



CGAI

Colegio de gestión y Administración Inmobiliaria de Chile
Revista Especializada en Copropiedad / Mayo 2021 / CGAI N° 19

Cómo cobrar los honorarios de administración

PÁG. 8

Entrevistamos a Aníbal Ahumada, presidente de CGAI Chile

PÁG. 4 Y 5

LA VISIÓN DE SEBASTIÁN RUIZ, AL CUMPLIR 10 AÑOS COMO GERENTE GENERAL DEL CGAI

PÁG. 12

Riesgos en las comunidades

PÁG. 20





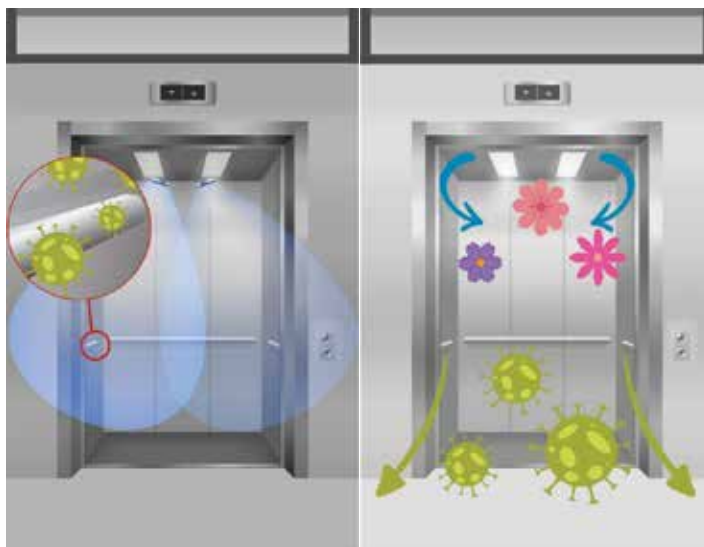
Duplex en la lucha contra el covid19. Evite el contagio masivo entre personas en el transporte vertical.

ESTERILIZADORES UV

SOLUCIÓN Y SEGURIDAD SANITARIA

Esterilizador UV Cabina

Lámpara inteligente uv, gracias a un sistema infrarrojo el esterilizador se activa sin presencia de personas. La luz cuenta con 8.000 horas de vida en uso continuo. El espectro de onda ultravioleta es de 253,7 nm. Elimina bacterias y microorganismos en la superficie.



Esterilizador UV Aire

Impulsor y purificador de aire en forma segura, duradera y confiable. Elimina bacterias y microorganismos suspendidos en el aire. Cambio permanente del aire en la cabina del ascensor. Filtra compuestos orgánicos volátiles. Agrega iones negativos que tienen una buena función de esterilización y reducción de polvo, son elogiados en el campo médico como “vitaminas en el aire”.

Nuestros productos bloquearán la propagación de cualquier fuente de infección al destruir completamente el ADN de los gérmenes.

Una empresa acreditada por CGAI Chile





**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.

La Concepción N°81, oficina
402. Providencia
info@cgai.cl
www.cgai.cl

Comité Editorial

Gerente Revista CGAI
Sebastián Ruiz Alsina

Periodista
Felipe Álamos U.

Diseño
Sergio Cruz

EDITORIAL N°19



Estimados Socios y Colegas:

Qué duda cabe que la pandemia Covid-19 tiene para mucho tiempo en este mundo y que los administradores de comunidades -como la mayor parte de las actividades- continuaremos trabajando atentos a las condiciones de salubridad en los condominios a nuestro cargo.

Se ha dicho mucho sobre esta materia y todos opinamos sobre ella. En muchas ocasiones, los residentes han considerado que conocen más del combate contra la pandemia en las comunidades que los propios especialistas científicos y nos han indicado como hacer esto o aquello. Por otra parte, las autoridades han ido entregando determinadas instrucciones las que, posteriormente, han cambiado... lo cual es entendible, dado que nadie en todo el mundo tiene la experiencia necesaria para enfrentar esta situación sanitaria.

La paciencia, la tolerancia y la consideración a los demás, han sido rasgos importantes de nuestras administraciones en este último año y deberemos continuar desarrollando este aspecto que también llegó para quedarse.

Pero este virus nos ha traído algunos beneficios para los administradores, a saber: a) ahora podemos hacer reuniones virtuales con los comités, empresas, y otras personas relacionadas con el rubro; b) estas reuniones, al no ser presenciales, evitan los larguísimos tiempos de traslado; c) esta modalidad no presencial, ha puesto en evidencia la necesidad del pago de los gastos comunes vía transferencias, siendo los recibos de estos enviados a los correos de los residentes, lo cual, ha significado para nosotros un gran avance. Ahora, respecto del CGAI, entre los beneficios que nos ha traído la pandemia, podemos mencionar algunos: a) hemos implementado reuniones virtuales semanales, lo que nos ha permitido un acercamiento mucho mayor con y entre los socios; b) nos ha permitido adquirir e intercambiar conocimientos en las más variadas materias relacionadas con nuestra actividad; c) nos ha permitido un acercamiento a los socios de regiones, quienes han podido participar activamente en estas reuniones, asamblea o en los talleres, lográndose así, una mayor integración de estos socios al Colegio.

En fin, con gran alegría podemos decir que el año precedente nos ha dejado un conjunto de aprendizajes, lo que nos ha permitido, a pesar de tan adversas circunstancias, seguir creciendo como Colegio, como administradores y como personas.

Reciban todos un fraternal abrazo.

Aníbal Ahumada Alvarez
Presidente

Colegio de gestión y
Administración Inmobiliaria de
Chile



ENTREVISTA AL PRESIDENTE DEL
COLEGIO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
INMOBILIARIA DE CHILE
ANÍBAL AHUMADA ÁLVAREZ

EL BALANCE FINAL DE ANÍBAL AHUMADA

En pocos días más, el actual presidente del CGAI dejará su cargo. Lo ocupó entre junio de 2019 y mayo 2021, en momentos muy difíciles para Chile y el mundo. Aquí, nos cuenta cuáles son los principales logros de su gestión y su mirada sobre el futuro del Colegio.

¿Hace cuánto tiempo que administras comunidades y cómo ha sido tu experiencia en este rubro?

“En marzo de este año cumplí 31 años administrando y la verdad es que el tiempo ha pasado tan rápido que casi no me he dado cuenta de ello. Creo que esta actividad es tan absorbente como apasionante y cuando uno se dedica a la administración con cariño, el tiempo pasa volando, como me ocurrió a mí.

Eso sí, debo reconocer que no siempre han sido momentos gratos, en muchas oportunidades, como todos mis colegas, he tenido algunos momentos malos o amargos a causa de esta actividad. Pero, en resumen, debo decir que ha sido una muy buena elección”.

¿Cómo ha sido tu experiencia como socio y director del CGAI?

“Mi experiencia en el CGAI —mi querido CGAI— ha sido muy enriquecedora y me ha dado enormes satisfacciones. Gracias a las administraciones conocí al Colegio y como soy una persona activa y con mucha energía, no solo quise ser un socio más, sino que, desde un comienzo me propuse hacer todo lo que pudiera en beneficio de nuestro rubro, de los colegas administradores y, por supuesto, de nuestra institución. Tuve la fortuna de ser elegido en el cargo de vicepresidente en tres oportunidades; también ejercí como gerente general (ad honorem), por todo un año y con ello, nos dimos cuenta, lo necesario que era para nuestro gremio contar con este cargo, si lo que queríamos era profesionalizar nuestra asociación y seguir creciendo. Es así como el directorio me encargó seleccionar al gerente, tarea que llevé a cabo rápidamente reclutando al mejor, que es el mismo que todos los socios conocen y aprecian, me refiero a Sebastián Ruiz, quién continúa con nosotros después de diez años de esforzado y leal trabajo. Aprovecho esta instancia para agradecerle a nombre del CGAI, su diario esfuerzo por cuidar en el día a día el prestigio de nuestro gremio.

Fui presidente del Colegio entre los años 2013-2015, época en que, junto a otros colegas latinoamericanos, organizamos y fundamos la Unión Latinoamericana de Administradores Inmobiliarios (ULAI), entidad de la cual, tuve el honor de ser su primer presidente. Poste-

riormente, seguí siendo director y en 2019, tuve el honor de ser elegido nuevamente presidente. Cada uno de estos cargos los he ocupado sabiendo que era y es una enorme responsabilidad ya que, en primer lugar, represento al Colegio y a cada uno de los socios Y siempre me he esforzado por hacerlo de la manera más digna y mejor posible".

Has anunciado que no continuarás en el directorio del CGAI. ¿Por qué?

"Bueno, creo que es necesario que después de más de 15 años siendo parte del directorio, deje el espacio a gente más joven, con nuevas energías y visión distinta, más acorde a los tiempos que estamos viviendo y, también, porque a estas alturas de mi vida, quisiera empezar a bajar considerablemente el ritmo de mis actividades".

