Administrador quien tiene la responsabilidad de comparecer en este proceso, en su calidad de representante legal de la comunidad. Así lo establece también la Ley de Tramitación ante Juzgados de Policía Local, que regula el procedimiento de sanción.

## ¿Hay algún escenario en que deba responder la empresa instaladora, certificadora o mantenedora?

Sin perjuicio que, como hemos dicho, la responsabilidad de la mantención de los ascensores recae sobre los copropietarios, la Ley 20.296, que introduce nuevas disposiciones para la instalación, mantención e inspección

periódica de los ascensores, establece sanciones para las empresas registradas en el MINVU que deben cumplir estas funciones, y que infrinjan las normas correspondientes. Estas sanciones están clasificadas como leves, graves y gravísimas, y conllevan una multa que va desde las 50 hasta las 150 Unidades de Fomento, además de la eliminación del registro correspondiente.

Para el tema que estamos tratando, las más relevantes de estas sanciones son aquellas que consideran como infracción grave "el incumplimiento imputable de los plazos o condiciones acordadas al contratarse sus servicios, si de ello se sigue perjuicio para el mandante" (como, por ejemplo, que por dicha razón no se hubiera podido certificar los ascensores o ejecutar su mantención a tiempo), y la que considera como infracción grave o gravísima "el incumplimiento de las disposiciones correspondientes, cuando la falla haya puesto en serio riesgo la seguridad de las personas" o cuando la falla "cause daño a la seguridad de las personas, lesiones o muerte" (falla grave y gravísima, respectivamente). Las acciones para perseguir estas infracciones son conocidas por el Juzgado de Policía Local correspondiente.

## Conclusiones

Podemos establecer que la responsabilidad de la instalación, certificación y mantención de los ascensores corresponde a los copropietarios, representados por su Administrador o el Presidente del Comité, si no existiera el primero. Por esta razón, si la empresa correspondiente ha cumplido con los plazos y los requisitos técnicos – y por tanto, el trabajo de instalación, certificación o mantención ha sido ejecutado correctamente y dentro de plazo – cualquier falla que se produzca por causas no relacionadas con las empresas debe ser asumida por la Comunidad en su conjunto. Dentro de esta responsabilidad podemos encontrar, por ejemplo, la no certificación oportuna

de los ascensores (que expone a la Comunidad a la imposición de multas por parte de la Municipalidad correspondiente) y las fallas por falta de mantenimientos oportunas, entre otras.

El proceso para la aplicación de la multa correspondiente se lleva adelante en el Juzgado de Policía Local correspondiente a la comuna en la que se encuentre el edificio.

Si la falla es responsabilidad de la empresa encargada de la instalación, certificación o mantención, dicha empresa está sujeta a las multas correspondientes, y la Comunidad podrá dirigirse en contra de dichas empresas para salvar su responsabilidad.



Fermín Oyarzún Antúnez



~~~~~

**NUESTROS SOCIOS  
COLEGIADOS SE REUNEN  
PERIODICAMENTE EN TORNO  
A UN CAFÉ EN ACTIVIDADES  
DE RELACIONAMIENTO  
PARA CONVERSAR SOBRE  
COPROPIEDAD.**

**QUE MEJOR QUE  
ADMINISTRADORES SOCIOS  
DE CGAI HABLEN SOBRE  
ESTOS TEMAS.**

~~~~~



# Primavera en el jardín



La primavera llegó para quedarse, y se siente en el aire. Los perfumes de las plantas que comienzan a florecer nos inundan con su aroma, el jardín es una fiesta, los canteros estallan de colores, las plantas viven esta época intensamente.

Es tiempo de hacer un alto en el camino para disfrutar, observar y tomar algunas fotos y aunque ya han pasado los tiempos ideales de siembra y plantaciones, pueden lograrse algunos objetivos si se toman ciertas recomendaciones:

- El control de las plagas que se hacen presentes durante esta época como la mosca blanca y el pulgón, mediante métodos químicos o ecológico.
- Realizar poda de buxus (arbustos y pequeños árboles de hoja perenne), para potenciar y dar forma a su crecimiento.
- Realizar cortes de césped más seguidos para incentivar su crecimiento.

• El riego, que debe ser implementado en función del tipo de clima y el suelo del lugar. Por ejemplo, en jardines protegidos o en pequeños microclimas, existe una evaporación mucho menor que en sitios abiertos y ventosos. De igual modo la retención de agua es mucho mayor en un suelo arcilloso que en uno arenoso, donde la necesidad de agua es superior.



Por otra parte, el césped como cada planta tienen requerimientos completamente diferentes de acuerdo a la categoría a la que pertenecen: árbol, arbustos y herbáceas.

Claves para mejorar el rendimiento del agua.

- Planificar el jardín eligiendo plantas de la zona que se adapten bien al clima y el suelo del lugar.
- Mejorar la composición del suelo mediante el agregado de materia orgánica, como compost, o humus de lombriz.



MANTENCIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS INMOBILIARIOS, S.P.A.

James Marcano Parra  
Gerente General  
Ingeniero Industrial  
contacto@mipi.cl

# Estás preparado para la temporada



Con la subida de las temperaturas buscamos un lugar ideal donde refrescarnos, relajarnos y pasar un buen rato, por lo cual las piscinas toman un valor realmente importante dentro de nuestro entorno, de esta manera se destacan la importancia del buen mantenimiento del agua y los elementos que la componen; la pileta, los canastillos de skimmers, la bomba, el filtro, realizar cambios de cuarzo en unidad filtrante, pintura de pileta, y todo el mantenimiento preventivo que sea necesario para asegurar una buena temporada.

A pesar de la incertidumbre por la apertura de las piscinas y el COVID-19, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha basado sus recomendaciones sobre el tema en las evidencias científicas recogidas, y sostiene que el cloro que se usa como desinfectante en las piscinas facilita la muerte del coronavirus que causa la covid-19.

Sin embargo, siempre es recomendable tomar en cuenta algunas medidas extra a la hora que sumergirnos de lleno en estas.

Afortunadamente, existen varias medidas que puede tomar para reducir su riesgo de contagiarse o propagar el virus si visita áreas públicas como playas, piscinas, parques acuáticos y bañeras de hidromasaje.

La sanitización de todos los espacios alrededor de la piscina puede ser uno de ellos, la limpieza de las manillas de puertas adentro y afuera, pasamanos y escaleras de piscina, puertas de baños, grifos, lavamanos, dispensadores de toallas de papel y jabón, baños, Lavapiés, llaves, regadera, y piso exterior Interruptores de luz de los baños, que se deberá realizar con una frecuencia incluso mayor que la mantención del agua.

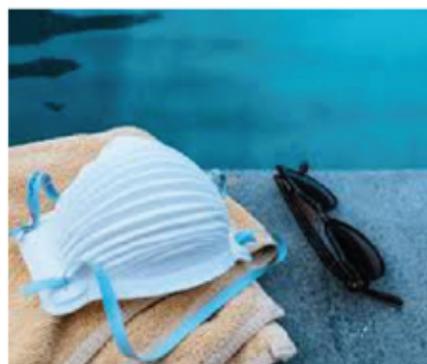


Algunas estrategias que señala la PMG (The Pool Management Group), a tomar en cuenta durante la apertura de las piscinas durante esta temporada son:

- Establecer un número máximo de personas permitidas en las instalaciones de la piscina al mismo tiempo.
- Establecer bloques de tiempo en la piscina para que las personas reserven.
- Establecer un horario de desinfección.
- Establecer un método de reserva.

Asimismo, al ingresar a una piscina, cada persona debe asumir la responsabilidad de su propia protección y de cumplir con las normas sanitarias mínimas, como sanitizar sus manos y cualquier cosa con la que tenga contacto en el área.

- Limitarse de usar estos espacios comunes si tiene tos, fiebre u otros síntomas de enfermedad.
- Mantener el distanciamiento social incluso estando dentro de la piscina, con las personas que no formen parte de su hogar.
- Usar cubierta facial o mascarilla cuando no se encuentre dentro del agua.



La recomendación es una vez más a la responsabilidad individual que será nuestra mayor aliada a la hora de protegernos no solo en la piscina sino en cualquier espacio público de recreación que se quiera visitar y de a aumentar las medidas sanitarias existentes y los protocolos de ingreso, En MIPI SPA estamos comprometidos a poyarlos a cumplir toda la normativa necesaria siguiendo todas las reglas que dicten las autoridades pertinentes.

COLUMNA DE OPINIÓN

# ¿POR QUÉ FALLA EL ASCENSOR?

Kluas Grodeke  
Gerente de Quality Tech

**Es una pregunta que todos los administradores han hecho alguna vez a su mantenedor. Pero, la respuesta no es fácil.**

El control del ascensor supervisa permanentemente el estado de todos los componentes de seguridad y, en caso de encontrar una inconsistencia, el ascensor se detiene y sigue parado hasta que se resuelva el problema. Un ascensor que se detiene por una falla no es peligroso, al contrario, se detiene para evitar que se genere un peligro. Existen orifi-

cios en la cabina para la entrada de aire fresco, y la cabina no se puede mover sola, por lo tanto, es un lugar protegido y el ascensor es uno de los medios de transporte más seguros que existen.

