

CHARLA: Introducción a las Plataformas de Administración de Condominios en Chile (Duración estimada: 2 horas 30 minutos)

Objetivos de la Charla (Nivel de Bloom: Comprensión y Aplicación):

Al finalizar esta charla, los participantes serán capaces de:

1. **Identificar** la creciente complejidad de la administración de condominios en Chile y el rol de la tecnología.
 2. **Comprender** los aspectos clave de la Ley N° 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria que impulsan la digitalización.
 3. **Describir** las principales funcionalidades y beneficios que ofrecen las plataformas de administración de condominios.
 4. **Analizar** los criterios esenciales para evaluar y seleccionar una plataforma adecuada a las necesidades específicas de su comunidad.
 5. **Reflexionar** sobre la importancia de la digitalización para la profesionalización de su trabajo y la mejora de la convivencia comunitaria.
-

Parte 1: El Desafío de Administrar Comunidades Hoy y el Impulso Legal (30 minutos)

1.1. La Complejidad de la Administración Moderna (10 minutos) ¡Colegas, sabemos que administrar un edificio o un condominio es una tarea que va mucho más allá de "cobrar los gastos comunes"! Es una labor compleja que requiere un software eficiente para gestionar de manera efectiva todas las operaciones relacionadas con la gestión de propiedades. Pensemos en todas las variables que debemos atender diariamente:

- Residentes con sus diversas necesidades y solicitudes.
- Colaboradores, con todo lo que implica la gestión de personal (remuneraciones, contratos).
- Servicios externos, mantenciones programadas y ¡las temidas mantenciones correctivas!.
- Pagos, normativas, y un sinfín de tareas asociadas.

Antes, muchos de estos procesos se llevaban de forma manual, en tablas de Excel o registros en papel. ¿Y qué ocurría? La falta de integridad de la información. Un simple error al redondear una factura, o un cobro erróneo que simplemente se borra, puede hacer que "las cosas no calcen" y que los números sean inconsistentes en el tiempo. Esto generaba:

- Ineficiencia en la gestión y un consumo enorme de tiempo.
- Falta de transparencia, lo que muchas veces derivaba en desconfianza por parte de los copropietarios.
- Dificultad para supervisar y gestionar solicitudes, enviar comunicaciones o tener las cuentas claras.

Ante este escenario, la tecnología no se quedó atrás, ¡y han ido apareciendo diversos software que facilitan la gestión para administradores y residentes!. Estos sistemas buscan automatizar lo que antes se hacía manualmente, liberando tiempo valioso.

1.2. La Ley N° 21.442: Un Impulso a la Digitalización (15 minutos) En Chile, la administración de edificios y condominios ha dado un salto cualitativo con la **Ley de Copropiedad Inmobiliaria N° 21.442**, promulgada el 13 de abril de 2022 y con obligaciones clave que entran en vigencia a partir de 2025. Esta ley reemplaza la antigua normativa de 1997, actualizando y optimizando la forma en que se regula la vida en comunidad.

¿Por qué era necesaria? Porque en nuestro país, cada vez más personas viven en copropiedades – se construyen entre 500 y 600 edificios al año, ¡y ya existe más de un millón de ellos! – y se requería una ley con normas actualizadas que ordenen y fortalezcan la vida en las comunidades.

Uno de los pilares fundamentales de esta nueva ley es la **exigencia de una gestión más eficiente, transparente y profesional**, lo que nos lleva directamente al uso de herramientas digitales. Veamos los puntos clave que nos "obligan" (o más bien, nos invitan a aprovechar) la digitalización:

- **Registro Nacional de Administradores (Obligatorio desde Septiembre de 2025):** Si usted es un administrador remunerado, deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Administradores del MINVU, que es público y gratuito. Para ello, necesita acreditar la enseñanza media y, muy importante, haber aprobado un curso de capacitación en administración de condominios en una institución de educación superior reconocida por el Estado, o un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) acreditado por SENCE, o tener una certificación de competencias por ChileValora. Esto busca asegurar que quienes lideran comunidades tengan la experiencia y preparación adecuada, ¡profesionalizando aún más nuestra labor!.
- **Digitalización y Gestión Transparente:** La ley exige llevar registros digitales de copropietarios, rendiciones de cuentas mensuales y permitir asambleas virtuales o mixtas. Esto es una invitación directa a modernizar la gestión con herramientas que automaticen procesos y entreguen total transparencia.
- **Planes de Emergencia y Seguros Obligatorios:** Cada comunidad debe contar con un plan de emergencia y evacuación actualizado anualmente, y un seguro colectivo contra incendios para los bienes e instalaciones comunes. Las plataformas nos ayudan a gestionar esta información y, en algunos casos, a vincularnos con proveedores.

¿Qué pasa si no cumplimos? Hay un riesgo de multas y sanciones legales, posibles reclamos formales de residentes, y la pérdida de confianza del comité o la asamblea. En resumen, no cumplir implica perder el control y afectar su reputación profesional.