Cuando volviste a la presidencia del colegio, planteaste varios desafíos y metas al directorio para trabajar en el período 2019-2021. Debido primero al estallido social y después a la pandemia, ¿se logró concretar algunos de estos proyectos?

"La verdad es que puedo decir con profunda satisfacción que se cumplieron todos los objetivos y con creces en el primer año, todo lo cual fue dado a conocer a los socios, en la asamblea celebrada el año 2020.

En lo económico, no solo logramos eliminar el déficit que veníamos acarreando durante los últimos años, sino que, además, propusimos responsablemente bajar la cuota social. De esta manera, tenemos más empresas que apoyan al colegio y aumentó considerablemente la cantidad de socios.

En lo relacionado con la comunicación al interior del CGAI, ésta mejoró notablemente. Desde el primer día en que asumimos, organizamos reuniones (presenciales en ese tiempo), con diferentes socios tanto de manera individual como en grupos, para saber de sus inquietudes, necesidades y lo que requerían de nuestro Colegio. De esta forma, creamos una red de apoyo profesional y de consultas sobre el día a día de nuestra actividad.

En cuanto a los medios de comunicación, autoridades y otros gremios, puedo decir que durante nuestro primer año establecimos nuevamente la relación con éstos, de tal manera que volvieron a consultar nuestra opinión; las autoridades volvieron a considerarnos e invitarnos para conocer nuestras ideas y propuestas. Además, con mucho orgullo, puedo decir que retomamos el liderazgo gremial en nuestro país, al grado que somos los creadores de una agrupación llamada "Copropiedad en Acción", de la cual el CGAI, por mi intermedio, ostenta la presidencia. Esta agrupación está conformada por dos gremios de administración, empresas de servicios de gastos comunes, abogados especialistas en copropiedad y el programa radial Hablemos de Copropiedad, que nos ha permitido difundir el trabajo de esta agrupación.

Esta organización, "Copropiedad en Acción", ha tenido la importante labor de revisar cada uno de los artículos de la nueva ley de copropiedad y ha dado a conocer sus puntos de vista directamente a los legisladores de la Comisión de Vivienda de la Cámara de Diputados, siendo nuestra palabra considerada hasta el grado que demoraron la redacción final de la ley, para incorporar la gran mayoría de nuestras observaciones. Todo ello permitió que el proyecto de ley fuera devuelto a la Comisión de Vivienda del Senado de la República.

Respecto del Covid-19, puedo decir que, efectivamente, nos afectó como colegio, como a tantas otras actividades en el país y en el mundo. Esto, por supuesto que frenó un poco el ritmo de trabajo que habíamos generado y algunas empresas no se atrevieron a comprometerse para apoyar al colegio, pero esperamos que una vez que pase esta pandemia, van a integrarse al CGAI. Es por ello que creemos que sin esta pandemia, los resultados hubieran sido muchísimo mejores. A pesar de todo ello, estamos muy contentos con los logros alcanzados".

¿Qué desafíos consideras importantes que debería tomar el próximo directorio?

"Bueno, no me atrevo a decir lo que deban hacer nuestras próximas autoridades como sus principales tareas, ya que eso lo deben decidir ellos. Pero sí considero de suma importancia, el mantener el ritmo de trabajo, salvaguardar los logros que hemos obtenidos estos dos últimos años y tenerlo como base para seguir creciendo como gremio".

Para finalizar y como despedida, ¿qué mensaje le quieres enviar a nuestros socios?

"En primer lugar, quiero agradecer a la vida que me permitió llegar al directorio del CGAI y trabajar en beneficio del gremio. Siempre he dicho que estar en esta directiva es un enorme privilegio que hay que pagar con dedicación, tiempo y trabajo duro. Dicho esto y reconociendo que a veces mi pasión, empuje y fuerza por querer cumplir las metas planteadas, me ha hecho cometer errores, provocando malestar en personas que no se han sentido interpretadas por esta presidencia, es que pido sinceramente, disculpas a todos ellos. En mi defensa puedo decir que solo he mirado y tratado de velar por lo más conveniente para nuestro querido colegio.

A los socios en general, pedirles que apoyen siempre al CGAI y a sus autoridades, ya que estar en la directiva es una actividad ardua y que requiere dedicarle mucho tiempo a un trabajo que no siempre se ve a simple vista. Pero este apoyo no solamente debe ser en las asambleas o asistiendo a los seminarios y talleres, sino que también en ofrecerse a colaborar en cada uno de los cargos que hay que cubrir y trabajar responsablemente en él para hacerlo bien y con cariño.

No obstante lo anterior, me parece fundamental que todos apoyemos al colegio de la mejor manera que existe, que es, administrando correctamente las comunidades y dejando, de esta forma, bien puesto el nombre del CGAI en cada una de estas comunidades, y sentirnos entonces siempre orgullosos de nuestro querido gremio".

COLUMNA DE OPINIÓN

¿CÓMO SE INTEGRA UN COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN EN CASO DE VACANCIA?

Por Fermín Oyarzún Antúñez
Alvear Abogados

Mucha discusión ha generado la situación que se produce cuando un miembro del Comité de Administración presenta su renuncia antes de la llegada del plazo impuesto por el Reglamento de Copropiedad o por la Ley de Copropiedad Inmobiliaria.

Por ello, en este artículo definiremos cómo se debe suplir, en este caso, la ausencia de un miembro del Comité de Administración.

En primer lugar, debemos señalar que, por mandato legal, la Asamblea de Copropietarios en su primera sesión deberá designar un Comité de Administración compuesto, a lo menos, por tres personas.

En segundo término, debemos distinguir dos situaciones. La primera de ellas es qué pasa cuando, sometida a votación de la Asamblea la elección del Comité, ningún copropietario se postula para integrarlo (o postulan

menos que los necesarios). La segunda situación dice relación con la manera correcta de integrar un Comité en caso de vacancia de uno o más miembros.

Partamos por la primera de las hipótesis: ¿Qué pasa si, en una Asamblea de Copropietarios, llamada a elegir un nuevo Comité de Administración, ninguno de los presentes (o menos de los necesarios) tiene interés en postular al cargo?

Al respecto, se han planteado principalmente dos mecanismos de solución, que analizaremos a continuación. El primero de ellos consiste en que la asamblea fuerce u obligue a uno o más copropietarios a asumir el cargo, mediante votación.

Al respecto, la ley es clara en señalar que el Comité de Administración debe ser designado por la Asamblea. Y, si es la asamblea la que designa

al Comité, la misma potestad tiene para designar a un miembro faltante. Nadie puede ser obligado, sin mediar una orden judicial, a ejercer ciertos derechos o contraer determinadas obligaciones.

El segundo mecanismo propuesto, y que en la actualidad es el que ha tomado más fuerza dentro de las comunidades, es pedirle al Juzgado de Policía Local competente que designe a los miembros del Comité.

Sin perjuicio que esta fórmula ha tenido resultados en algunos Juzgados de Policía Local, creemos que esta vía no es la adecuada, y que las resoluciones adoptadas por dichos tribunales, forzando la participación de uno o más copropietarios, no se han apegado a la ley.

Sostenemos nuestra opinión en dos razones fundamentales: la primera de ellas, y la más importante, es el

derecho de autodeterminación de cada persona. Nadie puede ser obligado a pertenecer a los llamados "grupos intermedios" (asociaciones, gremios, clubes, etc.). Lo mismo aplica para los Comités de Administración.

La segunda razón que sustenta nuestra opinión es que las facultades de los Juzgados de Policía Local no son ilimitadas, y están taxativamente establecidas en la Ley de Copropiedad.

En ese sentido, el artículo 33 de la citada ley, dentro del catálogo de atribuciones conferidas a estos tribunales, no contempla la designación forzada de un copropietario para integrar el Comité de Administración de su comunidad.

Esto, a pesar de que la parte final de dicho artículo señala que el Juzgado podrá, "en general, adoptar todas las medidas necesarias para la solución de los conflictos que afecten a los copropietarios derivados de su condición de tales". En este caso, no se trata de un conflicto y, además, ningún tribunal de la República tiene potestad para impedir la autodeterminación de las personas (con la excepción de los tribunales penales, materia absolutamente ajena al Derecho de Copropiedad).

Por lo mismo, no se puede usar al Juzgado de Policía Local como solución para todo, porque sus facultades son limitadas. Uno de esos límites, por lo pronto, es la voluntad de los copropietarios, debido a que, salvo que la Constitución o la Ley lo establezca así, ninguna persona puede ser obligada a pertenecer a algún grupo intermedio de la sociedad, como son los Comités de Administración.

Respecto al segundo punto que planteamos al comienzo, relativo a la integración del Comité en caso de la renuncia anticipada de uno de sus miembros, debemos tener presente que, en principio, los actos deben terminar de la misma forma como inician. Esto quiere decir que, si los miembros del Comité son elegidos

en asamblea, su renuncia debe presentarse en la misma asamblea.