Con cada movimiento del ascensor, se abren y cierran relés y contactores en el cuadro de control, la máquina de tracción mueve la cabina mediante los cables de tracción que se flectan en la polea, la cabina se desliza con sus guías en los rieles guías y las puertas se deslizan. Para evaluar su vida útil, hay que considerar que un ascensor habitacional se mueve aproximadamente seis horas por día, los 365 días del año, lo cual da 2.190 horas de funcionamiento al año o casi 11.000 horas en cinco años. Si lo comparamos con un automóvil,

equivale a casi cuatrocientos mil kilómetros de recorrido en estos cinco años. Claro, el ascensor fue diseñado para durar mucho más que un auto, pero no todos sus elementos pueden durar el mismo tiempo y se desgastan. Todos sus componentes móviles se desgastan y en algún momento tienen que ser reemplazados.

Ahora, para explicar las fallas más comunes, supongamos primero que el ascensor fue bien instalado. Porque un ascensor mal instalado siempre genera más fallas y personas atrapadas que uno correctamente montado.

Las fallas más recurrentes en los ascensores son problemas con las puertas. Cada puerta tiene dos contactos de seguridad, uno para controlar la posición cerrada de la puerta

y otro para la posición del enclavamiento para asegurar que la puerta no se abra indebidamente. Todos los contactos de todas las puertas están en serie, quiere decir si uno no tiene buen contacto, el ascensor se para. Para evitar problemas de puertas, primero se debe ajustar bien el mecanismo con todos los componentes de las puertas, tanto de cabina como de piso, lo cual requiere mucha experiencia y minuciosidad por parte del mantenedor. Pero, el mejor ajuste no sirve cuando los componentes demuestran desgaste y el juego resultante de la puerta es excesivo.



Kluas Grodeke  
Gerente de Quality Tech

Con mucho menor frecuencia observamos fallas en los elementos electrónicos como tarjetas, variadores y cortinas infrarrojas. Estos componentes también tienen una vida útil porque envejecen, pero a diferencia de los componentes mecánicos, no hay forma de predecir cuándo fallarán. Es igual a un computador que funcionó ayer, pero hoy no enciende. En caso de falla, se debe reparar o reemplazar, y el equipo sigue operativo.

Ahora, en la primavera, suben nuevamente las temperaturas y hay ascensores que fallan por sobrecalentamiento. El ascensor funciona la mitad del tiempo como generador y la energía se recupera solamente en

equipos de última generación. En todos los demás, la energía se entrega a unas resistencias de frenado y se convierte en calor. Cuando la ventilación en la sala de máquinas es insuficiente, las temperaturas sobrepasan lejos los permitidos 30 a 35°C y el control falla. El equipo se detiene, usted llama al mantenedor y cuando éste llega, encuentra un ascensor ya enfriado y sin problema de funcionamiento. En verano y en la tarde, cuando las fallas son más recurrentes, se debe revisar la ventilación y temperatura en la sala de máquinas.

En Chile, hay también muchos problemas de suministro eléctrico. Cuando se trata de un corte de luz total, normalmente se activa el grupo electrógeno y el ascensor sigue casi siempre funcionando con la llegada de energía. Lamentablemente, existen también ciertos estados del ascensor en los cuales un corte de energía puede bloquear al ascensor o incluso dañar al variador de frecuencia, el componente responsable de regular la energía entregada al motor eléctrico. Otras fallas eléctricas muy peligrosas son los micro cortes, las variaciones de voltaje o la falta de una fase. Si el variador no se daña instantáneamente, por lo menos, se acorta la vida útil del variador.

Cuando su mantenedor le entrega un presupuesto de reemplazo de componentes de desgaste de puertas o control, es porque estos defectos se observaron en la mantención preventiva o se detectó un comportamiento deficiente del ascensor. Sin la ejecución del reemplazo, el ascensor sigue funcionando la mayor parte del tiempo, pero la probabilidad de fallas crece con cada día.

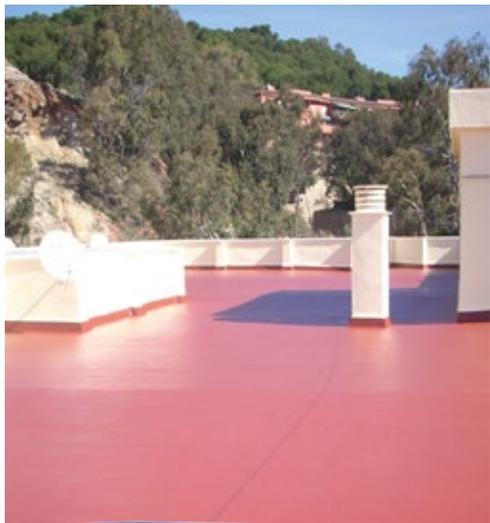
Mantener los ascensores en buen funcionamiento es el trabajo conjunto del mantenedor y del propietario. Cuando los ascensores son descuidados por un tiempo extendido, los componentes desgastados aceleran el deterioro de otros elementos y la recuperación del ascensor sale cada día más caro, por lo tanto, conviene mantenerlos siempre en buenas condiciones.