Parte 2: ¿Qué son las Plataformas de Administración y Qué nos Ofrecen? (60 minutos)

2.1. Definiendo el "Cerebro Digital" de su Comunidad (10 minutos) Un software de administración de condominios es, en esencia, un sistema diseñado para ayudar a los administradores de propiedades inmobiliarias a gestionar todas las operaciones. Piénsenlo como el "cerebro digital" que centraliza y automatiza las tareas diarias, reemplazando el sistema manual por una plataforma integrada que agiliza y simplifica el trabajo.

El objetivo principal es mejorar la calidad de vida tanto de los administradores, simplificando sus responsabilidades, como de los residentes y del comité, al reducir preocupaciones y mejorar la

convivencia. Permite monitorear todo lo relacionado con la administración y funcionamiento del conjunto residencial desde un móvil o computador.

2.2. Funcionalidades Clave: El Poder de la Automatización (40 minutos) Ahora, veamos en detalle qué maravillas nos ofrecen estas plataformas, y cómo se alinean con las necesidades de su día a día y con las exigencias de la nueva Ley:

- **Gestión Financiera y Contabilidad: "Cuentas Claras, Comunidades Felices"**
 - **Contabilidad Detallada y Fondos de Reserva:** Estas plataformas permiten llevar un registro detallado de ingresos y egresos. Esto es crucial para la transparencia. Además, gestionan el **Fondo Común de Reserva**, el cual, por ley (Ley N° 21.442), es una obligación económica destinada a solventar gastos extraordinarios, urgentes o imprevistos, incluyendo un porcentaje para el término de contratos de personal. La formación e incremento de este fondo se da con un porcentaje sobre los gastos comunes (no inferior al 5% del gasto común mensual), multas e intereses, y aportes por uso exclusivo de bienes comunes. Incluso pueden ayudar a invertir estos fondos en instrumentos financieros, previo acuerdo del comité.
 - **Cálculo y Cobro de Gastos Comunes:** Agilizan este proceso, permitiendo el ingreso de consumos individuales, la conciliación bancaria y la generación de minutas de gastos comunes. ¡Y atención! Desde 2023, el Servicio de Impuestos Internos (SII) exige que la cobranza de gastos comunes se realice mediante **boletas electrónicas exentas**. Estas plataformas ya incluyen módulos de facturación electrónica integrados con el SII, ¡lo que nos asegura un mayor control tributario y previene fraudes!
 - **Gestión de Morosos:** Identificar a los morosos y tener las cuentas claras es un dolor de cabeza, ¿verdad? Las aplicaciones facilitan esta gestión, e incluso permiten a los residentes pagar sus cuotas y servicios en línea, eliminando la necesidad de cheques o efectivo. ¡Y la Ley 21.442 permite convenios de pago para ayudar a los vecinos a ponerse al día!.
 - **Módulo de Remuneraciones:** Para aquellos que gestionan personal, Carmen Gloria Pérez de Propiedad Conectada nos comenta que este módulo "le salvó la vida". Permite el cálculo de imposiciones, la generación automática de la declaración jurada para el Servicio de Impuestos Internos, cálculo de vacaciones, certificados de antigüedad y liquidaciones de sueldo de forma rápida y sencilla. ¡Lo que antes tomaba horas, ahora se hace en media hora!.
- **Comunicación Interna: "Conectando la Comunidad en Tiempo Real"**
 - **Mensajes y Noticias:** Facilitan la comunicación entre residentes y administración. Los residentes pueden enviar mensajes directamente y mantenerse informados sobre noticias y eventos del edificio, ¡fomentando una comunidad más unida!.
 - **Diario Mural Digital:** ¿Se acuerdan de las hojas de papel en los ascensores? ¡Eso es cosa del pasado! Ahora los comunicados oficiales pueden verse desde el celular, en tiempo real, asegurando que la información se difunda a todos los moradores.