Sin embargo, no es infrecuente que los integrantes de este órgano renuncien de forma intempestiva, mediante una simple comunicación de su decisión a los demás miembros del Comité.

En ese caso, volvemos a preguntarnos: ¿cómo se elige o designa a un miembro en reemplazo del renunciado?

La discusión se funda en que, por una parte, la ley es clara en señalar que el comité debe ser elegido por la asamblea de copropietarios. Pero, por otra parte, la elección del comité se lleva a cabo en una Asamblea Ordinaria, y el Comité, de acuerdo con el artículo 21 de la ley, representa a la Asamblea Ordinaria de Copropietarios con sus mismas facultades, hasta que sus decisiones se confirmen o revoquen en la siguiente asamblea que se lleve a cabo.

Tendemos a pensar que en esta materia no puede reemplazarse la voluntad de los copropietarios, dado que se trata de temas sensibles (como, por ejemplo, las facultades bancarias), que no se pueden dejar a la decisión de unas pocas personas. Así, en nuestra opinión, lo establecido en el artículo 21 de la ley no sería aplicable para esta materia.

Así las cosas, estimamos que la elección de nuevos miembros del Comité, en reemplazo de los renunciados, debe hacerse siempre por Asamblea, y no mediante la elección por parte de los demás miembros de dicho organismo, ni forzado a través de una decisión judicial.

Por lo mismo, si ningún copropietario —voluntaria y libremente— quisiera pertenecer al órgano de administración de la comunidad, éste deberá funcionar con una integración menor a la establecida en el Reglamento de Copropiedad.



"El reemplazo de un integrante de un comité necesariamente debe ser a través de una Asamblea de Copropietarios".

Fermín Oyarzún
Abogado del Estudio Alvear Abogados.
Asesor legal de CGAI Chile

ENTREVISTA ESTEBAN RUIZ LÓPEZ

CÓMO COBRAR LOS HONORARIOS DE ADMINISTRACIÓN



No hay “una” manera de cobrar los honorarios de administración, pero si existen estrategias comerciales y análisis previos, que un administrador debe ejecutar para cobrar de manera justa por sus servicios. Entrevistamos a Esteban Ruíz López, administrador desde hace 13 años (su actual cartera de clientes es de 34 edificios), Ingeniero de Administración de Empresas con mención en Marketing de la Universidad Diego Portales, con cursos de administración de edificios y una infinidad de capacitaciones de especialización en materias de Copropiedad. Cabe mencionar que Esteban Ruíz López es socio de CGAI hace bastante tiempo y a sus 31 años tiene una visión muy clara de este negocio y la manera de llevarlo.

A continuación, compartimos con nuestros lectores las respuestas y algunos tips que nos deja este destacado administrador.

CGAI: Cuéntanos cómo te iniciaste en esta actividad, tus primeros pasos.

Desde muy joven –a los 18 años- me vi inserto en este mundo de la administración. Trabajé en la empresa de administración de edificios de un familiar para obtener recursos que pagaban mis estudios universitarios. Aprendí de todo, pero una de mis funciones principales fue migrar la empresa de administración, para la cual trabajaba, desde una planilla Excel a una plataforma de administración, que por el año 2008 era muy conocida.

CGAI: Y posteriormente después de este inicio, cómo fuiste asumiendo un rol más participativo en la administración.

Eso se dio cuando dos de los tres socios originales, dejan este rubro para dedicarse a otras actividades, entonces me toca asumir un rol más protagónico y comencé a “gerenciar”, aunque sin los conocimientos y experiencia suficiente. En esta etapa es donde me convierto en socio de la empresa, que para ese entonces

(año 2010) mantenía una cartera de 6 clientes, permitiéndonos junto a mi socio de la época proyectar y visualizar una oportunidad de negocio muy potente, la cual aprovechamos y llegamos a mantener una cartera estable de 15 clientes, e iniciar las primeras relaciones con algunas Inmobiliarias.

CGAI:Cuál fue el sello que le imprimiste a la empresa que recibiste de un día para otro

Con mi socio de esa época nos dividimos las funciones, siendo la mía, primordialmente, expandir la cartera y fidelizar a nuestros actuales clientes, asumiendo entonces el cargo de Gerente Comercial. Al principio partí de manera ciega buscando clientes, pero con el correr del tiempo puse en práctica los conocimientos de marketing adquiridos en la universidad, aprovechando el conocimiento y experiencia de mis profesores(as), quienes además eran Gerentes o Ejecutivos de empresas exitosas, esta etapa se trató de “ensayo y error” para finalmente poner en ejecución mi propio plan de expansión. Al principio me costó centrarme en el objetivo, pero en la medida que fui creciendo y desarrollándome en esta actividad, considerando la dinámica diaria de este rubro tan particular, visualicé las variables que estaban a mi favor, y desde ese momento comencé a trabajar de manera constante en las metas propuestas.

CGAI: En qué te fijaste para crear tu plan de negocio

Para mí no fue tan complejo, debido a los conocimientos que adquirí en la práctica, aprendí mucho con mi socio en los años que trabajamos juntos, también la formación universitaria que obtuve ayudó en esta etapa. Lo primero fue observar y conocer el mercado al cual estaban dirigidos mis esfuerzos. Lo segundo fue ver que hacían las empresas que estaban consolidadas en el mercado, es decir, empresas de administración con una buena cantidad de clientes. Y lo tercero fue comprender que in-

dependiente del tamaño de estas empresas de administración, muchas adolecían de un servicio integral de administración. Cuando comencé en este rubro, la exigencia de los clientes iba de la mano con el servicio que ofrecían las administraciones, el cual tenía un alcance limitado, es decir, en esa época (2010) administrar edificios se traducía en hacer los gastos comunes, procesar las remuneraciones de los trabajadores y mantener en buen estado el edificio, no existía un enfoque en la atención al cliente, tener especialistas en cada área de la administración, trabajar con softwares especializados, proponer proyectos que beneficien o generen valor para el edificio, en resumen el rubro no estaba muy profesionalizado y no se concebía como un “servicio de administración”, sino que se enmarcaba en el “mandato que la ley de copropiedad establece” y por lo tanto, el enfoque estaba solo en cumplir con la ley, dejando de lado que nuestro trabajo involucra o impacta en el diario vivir de personas y familias, que cada vez demandan más servicios. Por lo tanto, el haber enfocado a tiempo nuestro servicio hacia el cliente, creo que nos permitió invertir correctamente, generar valor en nuestra propuesta comercial y conseguir la aceptación y recomendación de muchos de nuestros clientes.

CGAI: Y qué fue lo que hiciste tú para diferenciarte.

Lo primero fue ordenar la casa, como es una empresa que ha pasado por muchas etapas, entonces comencé por redefinir cosas básicas como visión, misión, valores y los objetivos de corto, mediano y largo plazo, nos cambiamos a una oficina más cómoda y que nos permite separar las áreas de trabajo, mantener todo ordenado y generar un ambiente de trabajo idóneo. Aunque suene muy académico o teórico, es importante detenerse en el tiempo, analizar y aclarar estos conceptos básicos, los que te acompañarán durante varios años. Lo segundo fue fortalecer las áreas del negocio de manera estra-



técnica, formando un equipo con profesionales para cada área, lo que nos garantiza una estructura básica de funcionamiento, desarrollar áreas de la empresa como servicio al cliente que no existía, esto nos permitió fidelizar a nuestros clientes, ampliamos la cobertura del trabajo en terreno con encargados de proyectos, permitiéndonos tener mayor control y tomar nuevos clientes, potenciamos el área de recursos humanos y contabilidad, dos áreas menos visibles, pero que son tremendamente sensibles e importantes en la diferenciación, fijamos políticas como generar comunicados o circulares regularmente para actualizar las gestiones que realizamos, lo que nos mantiene siempre presentes y actualizados, esta diferencia nos ha significado captar varios clientes. Lo tercero fue la incorporación del uso de un software de contabilidad, administración y de gestión de recursos humanos, actualmente trabajando en el desarrollo de un software de control de gestión para las comunidades, esto último nos ha permitido ir estandarizando algunos procesos, y esto creo que es lo más importante (la estandarización), ya que mientras más procesos estén estandarizados, mayor es la capacidad de crecimiento de la empresa.

En este punto es importante señalar que, gracias a esta estructura de trabajo, inicié el contacto con algunas inmobiliarias y actualmente lo definimos como una línea de negocio separada, ya que el trabajo de

puesta en marcha es muy importante, un edificio que parte bien desde el principio, lo más probable es que no tenga problemas en el futuro, esta línea de negocios actualmente es muy relevante y representa el 25% de nuestra cartera de clientes, permitiéndonos también despegar nuestro negocio.

“Es una situación preocupante que algunos administradores no sepan cobrar sus servicios”.

CGAI: Vamos a lo medular. ¿Cómo cobras tus honorarios?