Un ascensor que se detiene por una falla no es peligroso, al contrario, se detiene para evitar que se genere un peligro. Existen orificios en la cabina para la entrada de aire fresco, y la cabina no se puede mover sola, por lo tanto, es un lugar protegido y el ascensor es uno de los medios de transporte más seguros que existen.





La solución definitiva a goteras y filtraciones,  
olvídense durante muchos años  
de los problemas de humedades.



Presupuesto Gratuito

La empresa Expoquímica Chile Spa, utiliza como sistema impermeabilizante el producto Revimca, fabricado en España por su empresa matriz Expoquímica S.L.

Un sistema innovador:

- Sin necesidad de obras.
- Aplicable sobre cualquier tipo de soporte.
- Terminación visitable.
- Variedad de colores, rojo, teja, blanco, negro, verde y gris.
- Vida útil de más de 25 años.

Rehabilitaciones e impermeabilizaciones de:  
fachadas, terrazas, cubiertas, patios y medianeras,  
paredes medianeras, casetones, canaletas, juntas de  
dilatación, cubiertas transitables, sobre baldosa  
cerámica, techos de zinc, etc.

Revimca es un producto homologado en Chile  
por Dictuc e Idiem y reconocido  
internacionalmente.



Expoquímica Chile Spa / C/ San Pio X. 2460  
Comuna Providencia. Santiago de Chile / Celular: +56 9 88 662 116 / +56 2 2993 5545  
revimca@revimca.cl / www.revimca.cl





# AHORA UN NUEVO SERVICIO DE CGAI CHILE AUDITORÍAS A LAS COMUNIDADES

## ¿Por qué optar por las auditorías CGAI?:

- Necesarias.
- Útiles.
- Dan claridad a los copropietarios de cómo se invierten los recursos.
- Transparenta la gestión del Comité de Administración.
- Apoya a la Gestión del Administrador al ser un elemento de medio de prueba de su labor, refuerza su gestión.
- Entrega datos importantes de la situación financiera de una comunidad.
- Es un recurso que cada vez es exigido por cientos de copropietarios.

## ¿Qué ofrecemos?:

- Rapidez en el análisis de la información contable.
- Claridad en los informes finales.
- Presentación personalizada y en terreno para la entrega detallada de lo auditado.
- Un costo adecuado a las realidades de las comunidades y plazos de pago.
- El sello de CGAI Chile como respaldo al trabajo del auditor.

NO ESPERE MÁS Y SOLICITE UNA  
COTIZACIÓN DE SU COMUNIDAD AL MAIL  
[info@cgai.cl](mailto:info@cgai.cl)



CGAI CHILE

La red de proveedores para  
comunidades más grande del país.

COLUMNA DE OPINIÓN

# LA EMPRESA DE SEGURIDAD FÍSICA COMO SOCIO ESTRATÉGICO FRENTE AL COVID-19

Hugo Flores  
Gerente  
HCH SECURITY SERVICES



Día a día los condominios reciben una innumerable cantidad de visitas, las cuales en muchas ocasiones son visitas inesperadas. En el último tiempo debido a la Pandemia, han aumentado considerablemente la recepción de encomiendas y entregas fugaces de los llamados Cornershop, por lo que los protocolos de acceso a condominio han tenido que incluir medidas de prevención a fin de mantener fuera del condominio cualquier agente que pueda propagar el COVID - 19 al interior de la comunidad. En estos casos, el personal destinado para el control de acceso, ha tenido que redoblar sus esfuerzos en función de proteger la salud tanto de los residentes al interior del condómino, como además la salud propia.

En este contexto, surge la pregunta sobre por qué en estos casos es recomendable contratar los servicios de personal externo a través de una



Hugo Flores

empresa de seguridad. Para esto es importante primero identificar los problemas que se han ido incrementado en el último tiempo.

## Aumento de Funciones

El personal dispuesto para el control de acceso al condómino, ha visto aumentado sus funciones. Si antes debía informar de una visita a los residentes de una comunidad, ahora debe aplicar a cada visita, un control mínimo de temperatura a fin de cerciorarse de que la visita no presenta una sintomatología manifiesta correspondiente a COVID - 19. Además de mantener su caseta en todo momento ventilada debe limpiar con alcohol gel cualquier recepción de encomiendas. A esto debe sumarse la templanza con la cual deben responder frente a residentes que se han visto sobrepasados por la situación de Pandemia.