Lo primero es determinar y conocer bien los costos fijos y variables de mi empresa, ya que conseguir una diferenciación tiene un costo, por lo tanto, debe existir un equilibrio entre lo que estoy dispuesto a gastar para conseguir una estructura de funcionamiento sostenible en el tiempo, y esto debe ser coherente con mi precio de venta o tarifa de los servicios de administración.

Por lo tanto, para determinar cuánto

le cobraré a un cliente, primero identifico al “tipo de cliente”, dentro de nuestra definición tenemos 3 tipos: 1) habitacional, 2) Comercial, 3) Híbrido y 4) Proyecto Inmobiliario, ya que no todos tienen las mismas responsabilidades, exigencias y alcances. Posteriormente, considero siempre un costo “A” que corresponde a un monto fijo que va desde los \$200.000.- hasta los \$300.000 dependiendo el tipo de cliente, posteriormente voy añadiendo las variables que son básicamente tres: 1) Cantidad de unidades habitables: por la cual cobro desde los \$3.500 hasta los \$3.800.- dependiendo el tipo de cliente, 2) Cantidad de equipos técnicos: Por los cuales cobro desde los \$25.000 hasta los \$40.000.- dependiendo el tipo de cliente y 3) Cantidad de trabajadores: Por el cual cobro desde los \$10.000.- y hasta los \$15.000 por trabajador dependiendo el tipo de cliente. En cada una de las variables se consideran las áreas de negocio: contabilidad, recursos humanos, atención al cliente, operaciones, representación legal, etc.

Por ejemplo, para un edificio habitacional de 100 departamentos, 10 trabajadores y 5 equipos técnicos, tendríamos una tarifa de \$775.000.-

Existen otras variables que son para casos particulares, tales como: proyectos fuera de Santiago, Comunidades que requieren un encargado exclusivo para el proyecto, u otras solicitudes del cliente, que impactan en el precio a cobrar.

En promedio nuestros honorarios se encuentran en los \$900.000.- actualmente, considerando nuestra actual cartera de clientes.

CGAI: ¿Qué le recomendarías a los socios de CGAI para establecer sus honorarios como administrador?

Mi recomendación pasa por varios puntos, primero segmentar a sus clientes objetivo, esto quiere decir, focalizarse por ejemplo en las comunas donde podrían prestar sus servicios, o el tipo de edificio que atenderán (comercial, habitacional, etc.), se pueden utilizar muchas variables para segmentar, pero lo importante es definir a qué clientes puedo y quiero apuntar. Lo segundo es crear una presentación de servicios profesional y honesta, que muestre lo que realmente hacemos como administradores, los alcances del servicio, cómo trabajamos y de qué nos encargamos. Tercero, establecer redes de contacto y usar todos los medios de comunicación actualmente disponibles para llegar a mi segmento objetivo (campañas en Google, redes sociales, etc.) para conseguir entrevistas de negocio, donde se pondrán a prueba los puntos anteriores, aquí es muy importante dar siempre una buena impresión, aunque no quedas seleccionado. También es fundamental que establezcan desde el principio una base de sus costos operacionales y que confeccionen una pauta que les permita de manera rápida o fácil generar una cotización, es bueno que el cliente no sienta que se está cobrando "al ojo", también establecer si se cobrarán en pesos, uf, si será reajustado, etc. Finalmente, es relevante sentirse seguros de su propuesta de trabajo, a veces cuesta cobrar más caro que la competencia, pero si prestamos un servicio de calidad y profesional, esto también se debe reflejar en nuestros honorarios.

CGAI: OK muy bien, pero qué hay de la responsabilidad que te cabe como administrados al tener a cargo bienes y vidas de residentes de una comunidad, ¿eso también tiene un valor?

En mis reuniones o entrevistas siempre hago notar la responsabilidad de los administradores, este es un rubro con pocas barreras de entrada, pero donde existe un riesgo enorme en varios aspectos, por eso se debe tomar con seriedad. Existe un marco legal y regulatorio, también ético en nuestros actos de administración, y esto también tiene un valor que consideramos en nuestros servicios.

CGAI: Cómo ves que se pagarán el futuro inmediato los honorarios de un administrador

Creo que los honorarios de las empresas de administración aumentarán con el tiempo debido a la demanda de nuevos servicios por parte de las comunidades, la necesidad de especialización en distintos aspectos y el creciente desarrollo inmobiliario que aumenta la demanda de servicios, y aquí el factor importante para los administradores es ir leyendo el mercado, es decir, estar atentos a los cambios y necesidades de las comunidades. Hoy, especialmente en los tiempos que vivimos, por la actual situación mundial, el administrador es muy protagonista y esencial en cuanto cosa ocurra en una comunidad, y los administradores deben convenirse de que mientras más especializados y los clientes perciban esta diferencia, bajo mi experiencia, las comunidades valorarán y justificarán el precio de un servicio profesional.

CGAI: ¿Qué opinas de los administradores que no saben cobrar por sus servicios o bien cobran por debajo de sus propios costos?

No quisiera criticar la manera que otros administradores cobran, cada administrador o empresa de administración tendrá sus variables y costos para definir el precio de venta, pero sin duda es una situación preocupante, dado que se hacen un daño a sí mismos, pero también le hacen daño a nuestro rubro. Debemos nivelar hacia arriba nuestros servicios y valorar nuestra actividad, sobre todo aquellos que estamos en la línea de profesionalizar esta actividad.

CGAI: Qué mensaje les enviarías a los socios sobre esto, el cobro de honorarios por administración

Primero que valoren su rol, pues esta es una actividad compleja, por lo tanto, nuestro trabajo es importante. Que no teman establecer un precio por su servicio. Que analicen su empresa y los servicios que ofrecen, muchas veces debemos contar con especialistas en contabilidad, recursos humanos, equipos técnicos, abogados, y eso tiene un costo. Que revisen sus fortalezas y debilidades. Que siempre tengan presente las responsabilidades involucradas y que, si comenten un error grave, lo deberán pagar con su patrimonio. No llegar y cobrar. Considerar una variable importante, que es la diferencia que existe entre un administrador que funciona como persona natural y la empresa de administración. Que perseveren en sus objetivos y metas, ya que en el mediano plazo sí o sí verán los frutos. Algo importante y que no quiero dejar pasar, ser miembro de este Colegio de Administradores también nos da un plus que actualmente las comunidades están buscando y esto también es un valor agregado. Buscar a tus clientes de acuerdo con los servicios que han decidido prestar es primordial. Y lo último la honestidad en el ejercicio de las funciones, siempre en la misma línea con sus clientes.

La profesionalización del sector es necesaria y por ende quienes estén preparados y capacitados podrán optar a mayores ingresos por su trabajo".

ENTREVISTA

LA VISIÓN DE SEBASTIÁN RUIZ, AL CUMPLIR 10 AÑOS COMO GERENTE GENERAL DEL CGAI

En abril de 2011, Sebastián Ruiz asumió como nuevo gerente general de CGAI. Los desafíos que debía enfrentar eran importantes: avanzar en la profesionalización del gremio; hacer crecer a la institución en número de socios y prestigio, y enfrentar los grandes cambios tecnológicos que se avecinaban.

Diez años después analiza cuáles han sido los logros de su incesante labor y las tareas que se vienen para el rubro de los administradores en un tiempo complejo, pero también lleno de oportunidades.

¿Cómo y cuándo entraste al mundo de la copropiedad?

"Comencé mi relación en el año 1998 cuando ingresé al holding empresarial de Copec y Celulosa Arauco y ellos como empresas mantenían cinco edificios corporativos. Asumí el cargo de Jefe de Servicios Generales en tres de los cinco edificios. Y desde ese momento comencé a relacionarme con administradores de empresas internacionales que llevaban otros servicios al interior de estos edificios. Para entender un poco qué hacía un administrador, comencé a fijarme en sus trabajos y con el tiempo hice un par de cursos, los que había por esos años y vi lo amplio que era este trabajo de administrador, y mientras más los trataba más me interesaba".

¿Qué fue lo que te motivó a aceptar ser el desafío de ser el gerente del CGAI?

"Como ya venía de una experiencia anterior a cargo de edificios corporativos, me decidí de manera paralela comenzar a administrar. Esto lo hice por un tiempo, porque luego en el año 2009 comencé también otro negocio muy rentable que, por circunstancias del terremoto del año 2010, no pude seguir. Ya había dejado de administrar el 2008. Y en abril del año 2011 el vicepresidente de CGAI en ese momento me invitó a ser parte de nuestro gremio, dado que nos conocíamos desde el año 2001".

¿Cómo ha sido tu experiencia en estos diez años en tu trabajo con los socios y directores?

"Tremenda. He podido desarrollar al máximo mis capacidades de gestión en varios ámbitos, principalmente en lo relacionado a las capacitaciones para nuestros socios y mi vinculación como gerente con ellos y con otras entidades del orden privado y público".

¿Crees que el colegio ha crecido en este tiempo y qué es lo que consideras más relevante de este crecimiento?

"Sí, ha crecido en número de socios, se ha profesionalizado y, como los hemos capacitado en numerosos temas a nivel nacional y traído también a relatores internacionales, sin duda puedo decir que nuestros socios han adquirido competencias de nivel mundial".

¿Crees que es necesario que los socios estén constantemente capacitándose en las distintas áreas de la administración?

"Sin lugar a duda. Esto es constante y especialmente durante este 2021 las capacitaciones serán semanales y muy especializadas. Por eso invito a nuestros socios a sumarse a estas capacitaciones, las cuales son preparadas para que adquieran más conocimientos".

¿De acuerdo con tu experiencia, cuáles son los aspectos que nues-

tro gremio debiese desarrollar en el futuro?

"Creo que es el desarrollo en el uso de la tecnología. Esta década en mi opinión, el administrador que no acorte su propia brecha con el uso de la tecnología para su trabajo quedará fuera del mercado".

¿Cómo te imaginas al colegio en diez años más?

"Con el doble de socios que tenemos actualmente. De vuelta a nuestra sede física. Y definitivamente consolidados como el referente que tiene la ciudadanía para temas sobre copropiedad. Para eso quienes sigan a cargo de CGAI Chile como directiva deberán trabajar arduamente estos próximos dos años (2021-2023)".

Pronto tendremos elecciones de una nueva directiva. De acuerdo con tu experiencia, ¿qué características y capacidades crees tú que deben tener los directores del colegio?

"Liderazgo, visión y pasión. Todo lo anterior con la potencia y el control necesario para no quedarse y tampoco pasarse. Los próximos dirigentes se deben, en mi opinión, primero al CGAI, después a quienes integran la estructura societaria, para finalmente pensar en ellos mismos. A mí parecer, otro orden en estos principios sólo desenfoca el espíritu de nuestro Colegio. Los que lleguen deberán superar lo hecho hasta ahora. Un desafío que deben afrontar con las manos y la cara limpia, e íntegros



En abril de 2011, Sebastián Ruiz asumió como nuevo gerente general de CGAI. Los desafíos que debía enfrentar eran importantes: avanzar en la profesionalización del gremio; hacer crecer a la institución en número de socios y prestigio, y enfrentar los grandes cambios tecnológicos que se avecinaban.

Sebastián Ruiz
Gerente General
Colegio de Gestión y Administración
inmobiliaria de Chile

"...Esta década, en mi opinión, el administrador que no acorte su propia brecha con el uso de la tecnología para su trabajo quedará fuera del mercado".

COLUMNA DE OPINIÓN

LLEGÓ LA HORA DE LOS REGISTROS DIGITALES EN LAS CONSERJERÍAS



Son las 20:00 horas y Pedro, quien es conserje, se encuentra en su puesto de trabajo y recibe en su conserjería a la señora María, quien le indica que su vecina, la del piso superior, tiene una filtración en su terraza que llega precisamente a la de ella, que se encuentra inmediatamente abajo. Pedro la escucha atentamente y procede a registrar el reclamo de la señora María en su libro de actas de 400 páginas, el cual está ya escrito a la mitad, ha utilizado más de 37 lápices de color azul y otros tantos rojos para destacar.

Este proceso lo lleva a cabo a diario, registrando cada una de las novedades que van ocurriendo. Pedro con orgullo nos cuenta que tiene más de 50 libros guardados en la bodega de la comunidad y nos dice con cierta nostalgia que allí esta parte importante de la historia del edificio.

Este relato que parece sacado de los libros de historia no es muy lejano a la realidad de miles de comunidades que llevan el registro de las nove-

dades en libros de actas escritos a mano. Luego, está el registro de las visitas que son otros libros que van acumulándose en la bodega de Pedro y que por cierto guarda con mucha prolijidad.

Cabe preguntarse si esto es algo que pueda durar mucho tiempo más, considerando los avances tecnológicos en estos tiempos. En lo personal, y bajo mi experiencia, los libros de registro tienen sus días contados y más temprano que tarde, este trabajo migrará a sistemas más digitales que permitirán al personal de las comunidades entregar un mejor servicio y será una herramienta de gestión de los Administradores.

Los mitos a derribar

Un argumento que se escucha muy a menudo es que algunos conserjes no tienen el conocimiento adecuado en el uso de las nuevas tecnologías. En mi experiencia y en todas las visitas que he realizado a los edificios,

esa es una realidad que ha cambiado de forma muy importante. Existen muchos jóvenes que están trabajando en este rubro, como también, son muchos los extranjeros con un buen nivel de conocimientos en el uso de las tecnologías. E incluso las personas de mayor edad exhiben buenas dotes en el uso de herramientas tecnológicas.

Otro mito que se debe derribar dice que los comités y copropietarios no valoran la existencia de computadores en las conserjerías, ya que tienen el temor de que sean mal utilizados. Al respecto puedo decir que existen una infinidad de programas para evitar estas prácticas y lo segundo es que los beneficios superan con creces ese problema.

¿Qué se necesita?

Cuando se habla de digitalización estamos hablando de una primera etapa, que consiste en agregar internet en la conserjería y dotarla de



Las oportunidades que se abren cuando se digitaliza una conserjería son ilimitadas, el futuro es ahora. En cada una de las comunidades se haya la decisión de cuándo subirse a la era digital y acortar las brechas en este sentido. Mi opinión es que lo hagan desde hoy.

Rafael Escobar C.
Gerente Comercial de Kastor

algún procesador como un computador o tablet para el procesamiento de datos.

Estos simples elementos permitirán procesar y disponer de la información para la entrega de un mejor servicio a los residentes.

Hoy las principales funcionalidades, y por cierto las más utilizadas, tienen que ver con las operaciones diarias de una conserjería, como son el registro de personas; el registro y distribución de correspondencia y paquetería, y el registro de las novedades diarias de la comunidad.

El registro de las visitas es fundamental para mejorar la seguridad de la comunidad, como también permite entregar un mejor servicio a los copropietarios, toda vez que el conserje o portero tenga información de las personas que se encuentran autorizadas para el ingreso a la comunidad o las que no estén autorizadas por los residentes.

La correspondencia y paquetería, por otra parte, han aumentado de forma exponencial en el último tiempo, fenómeno que a todas luces ha venido para quedarse. La administración de la recepción y entrega de la paquetería a los copropietarios es un desafío al cual, sin lugar a duda, un computador aportará mucho, pues permite mejorar el servicio, al contribuir al orden y a evitar confusiones en las entregas.

Esto va acompañado también por la exigencia de contar con los espacios físicos para soportar la gran cantidad de encomiendas recibidas, desafío importante para quien debe desarrollar la labor de recepción, bodegaje y entrega.

La anotación de novedades es también un aspecto fundamental que debe ser registrado y clasificado en las comunidades. Esto ayuda a conocer los distintos sucesos ocurridos en los turnos, como también, a alertar a quienes deban tomar deci-

siones. Un registro histórico también servirá para resolver dudas sobre distintas materias, pero quizás el mayor aporte para la administración es que, si se logra un buen registro, se puede establecer un canal de comunicación con la comunidad de gran valor. El principal desafío es lograr el compromiso del personal de la conserjería de la comunidad, para registrar la información de forma oportuna y veraz.

El futuro inmediato

Las oportunidades que se abren cuando se digitaliza una conserjería son ilimitadas, el futuro es ahora. En cada una de las comunidades se haya la decisión de cuándo subirse a la era digital y acortar las brechas en este sentido. Mi opinión es que lo hagan desde hoy.

Rafael Escobar C.
Gerente Comercial de Kastor

ENTREVISTA

LA COMISIÓN DE ÉTICA, DESDE ADENTRO

ÉTICA

La labor de los miembros de una Comisión de Ética, como es el caso de CGAI Chile, está establecida en sus estatutos. Quisimos conocer más de cerca esta labor, su importancia y alcance, desde la misma fuente. Y qué mejor que entrevistar a dos de sus integrantes: el presidente de esta Comisión, José Luis Muñoz Vilches, y el secretario Héctor Zavala Pérez, ambos destacados socios de CGAI Chile.

CGAI: ¿Qué ha significado para ustedes ser parte de una Comisión de Ética?

Héctor Zavala (HZ): "Para mí la Comisión de Ética es muy importante y hay varias razones para sostener esto. Primero, me ha servido para volver a estudiar textos legales relacionados y vinculados a las materias que debemos analizar, lo que me facilita resolver de mejor manera las reclamaciones que nos llegan. En segundo lugar, he tomado con mucha seriedad esta tremenda responsabilidad de tener que evaluar el com-

portamiento ético de mis pares. Y, como tercer punto, quisiera destacar el trabajo en equipo que he realizado junto a los dos otros miembros de la actual Comisión de Ética".