## ¿Qué ventaja comparativa brinda una empresa de seguridad en estos casos?

Actualmente hemos visto que el aumento de nuevas funciones se correlaciona con el aumento de licencias médicas por estrés, esto puede explicarse si consideramos que el personal ha tenido que lidiar con situaciones que también sobrepasan su salud mental. De este modo, El aumento del estrés laboral podría incrementar la sensación de indefensión del personal, quienes se sienten sobrepasado en sus funciones, produciendo una sensación de aislamiento frente a la tarea. En dichas situaciones, el personal debe tener que elegir entre exponerse a una situación de alto de riesgo versus proteger a la comunidad y mantener su puesto protegido. La empresa de seguridad por su parte, mantiene comunicación con su personal en todo momento a través de sus supervisores, prestándole apoyo y directrices de cómo actuar en caso de presentarse una situación de riesgo elevado. Este apoyo, permite al guardia disminuir el estrés que implica enfrentarse a una situación de alto contagio, pudiendo así enfrentar la carga laboral de mejor modo. De no contar con este apoyo dado por la empresa de seguridad en su modalidad 24/7, el personal dispuesto para el control de acceso, podría sentirse sobrepasado, pudiendo repercutir en un aumento de ansiedades, lo que derivaría en el aumento de licencias médicas. La empresa de seguridad logra atenuar los factores estresores, debido a que el guardia se siente respaldado por su empresa de seguridad, disminuyendo el estrés y la sensación de indefensión frente al aumento de nuevas tareas y los riesgos asociados a ellas. Por otro lado, el guardia cuenta con el respaldo de la empresa, ya que sabe que puede solicitar una licencia médica y que su trabajo será cubierto por un compañero. La administración por su parte, también se siente respaldada, al confiar que la empresa de seguridad

contará con un reemplazo bien preparado, por lo que la administración no tendrá que disponer de esfuerzos extras en buscar a un nuevo colaborador.

## Protocolos frente a Contacto Estrecho y Seguimiento de Casos

En primer lugar, es de considerar que toda empresa de seguridad física, es una empresa de recursos humanos en materias inherente a la seguridad privada, por lo cual maneja protocolos de gestión de personal en todos sus procesos. Dentro de ellos, se consideran protocolos de contingencia frente a un contacto estrecho, el cual se indica para todo tipo de eventos en los cuales el personal de seguridad ha estado en contacto estrecho, es decir, menos de 1 metro de distancia, con algún caso confirmado entre 2 días antes de iniciado el síntoma o 14 días después de iniciado el síntoma del enfermo. La empresa de seguridad dispone de planes de contingencia, que incluye el traslado del guardia, ya sea a través de sus móviles o a través de ambulancias para transportar personal que ha estado en contacto estrecho y trasladarlo a un centro de salud para la evaluación del COVID - 19. Paralelo a ello, la empresa contempla la planifi-

cación del relevo del guardia, el cual deberá cubrir los días en que el guardia principal deberá tomar descanso.

## Planificación de dotación

Como recién se mencionaba, la empresa de seguridad no sólo debe contratar y entregar el personal al cliente, sino que debe velar para que en todo momento el puesto del guardia siempre esté cubierto, indiferente de si el guardia presenta algún inconveniente momentos antes de ingresar a su turno. En caso de cualquier contingencia, la empresa deberá poder responder dentro de las siguientes horas con algún reemplazo, asegurando con ello tanto el correspondiente descanso del guardia que está saliendo de su turno como el resguardo de la comunidad. De no contar con una empresa de seguridad, el administrador se ve expuesto a tener que responder en todo momento, ya sean fines de semana o turnos nocturnos, esmerándose por buscar un reemplazo para el puesto de control de acceso. Por su parte, la empresa de seguridad contempla estas contingencias y está en todo momento monitoreando la llegada de sus guardias a sus turnos, además cuenta con planes de contingencia en caso de presentarse alguna ausencia.



## Protocolos

Existen protocolos generales de control de acceso, no obstante, cada comunidad presenta requisitos particulares. Si los requisitos se amparan dentro de lo dispuesto de la Ley, se puede acordar crear protocolos de control dentro de las funciones de los guardias, pero si éstos no se amparan dentro de la ley, no podrán ser incluidos. Por ejemplo, una comunidad puede requerir que se realicen rondas por fuera del perímetro establecido, pero por ley, el guardia solo debe desempeñar sus funciones al interior del condominio y no por el exterior, ya que las funciones de resguardo y vigilancia en la vía pública, solo puede ser desempeñadas por Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones. En caso de no cumplir con este requisito, la comunidad se arriesga a una multa. ¿Qué poder hacer en este caso? Se recomienda complementar la labor del guardia con las llamadas "cámaras inteligentes", las cuales pueden integrar notificaciones cuando detecte movimiento perimetral, pudiendo alertar al guardia de algún intento de intromisión.