José Luis Muñoz: "Antes de responder quiero recapitular sobre algo. Antes de ser miembro del Directorio, cuando era socio, veía como muy lejano la labor que se hacía al interior de este cuerpo Colegiado, me refiero al Directorio. Cuando asumí como director mi opinión cambió al darme cuenta del trabajo que todos sus miembros realizan en beneficio de los asociados y de la actividad. Y ahora que además presido la Comisión de Ética, puedo decir que tengo un tremendo orgullo al contribuir de manera desinteresada, otorgando mucho tiempo personal a las labores para las cuales fui escogido y nombrado, particularmente esta última responsabilidad, que llevo a cabo junto a dos directores, quienes también son parte de esta Comisión de Ética. Es una tarea enorme que abarca muchas instancias y que espero

estar a la altura de las circunstancias, para beneficio de los socios y por ende de nuestro Colegio.

¿Cómo es el trabajo de esta Comisión? Cuéntenos detalles de la labor que desarrollan.

HZ: "Se inicia cuando tomamos conocimiento, a través del correo comisiondeetica@cgai.cl, de alguna reclamación en contra de algún socio o entre socios. Existen plazos establecidos en nuestro reglamento disciplinario desde el momento en que acusamos recibo de dicha reclamación. El paso siguiente es que la Comisión de Ética se reúna para revisar los antecedentes que nos ha aportado el reclamante y, en nuestra primera reunión, fijamos si ésta tiene méritos suficientes para comenzar o no con la investigación de la causa. Si existe mérito, para iniciar el Procedimiento Disciplinario se comunica por escrito a las partes involucradas que se ha resuelto investigar el caso en particular. El paso siguiente es pedir al acusado

que nos envíe por escrito sus descargos aportando la información relacionada a la reclamación que nos ha llegado en los plazos que están establecidos. Si la Comisión de Ética establece que la reclamación no tiene mérito suficiente para iniciar una investigación, se responde al reclamante y quien reclama puede apelar a nuestra resolución enviando o aportándonos más antecedentes a su favor, los cuales pueden ser tomados en consideración.

Lo que pedimos es que se fundamente o amplíen los antecedentes. Nos volvemos a reunir y en esta segunda ocasión resolvemos finalmente los pasos a seguir comunicando al reclamante la decisión. Nos guiamos de manera estricta por lo que nos dice nuestro reglamento disciplinario inserto en acápite de la 'Comisión de Ética y Disciplina' de los Estatutos del Colegio, respetando cabalmente los plazos, el debido proceso y la presunción de inocencia. Solo investigamos lo que se reclama y verificamos si nuestro asociado ha violado algún artículo de nuestros Estatutos y del Código de Ética. Ese es nuestro alcance".

JLM: "Quiero señalar que existe el mismo procedimiento para cuando nos llegan reclamaciones entre socios. Es decir, plena imparcialidad y objetividad para iniciar, si corresponde, una investigación de los antecedentes que nos aporta el reclamante y el denunciado".

Cuando la Comisión de Ética establece que existe mérito suficiente para establecer una investigación de una reclamación, ¿cómo es la respuesta del socio que se ve involucrado?

JLM: "La primera reacción del socio cuestionado es que nos dice que no conocía que CGAI tuviera un reglamento disciplinario y un Código de Ética. Lo anterior para nosotros como Comisión de Ética no nos invalida para actuar. Es obligación de nuestros socios, conocer los estatutos, donde está incluido el procedi-

miento disciplinario y también conocer a cabalidad el Código de Ética. Los socios al verse interpelados por nosotros, su primera reacción es de sorpresa, pero luego comprenden y cooperan con la investigación aportando antecedentes. Nos ha pasado que en varias reclamaciones que hemos tenido que investigar, los socios aportan lo que ellos creen pueden ser antecedentes que favorezcan a su causa y es ahí donde nosotros como Comisión de Ética tenemos que actuar de manera clara y precisa, explicándole al socio, que sólo se remita a enviarnos los antecedentes que nosotros requerimos".

HZ: "También depende mucho de la antigüedad que tenga el socio como miembro Colegiado. Lo digo porque ahora somos muchos socios y los nuevos miembros desconocen el régimen de control que nosotros como institución llevamos de los actos de administración que se ejecutan. Buscamos siempre que el socio cuestionado tome razón de nuestra labor, conducente a esclarecer situaciones, para lo cual le pedimos que nos colabore de la mejor manera posible para llevar a buen término la investigación. Hemos tenido casos donde las reacciones de nuestros socios han sido un poco cuestionables al principio, pero posteriormente a esa primera reacción, ellos cambian cuando ven que no somos 'persecutores', sino que una comisión que busca establecer la verdad".

Sobre lo anterior, ¿qué visualizan ustedes como necesario que CGAI haga?

HZ: "Lo importante sería difundir más el contenido de nuestro Código de Ética. También creo pertinente que se les envíe a todos los socios un resumen del reglamento disciplinario. Y difundir nuestra labor como miembros de este importante cuerpo colegiado".

Entrando en materia, ¿qué es lo más complicado que esta Comisión de Ética le ha tocado resolver?



"Es importante que nuestros socios conozcan cabalmente sus estatutos, reglamento disciplinarios y el actual código de ética".

Héctor Zavala; socio Fundador de CGAI Chile, Director y Secretario de la Comisión de Ética.

JLM: "Para mí lo más complicado ha sido darles a entender a los socios cuestionados que, independiente de su antigüedad como colegiados o su trayectoria y experiencia en la administración de comunidades, deben tener siempre presente que sus actos de administración deben ser absolutamente profesionales por sobre todas las cosas, para beneficio de ellos, de nuestro Colegio y de esta actividad. Siempre les recomiendo que se estén capacitando de manera continua para que eleven sus conocimientos y competencias. Que nunca pierdan en el foco de este negocio, el cual es dar un servicio de primerísima categoría. Particularmente les pedimos que se adecuen a nuestro marco institucional respetando los principios fundamentales que rigen nuestra razón de ser como miembros colegiados".

Cuándo ya han establecido los hechos y llega el momento de votar a favor o en contra de una reclamación ¿Cómo es la decisión, unánime o es dividida?

JLM: "Las decisiones que hemos tomado, algunas han sido unánimes y otras divididas. Me explico. Primero, cada uno de nosotros nos damos un plazo para revisar los antecedentes a cabalidad. Prácticamente es un estudio en profundidad de los argumentos de cada una de las partes. Por eso es muy importante para nosotros que los involucrados nos aporten lo necesario y sólo lo solicitado para poder armarnos un juicio de los hechos. Y después de que cada uno de los integrantes de la Comisión de Ética tiene claro la situación nos reunimos y exponemos nuestras apreciaciones de manera separada y totalmente independiente sin presiones de ningún tipo. Después de escuchar nuestras posiciones en referencia al caso estudiado llega el momento de votar y si hay diferencias notables de opinión, las vamos resolviendo de manera inmediata. Este ejercicio de conversar entre los miembros de esta comisión, fortalece el aspecto de que la votación que resulte, se hace agotando todas las

variables que puedan inducir a una correcta decisión sobre el caso. La retroalimentación que tenemos es fundamental para consensuar la decisión que posteriormente daremos a conocer a los interesados del caso. En nuestra decisión final, cabe mencionar, que consideramos mucho el criterio profesional, es decir, lo que a diario viven realmente nuestros colegas y que nosotros, como administradores, muy bien conocemos".

Y cuando se acerca el momento de redactar la resolución, ¿cómo llegan a una conclusión final?

HZ: "Después de la lectura y análisis del caso, cuando la comisión ya ha decidido la resolución rigiéndonos por el reglamento disciplinario se procede a redactar de manera objetiva la carta que se le enviará a los interesados manifestándoles nuestra decisión. En concreto, se estudia, analiza, resuelve, se escribe, se procede a la firma de los miembros y se da a conocer por los medios que están habilitados por CGAI".

Los que no estén de acuerdo con la resolución ¿Qué instancia tienen?

HZ: "Nuestra resolución tiene un plazo de 15 días para poder ser apelada al Directorio. Después de ese plazo el caso es archivado".

¿Qué mensaje les enviarían a nuestros socios y a quienes leen esta entrevista?

HZ: "Que los socios estudien los estatutos y se aprendan nuestro Código de Ética, pero no sólo quedarse en ello, si no que lo apliquen en su actividad profesional".

JLM: "Para los socios es mi primer mensaje. Que se sientan orgullosos de pertenecer a CGAI que como institución gremial se toma muy en serio estas cosas. Y de todas las entidades que al interior de nuestro colegio existen y que trabajan de manera diaria para fortalecer la imagen y trabajo de los socios administradores. En especial orgullosos de tener una Comisión de Ética que sólo busca

que los actos de administración sean los correctos y de esta manera mantener en lo alto nuestra labor. Quiero decirles a los socios que estamos para ayudarlos y protegerlos en la medida que sus actos estén alineados con los principios de nuestra carta fundamental como son nuestros estatutos".



"Estamos para apoyar y proteger la labor de nuestros socios, en la medida que sus actos estén alineados con los principios fundamentales de nuestros estatutos".