## Disposición ante el trabajo

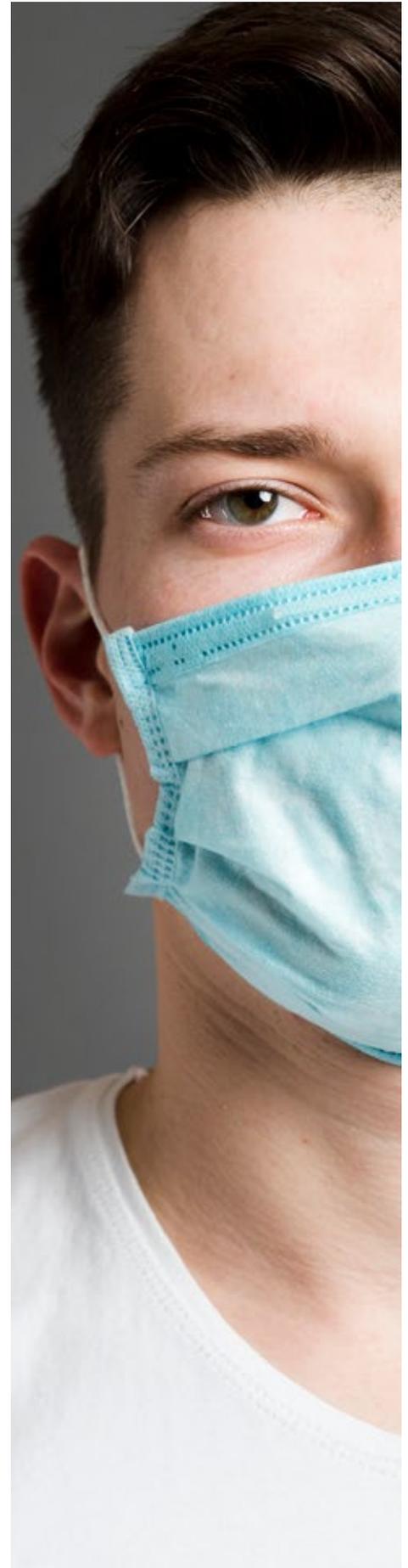
Los guardias presentan una mayor disposición para enfrentar situaciones nuevas, principalmente porque se sienten apoyados por su empresa de seguridad. Frente a cualquier inconveniente el guardia sabe que debe contactarse con su encargado de turno o en su defecto, con su supervisor, quien lo guiará en una toma de decisión correcta. Esto hace que el guardia, en comparación a una persona que no sea guardia o sin calificación para el cargo, tenga una mejor disposición porque tiene la seguridad de que cuenta con el respaldo de supervisores que lo apoyarán en todo momento de su jornada de trabajo.

## Capacitación

El guardia además se siente respaldado por haber realizado su capacitación. La empresa de seguridad debe preocuparse de la capacitación de su personal. Lo importante de la capacitación, es que el guardia está preparado para responder a contingencias y actuar conforme a la ley.

Estas son algunas de las razones por las cuales en situación de Pandemia es preferible trabajar con una empresa de seguridad. En síntesis, la empresa de seguridad promueve el trabajo en equipo, lo que repercute en que los guardias se sientan respaldados frente a la tarea de trabajar contra el COVID - 19 y disminuyan así los estresores asociados al contexto. La empresa de seguridad es un socio estratégico para las Administradoras de condominios y comités, debido a que tienen incorporado en su ADN enfrentar situación de adversidad, respondiendo de manera rápida y oportuna.

Actualmente hemos visto que el aumento de nuevas funciones se correlaciona con el aumento de licencias médicas por estrés, esto puede explicarse si consideramos que el personal ha tenido que lidiar con situaciones que también sobrepasan su salud mental. De este modo,



ANTICÍPATE AL DESCONFINAMIENTO

# CONTROL DE ACCESO SIN CONTACTO

En un mundo Covid, crea entornos más seguros antes de que tus comunidades regresen al trabajo.

 Soluciones tecnológicas de CCAA flexibles.

 Integración con equipamiento existente.

 Control de acceso sin contacto.

 Implementación de bajo costo.



Descuentos exclusivos para socios CGAI

COLUMNA DE OPINIÓN

# NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ADMINISTRACIÓN: ¿CÓMO ES EL ADMINISTRADOR DEL FUTURO?

José Miguel Oyarzo  
CEO y Co-fundador de EdiPro.

Cada día que pasa vemos como los avances tecnológicos se comen las formas que conocemos de vivir y trabajar y el rubro de la administración no es la excepción. Se cambian por otras maneras mucho más automatizadas y que nos permiten enfocarnos en otros aspectos de la profesión, abriendo camino al cambio de la figura del administrador.

Pero, ¿cuáles son estos cambios que podremos presenciar a medida que la digitalización va tomando más importancia en la administración? Pues ya se nota que la figura del administrador está cambiando. Entonces, ¿Cómo es el administrador del futuro?

Postulamos que es una figura mucho más interactiva con la comunidad, que cumplirá un rol clave como asesor y que podrá hacer crecer y potenciar distintos ámbitos de la vida en comunidad que aún no están explorados en profundidad.

El administrador como asesor podrá comenzar a delegar ciertas tareas a su equipo de trabajo, que actualmente ocupan un gran porcentaje de su tiempo. Cosas como encargarse de presenciar las mantenciones y que estas se lleven a cabo de forma correcta, o el hecho de generar los gastos comunes, podrán ser llevadas a cabo por otros miembros que trabajen en la comunidad.

Gracias a plataformas como los softwares de administración, que hacen que las tareas de contabilidad sean mucho más expeditas y mucho más fáciles de hacer, el administrador podrá concentrarse en generar una relación mucho más estrecha con el comité y con quienes residen dentro de la comunidad que él maneja.

Pero, ¿Qué significa asesorar? Tiene que ver con tomar el rol de analizar el entorno y notar, además de las cosas negativas, las potencialidades de una comunidad. ¡No tiene que haber algo dañado para mejorarlo! Esa será premisa de la nueva visión que el administrador del futuro de-

berá desarrollar para crecer dentro del mercado.

Dicho mercado ha tenido un crecimiento en la cantidad de profesionales a lo largo de los años. Pero en el último periodo las personas incursionando en la administración de comunidades se ha disparado, generando nuevos desafíos para destacar dentro del rubro. Por ende, la figura del administrador como asesor, será el giro que necesitan los profesionales para resaltar dentro de la amplia cantidad de opciones que se ofrecen actualmente, considerando incluso a aquellas empresas que se dedican a administrar condominios y edificios.

Este cambio en la figura del administrador será un proceso paulatino, claramente. Pero podemos comenzar por destacar que cada vez más administradores están optando por plataformas integrales y dejando de lado el excel, que tiene una capacidad limitada de aporte para aumentar la eficiencia y eficacia de las labores administrativas.

Para ser un asesor exitoso, el administrador del futuro debe desarrollar una mentalidad de líder y apoyarse en las nuevas tecnologías. Perderle

el miedo a la automatización de tareas y comenzar a estudiar otros horizontes de crecimiento profesional.

EdiPro, desde su perspectiva tecnológica, busca incentivar esta transformación del administrador y potenciar sus habilidades poco exploradas, como la capacidad de liderar equipos de trabajo, delegar tareas y hacer análisis de las comunidades y sus puntos a mejorar y potenciar a través de distintas herramientas que entregarán información invaluable y que además estará respaldada en la nube, para que no exista forma de que se extravíe y siempre pueda ser de fácil acceso.

Con estas preocupaciones fuera del radar de la mente del administrador del futuro es mucho más fácil que se tenga el tiempo suficiente que requiere sentarse a pensar y hacer clic con estas nuevas ideas. Así podrá ofrecer un plan mucho más contundente a sus comunidades e incluso adquirir más comunidades que quieran evolucionar también con la aplicación de PropTech (Tecnologías del mundo inmobiliario).

Abrazar los avances tecnológicos y perderles el miedo es importan-

te para crecer en el rubro que ya se ha vuelto mucho más competitivo es un ítem clave, y el administrador del futuro sabrá utilizarlas a su favor y salir airoso en la tarea principal de mejorar las comunidades que quedan a su cargo, buscándole sentido a todas esas acciones que harán que aumente la calidad de vida de los residentes. Desde las mejoras físicas, pasando por la digitalización hasta conocer la mejor forma de comunicarse con su equipo de trabajo y quienes la habitan.



**José Miguel Oyarzo**  
CEO y Co-fundador de EdiPro.



Para ser un asesor exitoso, el administrador del futuro debe desarrollar una mentalidad de líder y apoyarse en las nuevas tecnologías.



## VTR continúa trabajando en fortalecer sus redes

*La empresa ha finalizado con éxito los trabajos de aumento de capacidad y mantención en redes que se han realizado a la fecha, y continúa trabajando para seguir mejorando los niveles de servicio.*

Sin duda, esta crisis sanitaria ha sido la más desafiante que han enfrentado compañías de telecomunicaciones, en el caso de VTR aumentó el tráfico en un 40% en solo una semana, más de lo que crece en todo un año. Pese a esto, los colaboradores de las distintas áreas, principalmente los que están en primera línea de cara a clientes, han hecho un enorme despliegue para poder responder en la entrega de soluciones y atención de los requerimientos de clientes de todo el país.

La pandemia llegó a cambiar la vida de todos los chilenos, cambiando rutinas, funcionando a través de canales remotos. En pocas semanas se pasó de un mundo presencial a uno virtual. Y la presión sobre las redes digitales debido al uso intensivo para fines laborales, comerciales, educacionales y recreacionales, provocó una sobrecarga para la cual no estaban diseñadas.

A raíz de esto la empresa VTR ha implementado un plan de trabajo proactivo para asegurar la estabilidad de los servicios de sus clientes. Juan Francisco Muñoz, vicepresidente de Operaciones de VTR, señaló que “tal como lo hemos estado haciendo en los últimos meses de pandemia, seguiremos adelante con nuestro activo plan de expansión de infraestructura. Seguiremos desplegando todos los esfuerzos técnicos y humanos para ampliar la capacidad de nuestra red y reforzar nuestro servicio de atención a clientes en el menor tiempo posible, conscientes de la importancia que tiene la conectividad para las personas en un contexto como el actual”.