José Luis Muñoz, socio de CGAI Chile, Director y Presidente de la Comisión de Ética.



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

INSCRÍBETE EN NUESTROS CURSOS
CONTACTO@CGAI.CL

CONVIÉRTETE EN UN PROFESIONAL:

- INDEPENDÍZATE
- SER TU PROPIO JEFE
- REINSÉRTATE LABORALMENTE
- OBTÉN ALTOS INGRESOS EN EL MEDIANO PLAZO
- NO TE QUEDES FUERA, LAS COMUNIDADES REQUIEREN ADMINISTRADORES PROFESIONALES



ENTREVISTA

LA PREVENCIÓN DE RIESGOS, UN ALIADO PARA LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO DE LAS COMUNIDADES

El país vive un contexto difícil. Por eso, una de las variables importantes a considerar es la prevención de riesgos, en el sentido más amplio de la palabra.

Para saber más, quisimos escuchar a quien, de manera diaria, visualiza las diferentes aristas que inciden al momento de abordar la gestión de riesgos en las comunidades.

Aquí, Fabio Parra, nuestro experto invitado nos entrega una serie de recomendaciones para enfrentar estos desafíos.

¿Qué hace un prevencionista/inspector o ingeniero de riesgos?

"El ingeniero de riesgos realiza una evaluación, análisis y cuantificación de los peligros a los que están expuestas las comunidades, desde el punto de vista técnico. Todo ello, enfocado hacia las diferentes variables que pueden afectar el patrimonio. Ellas son, principalmente, los incendios y la responsabilidad civil.

Nuestro enfoque principal es ayudar a mitigar pérdidas, por lo que se debe analizar cada variable, llevándolas a una matriz de riesgos donde se

identifiquen, evalúen, y establezcan medidas de migración y control de los riesgos asociados a la operación. El objetivo de la matriz es presentar la magnitud de cada riesgo (probabilidad e impacto) con el propósito de comparar de manera relativa los niveles de riesgo. Una vez identificados los riesgos, se debe comenzar un proceso destinado a modificar los riesgos, que incluye:

- Evitar el riesgo, decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que motiva el riesgo.
- Eliminar la fuente de riesgo.
- Cambiar la probabilidad.
- Cambiar las consecuencias.
- Compartir el riesgo con otra u otras partes.
- Mantener el riesgo en base a una decisión informada.

¿De qué manera se relaciona este trabajo que has explicado con los edificios?

"En edificios, ayudamos a mitigar pérdidas que tengan impacto en los bienes físicos, personas e interrup-

ción de un negocio, como sucede en el caso de incendios, robos y catástrofes naturales, entre otros. En este sentido, se debe tener un análisis muy acabado en lo que respecta al tipo constructivo de un edificio. Por ejemplo, actualmente se están implementando nuevas fachadas para mejorar la estética y aislación térmica de las construcciones, como es el caso del uso de ACM (Aluminum Composite Material)".

En su calidad de prevencionista/inspector o ingeniero de riesgos, ¿qué es lo que observa cuando le toca inspeccionar comunidades?

"El ingeniero de riesgos, debe analizar las áreas técnicas; sistemas de climatización; bodegas; sub estaciones y salas eléctricas (shaft eléctrico a nivel vertical del edificio); salas de bombas de red de aguas (potable e incendio); áreas de acopio de líquidos inflamables y combustibles; revisión de sistemas de extinción y detección contra incendios; evaluación de procedimientos y brigadas de emergencia".

Y sobre esto último, ¿su presencia en los edificios cómo es recibida por los trabajadores?

"Las visitas o reuniones que realizamos siempre son bien recibidas, porque ellos saben la importancia de nuestro rol. No nos consideran auditores (o similar). Saben que nosotros realizamos asesorías de ingeniería en riesgos y ayudamos al control de daños y de pérdidas".

El que usted inspeccione un edificio para ver la existencia de riesgos es a solicitud de quién, ¿del Comité de Administración o del Administrador?

"En nuestra área en particular (ingeniería de riesgos de una compañía aseguradora), el área comercial (suscripción) nos solicita evaluar un riesgo en particular. Este proceso se realiza a través de un corredor de seguros (por lo general). Posteriormente, una vez que tengamos la solicitud y confirmación por parte del suscriptor, nos ponemos en contacto con el área de administración del edificio. En las reuniones o visitas, nos reunimos con el área de mantenimiento, finanzas, seguridad, infraestructura, operaciones, entre otros".

Cuando ya ha hecho su inspección, ¿qué acciones posteriores son las que usted desarrolla?

"Luego de la inspección debemos generar dos documentos: uno para nuestra área interna de suscripción y otro que se emite al cliente. Este último documento se llama carta de recomendaciones, donde se describen todas las oportunidades de mejora que debe implementar el cliente".

¿Nos puede comentar qué brechas existen en relación con este tema en las comunidades? ¿Hay conciencia de los riesgos?

"Brechas como tal no se visualizan constantemente. Depende mucho de la antigüedad de un edificio, pero en Chile se observa un buen estándar.

Localmente, sí hay conciencia por parte de las empresas; cada día existe una cultura más moderna, por lo que se están utilizando nuevas tec-

nologías, especialmente en lo referente a seguridad y sistemas contra incendio".

¿Cómo es la recepción de su informe al final de su inspección, por parte de la administración?

"Así como nuestra presencia es bien recibida, nosotros siempre desarrollamos nuestro análisis en 3 etapas: reunión de inicio, recorrido o estudio de información y reunión de término. En esta última, describimos al cliente todas las mejoras que debe considerar realizar, y le entregamos fundamentos técnicos del por qué y para qué se deben realizar. Con esto, cuando presentamos nuestro reporte, no existen sorpresas, dado que ya fue conversado y explicado al cliente".

Y en relación con los planes de emergencia, ¿qué le ha tocado observar? ¿Existen? ¿Están actualizados y son acordes con las características de la comunidad?

"Los planes de emergencias en edificios se actualizan, por lo general, una vez por año. En pocas ocasiones me ha tocado evaluar a un cliente y que éste no cuente con un plan. En este caso, entregamos la asesoría correspondiente para que se implemente un plan de emergencias".

Ustedes realizan su trabajo para una corredora (compañía) de seguros. Utilizando su experiencia como prevencionista (ingeniero), ¿qué les puede aportar a las comunidades cuándo toman un seguro?

"Según sea el caso, ofrecemos a nuestros clientes también, evaluaciones térmicas en sistemas eléctricos (termografías), pruebas de bombas contra incendios, estudios de diseños o memorias de incendio, desde la ingeniería conceptual".

¿Qué cuidado debe tener la comunidad cuando empresas externas hacen mantenciones al interior de una comunidad?

"Contamos con varios documentos de apoyo a nuestros clientes. Para el

caso de empresas externas, disponemos de un plan de recomendaciones para manejo de contratistas de riesgos comunes y controles necesarios. Dicho documento y otros, se pueden descargar desde la página web de Chubb".

¿Qué recomendaciones le haría usted a quienes leen esta entrevista, a los miembros de un comité de administración, al administrador o a la comunidad en general?

"Que confíen en nuestra experiencia y habilidades. Como se indicó párrafos anteriores, no somos auditores, somos una red de apoyo para nuestros clientes, donde podemos asesorarlos en diferentes ámbitos técnicos".

¿Qué otra observación quisiera hacer en relación a lo que hemos venido preguntando?

"Si el cliente considera incorporar las mejoras indicadas en las cartas de recomendaciones, los riesgos serán mitigados. Es probable que esto influya en que el costo de la prima sea menor al momento de renovar una póliza de seguros".



Fabio Parra Salazar
Subgerente de Ingeniería de Riesgos - Chile
Chubb en Alianza con Map Corredores de Seguros



Intermediamos Seguros para Comunidades con las principales Compañías del Mercado



SI TRABAJA CON NOSOTROS LE OFRECEMOS:



Equipo
profesional



Agregamos
valor al negocio



Amplia
experiencia

Nuestros servicios:

- Asesoramiento integral al Administrador, con un experto en riesgos y siniestros.
- Inspección a comunidades para ver aspectos de seguridad sin costo para nuestros clientes.

Una empresa acreditada por CGAI Chile



Prefiera los servicios de las empresas asociadas.
Cuentan con el respaldo de CGAI Chile.



info@caleu.cl
www.caleu.cl



seguros@seguroscs.cl
seguroscs.cl



contacto@comunidadfeliz.cl
comunidadfeliz.cl



info@kastor.cl
www.kastorsoftware.cl



contacto@edsi.cl
edsi.cl



soporte@edipro.cl
edipro.cl



contacto@qtech.cl
qtech.cl



contacto@ser-bio.com
ser-bio.com



info@federalchile.cl
www.federalchile.cl



revimca@revimca.cl
www.revimca.cl



hflores@hchseguridad.com
hchseguridad.com



marilen.acuna@mapseguros.cl
mapseguros.cl



duplex@duplexchile.cl
www.duplexchile.cl



ventas@extintoresronovex.cl
extintoresronovex.cl



info@buildingclerk.com
www.buildingclerk.com



Conecta tu comunidad a la red de gas natural de Metrogas

Líder en la distribución de gas natural en el país, Metrogas puede convertirse en la mejor alternativa para su comunidad.

Hoy las comunidades tienen la opción de contar con la seguridad, comodidad y conveniencia que ofrece el gas natural, sin hacer un gasto extra, ya que Metrogas, después de hacer una evaluación, podría asumir el 100% de la inversión necesaria para conectarlas.

Para concretar esto, Metrogas realizará la conversión de todos los artefactos a gas que tengan los departamentos, además de normalizar las instalaciones, considerando revisión y regulación de artefactos, ventilaciones de los recintos, pruebas de hermeticidad y reparaciones de fugas. Todo esto bajo la supervisión de técnicos certificados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

Además, las comunidades que cuenten con central térmica o calderas individuales podrán

acceder a las Metrobolsas Comunidades, producto que entrega un precio preferencial fijo por m³ para el consumo de calefacción en invierno, siendo más conveniente que otras alternativas como la electricidad o el gas licuado a granel, pueden ahorrar hasta un 49% en calefacción. Por otro lado, la administración podrá gestionar desde una app las lecturas de los medidores de agua caliente y realizar el gasto común de la boleta de gas mensualmente.

Más allá de los beneficios económicos para tu comunidad, al contratar Metrogas estarás contando con un suministro continuo y una energía limpia, cuyo uso disminuye la contaminación ambiental y la intradomiciliaria. También se disfrutará de más seguridad, ya que las instalaciones quedan totalmente certificadas y podrán acceder a atención telefónica de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 para responder todos sus requerimientos o consultas. En caso de emergencias tenemos un servicio 24/7.

Para más información pueden contactarse al número 22337-8000 o ingresar a www.metrogas.cl.



ASOCIATE DURANTE EL MES DE JUNIO Y OBTENDRÁS EXCELENTES BENEFICIOS

SIN COBRO DE CUOTA DE INSCRIPCIÓN



SIN COSTOS, CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN DURANTE EL 2021.
PARA QUIENES SE ASOCIEN DURANTE EL MES JUNIO DEL
PRESENTE AÑO



ACCESO PREFERENTE A CHARLAS,
WEBINAR Y TALLERES

+569 38687146

✉ contacto@cgai.cl

www.cgai.cl

ANÁLISIS

LAS CLAVES PARA ENTENDER EL LIBRO DE REMUNERACIONES ELECTRÓNICO (LRE)

En respuesta a los acontecimientos que llevamos viviendo desde marzo 2020, las instituciones se han visto en la obligación de atender los requerimientos de los usuarios. De esta manera, junto con realizar modernizaciones en el uso de las plataformas digitales que ayudan a facilitar y agilizar los trámites que muchos usuarios efectúan normalmente —y así despejar las oficinas con asistencia de público—, han debido también lograr mejores y mayores fiscalizaciones en las materias laboral y tributaria.

Un ejemplo de ello es el Libro Electrónico de Remuneraciones (LER), el cual es considerado ya por muchos empleadores como una nueva exigencia laboral que viene a apoyar, facilitar, lograr y fiscalizar en materia de cumplimientos laborales y, por que no decirlo, en materia tributaria.

¿Qué es el LRE?

El LRE es una plataforma electrónica puesta a disposición de los empleadores en el Portal Mi DT, que permite a los empleadores registrar los pagos de remuneraciones efectuados a sus respectivos trabajadores, estandarizada y mensualmente, con carácter de equivalente electrónico, para dar cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 62 del Código del Trabajo, que señala lo siguiente: "El empleador se encuentra obligado a llevar un libro de remuneraciones cuando cuenta con cinco o más trabajadores. El libro en cuestión debe ser timbrado por el Servicio de Impuestos Internos y sólo las remuneraciones que en él figuren pueden considerarse como gastos por remuneraciones en la contabilidad de la empresa. Finalmente cabe señalar que en este registro deben ser considerados todos los trabajadores de la empresa que prestan servicios con el vínculo de subordinación y dependencia y debe contener las cantidades brutas que el empleador pague a los dependientes".

Por tanto, el LER sustituye la obligación de timbraje ante el Servicio de

Impuestos Internos, la que sin embargo se mantiene respeto del registro llevado en papel.

¿Quién puede utilizar el LRE a través del Portal Mi DT?

El LRE puede ser utilizado por todos los empleadores, ya se trate de quienes tienen 5 o más trabajadores, según lo antes expuesto, como también aquellos que cuentan con una dotación permanente inferior.

¿Qué costo tiene implementar y llevar este LRE?

No tiene costo alguno, es gratuito. Esto debido a que el uso de la plataforma MI DT es completamente gratuita.

¿Qué requisitos debe cumplir el empleador para utilizar el LRE?

Para utilizar el LER debe tener en consideración lo siguiente:

a) En el caso de empleadores constituidos como persona jurídica, deben tener designado un representante laboral electrónico.

b) el empleador o su representante laboral electrónico deben operar con clave única.

c) utilizar el formato de archivo dispuesto en la plataforma (CSV o TXT)

¿A partir de qué fecha el LRE es obligatorio para los empleadores?

La obligatoriedad en el uso del LRE está supeditada a la entrada en vigencia de la ley de modernización de la Dirección del Trabajo, por lo que no es posible señalar con exactitud el mes en que su uso pasará a cero obligatorio. Sin embargo, dado que el proyecto de ley ya fue aprobado en el Congreso, es posible suponer que el LRE pasará a ser de uso obligatorio en el transcurso del presente año

¿Cuándo este trámite sea obligatorio, a qué tipo de empresas, empleadores o a quién será aplicable o estará dirigido el trámite?

El artículo 62 del Código del Trabajo obliga a llevar un libro de remuneraciones a todos los empleadores que tenga 5 o más trabajadores, por tanto, tratándose de una obligación contenida en el Código del Trabajo, aquella sólo se extiende a las relaciones de prestación de servicios regidas por dicho cuerpo legal y en la forma que ha sido establecida. En conclusión, será aplicable a todo empleador que cumpla con lo establecido legalmente.

El trámite se encuentra disponible para perfil de empleador persona natural, empresario individual y persona jurídica (este último aplica a Comunidades de Edificios y Condominios).

En el caso de personas jurídicas, ésta inicialmente debe ingresar con la clave tributaria otorgada por el Servicio de Impuestos Internos y luego designar personas naturales como representantes electrónicos laborales. Estos últimos son los que realizarán los trámites en el Portal MI DT, con sus credenciales personales (Rut y clave única).

Los antes dicho se expone para que todo Administrador pueda comenzar a realizar las gestiones pertinentes para dar cumplimiento a la normativa cuando ésta entre en vigencia ya forma obligatoria.

Bibliografía:

Resolución exenta N°29 de 09.03.2021.

Dictamen N°877/6 de 10.03.2021.

Suplemento Libro de Remuneraciones Electrónico.

Dirección del Trabajo.



CECILIA ROJAS ELGUETA
Contador Auditor
Asesor Tributario y Laboral
ADECC SPA

“El Libro Electrónico de Remuneraciones será exigible este 2021”.

Cecilia Rojas.

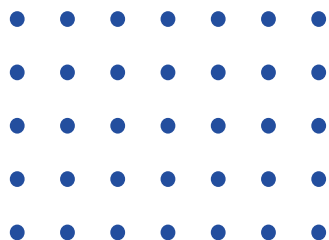


Curso de Introducción a la Administración de Copropiedad



ONLINE + CLASES VIRTUALES
CONTENIDOS ACTUALIZADOS 2021

Si ha realizado un curso en otra institución le invitamos a probar sus conocimientos con un examen nuestro sin costo para usted.



Ventajas de estudiar con CGAI Chile

- 1 • Estudie administración de copropiedades con los que más saben de esta actividad.
- 2 • Las comunidades demandan administradores preparados, con conocimientos y el respaldo de CGAI Chile .
- 3 • Al término de nuestro curso usted podrá optar a ser socio de nuestro colegio de administradores, obteniendo nuestra certificación y capacitaciones de especialización en varias materias, sin costos extras.
- 4 • Nuestro curso incluye una doble acreditación al aprender a usar el software de administración kastor.cl, sin costos extras
- 5 • Clases complementarias, con profesores en línea, que reforzarán los conocimientos aprendidos.
- 6 • 90 horas pedagógicas es lo que entregamos a través del curso online + las clases virtuales.
- 7 • Usted obtendrá un diploma si aprueba los exámenes de los cinco módulos base de nuestro curso. Y un doble diploma si también aprueba el uso del software kastor.cl
- 8 • Contenidos actualizados al 2021 en materias legales, contables, de mantenimiento, seguridad y administración de comunidades.