La empresa desde un comienzo ha señalado estar consciente de la necesidad de conexión de sus clientes, por eso todos sus equipos han estado dedicados a mantener la estabilidad de la red y mejorar la experiencia de los clientes. Juan Francisco Muñoz añadió que: “A partir de octubre, dimos inicio a un plan con foco en los clientes que contempla atención vía Call Center 24/7 y el incremento de nuestra dotación de técnicos en terreno (700 nuevos técnicos) para llegar en el menor tiempo posible a las casas de nuestros clientes a solucionar los problemas de conexión que puedan surgir.

### VTR activó el mayor plan de contingencia de su historia:

- Este año VTR, ha casi triplicado las ampliaciones de capacidad de redes en comparación con las realizadas en 2019, esto permite hacerse cargo del aumento de demanda. Contando con más equipos trabajando en terreno y mejorando la capacidad de atención de call center.
- Se implementó un plan preventivo para el mantenimiento de las redes, a través de visitas proactivas a domicilio que han permitido mejorar el servicio de los clientes VTR.
- Se aumentó constantemente la dotación de técnicos VTR en terreno, llegando a un 75%.
- Se han realizado de forma mensual, trabajos de mantención en la red a lo largo de todo Chile.
- También se realizan controles de calidad proactivos, los que son llevados a cabo por un equipo especialista, encargado de velar por la calidad de servicio en la casa de los clientes.

# Metrobolsas Comunidades, una excelente alternativa para ahorrar en calefacción



El compromiso por entregar un mejor servicio es parte de la historia de Metrogas, lo que impulsa a avanzar en la búsqueda de nuevas soluciones para comunidades y sus administradores, con el objetivo de que puedan disfrutar de los beneficios de utilizar el sistema de calefacción a gas natural a través de su central térmica.

El área de comunidades ha continuado con la difusión del Sistema de Distribución de la boleta de gas, basado en el estudio realizado en conjunto con el DECON de la Universidad Católica, lo que ha permitido a las comunidades equilibrar de mejor manera la distribución de los gastos del agua caliente sanitaria y para calefacción.

## METROBOLSAS COMUNIDADES

Producto que permite a todas aquellas comunidades que hayan decidido implementar el sistema de prorrateo acceder a una tarifa preferencial para todo su consumo de calefacción, obteniendo importantes ahorros durante los meses de invierno, siendo más conveniente que otras alternativas como la electricidad o el gas licuado de petróleo (GLP).

Jorge Farías Nazar, administrador de varios edificios que han utilizado esta alternativa, agradeció que “El plan de Metrobolsas me permitió obtener importantes descuentos para las comunidades que represento y recuperar el interés de los usuarios de calefacción vía descuentos por las Metrobolsas, y evitar así el uso de sistemas de calefacción no limpios, con combustibles más contaminantes. Ojalá que en 2021 se mantenga”.

## PLAN DE FIDELIZACIÓN

Durante 2020 se implementó una página web exclusiva para las comunidades, donde más de 1.230 clientes pudieron realizar la compra de Metrobolsas.

Adicional al sitio web, se cuenta con una aplicación móvil donde se pueden ingresar mensualmente las lecturas de los medidores, dejando además un respaldo fotográfico que facilita la gestión del administrador.

Para conocer más detalles lo invitamos a visitar nuestro sitio web [www.metrogas.cl](http://www.metrogas.cl) o llamar al 600 337 8000.

Beneficios que podrá entregar a sus comunidades utilizando calefacción a Gas Natural

- **SEGURA:** La comunidad no tendrá contacto con combustibles.
- **CÓMODA:** Con el suministro continuo, no tendrán necesidad de salir a comprar combustible o solicitar reposición.
- **LIMPIA:** Evitarán la contaminación intradomiciliaria, eliminando los malos olores y los problemas de humedad.
- **CONVENIENTE:** Con las Metrobolsas Comunidades podrán ahorrar v/s otros combustibles.
- **EFICIENTE:** La comunidad podrá disfrutar de un calor homogéneo y eficiente en las diferentes zonas del hogar





CGAI ES LA ASOCIACIÓN  
GREMIAL QUE MEJOR  
IMPARTE LA EDUCACIÓN  
EN ADMINISTRACIÓN  
INMOBILIARIA EN EL PAÍS.

INSCRÍBETE EN NUESTROS CURSOS  
[CONTACTO@CGAI.CL](mailto:CONTACTO@CGAI.CL)

## CONVIÉRTETE EN UN PROFESIONAL:

- INDEPENDÍZATE
- SER TU PROPIO JEFE
- REINSERTARTE LABORALMENTE
- ALTO INGRESOS EN EL MEDIANO PLAZO
- LAS COMUNIDADES REQUIEREN ADMINISTRADORES PROFESIONALES