- **Encuestas:** Necesitan la opinión de la comunidad para una decisión importante (ej. horarios de espacios comunes)? Las apps permiten realizar encuestas de forma eficiente y que los residentes respondan desde su teléfono.
- **Gestión de Espacios Comunes: "Organización y Disponibilidad al Instante"**
 - **Reservas Online:** ¡Se acabó el revisar cartas o el "quién llegó primero"! Los residentes pueden reservar espacios comunes (salones, quinchos) a través de la aplicación, viendo la disponibilidad en línea. Esto facilita la gestión para el administrador y los residentes.
- **Seguridad y Control de Acceso: "Agilidad y Tranquilidad"**
 - **Registro de Visitantes:** Un gran avance. Los residentes pueden registrar previamente a sus visitas (con código QR o patente de vehículo), lo que permite un acceso más rápido y fluido en portería, mejorando la experiencia de los visitantes y la seguridad del edificio.
 - **Monitoreo:** Algunas plataformas ofrecen la posibilidad de monitorear zonas comunes con cámaras para incrementar la seguridad.
- **Mantenimiento y Registros: "Manteniendo el Orden y el Respaldo"**
 - **Seguimiento de Incidentes:** Permite registrar solicitudes de residentes y hacer seguimiento a incidentes.
 - **Planificación de Mantenciones:** El administrador puede planificar las mantenciones y recibir alertas para recordar tareas urgentes, evitando caer en las temibles mantenciones correctivas, pérdidas de garantía o multas.
 - **Gestión Documental:** El registro digitalizado de documentos (facturas, recibos, liquidaciones) es clave. Se pueden adjuntar directamente en el sistema, lo que resguarda la información ante un cambio de administración, facilita rendiciones de cuentas y consultas específicas del comité.
- **Generación de Informes y Reportes: "Información Precisa al Instante"**
 - Las plataformas generan automáticamente informes y análisis de datos. Tendrá a mano minutas de gastos comunes, avisos de cobro, estados de cuenta, informes detallados de egresos, balances, estados financieros, flujos de caja y más. Esto hace que la rendición de cuentas sea clara y fácil de realizar.

2.3. Ventajas de la Digitalización: ¿Por qué Dar el Salto? (10 minutos) Más allá de las funcionalidades específicas, la digitalización de la administración de condominios nos trae beneficios transversales:

- **Eficiencia Aumentada:** Se automatizan procesos que antes eran manuales, liberando tiempo y reduciendo el esfuerzo. Esto permite a los administradores, como nos decía José Miguel Oyarzo de EdiPro, administrar más comunidades simultáneamente con los mismos recursos.
- **Transparencia Total:** Cuando la información de la comunidad está en un software, los procesos de transparencia se reafirman. Tanto administradores como residentes pueden ver la información de manera ordenada, precisa y actualizada en tiempo real, desde el valor del gasto común hasta el historial de pagos. ¡Esto es maravilloso para la confianza!.

- **Mejora de la Comunicación y Convivencia:** La variedad de herramientas facilita la comunicación, fomenta una comunidad más unida y comprometida, y permite resolver problemas de manera rápida y eficiente.
 - **Seguridad y Respaldo de la Información:** Al digitalizar, se reduce el riesgo de pérdida de información y se garantiza la propiedad de los datos, con sistemas de usuarios, roles y permisos muy detallados.
 - **Cumplimiento Normativo Simplificado:** Estas herramientas están diseñadas para ayudarnos a cumplir con las exigencias de la Ley 21.442 y del SII, como el Registro Nacional de Administradores, la gestión transparente y la facturación electrónica.
 - **Profesionalización del Rol:** La adopción de tecnología eleva el estándar de nuestra gestión, permitiéndonos destacarnos como administradores.
-

Parte 3: Navegando el Mercado: Opciones y Criterios de Elección (45 minutos)

3.1. Panorama de Software Disponibles en Chile (15 minutos) ¡Llegamos a un punto crucial! En Chile, existe una gran variedad de opciones de software diseñadas específicamente para satisfacer las necesidades de administración de edificios. Es importante recordar, y lo recalco con énfasis: **no vamos a recomendar ninguna plataforma en particular.** La elección es un traje a la medida, y debe basarse en las necesidades específicas de cada comunidad. Nuestro objetivo es conocer lo que el mercado ofrece para que ustedes, como expertos en sus comunidades, tomen la mejor decisión.

Aquí les presento algunas de las plataformas populares en Chile, con sus características destacadas, según las fuentes:

- **Condoify:** Una solución integral con funciones como gestión de propietarios, contabilidad, seguimiento de pagos, reserva de espacios comunes y comunicación interna. Es altamente personalizable.
- **AdminHoy:** Ofrece herramientas para la gestión de condominios, incluyendo control de acceso, registro de incidentes, gestión de documentos y comunicación con residentes, además de contabilidad y reportes.
- **EasyGestión:** Una plataforma todo en uno para gestión de propietarios, seguimiento de pagos, programación de reuniones de junta, comunicación interna, contabilidad y reportes.
- **Portal Conserje:** Diseñado para la gestión de edificios y condominios, permite reservas de espacios comunes, comunicación con residentes, seguimiento de visitas, informes, contabilidad y gestión documental.
- **Edificia:** Plataforma de gestión que ofrece herramientas para administración de propiedades, control de acceso, gestión de eventos y comunicación con residentes, contabilidad y reportes financieros.
- **CondoClick:** Software de administración basado en la nube, con funciones para gestión de propietarios, contabilidad, reserva de espacios comunes y comunicación interna.
- **MiEdificio:** Solución para gestión de propietarios, programación de reuniones de junta, seguimiento de pagos, comunicación con residentes, contabilidad y reportes financieros.

- **CondominiosOnline:** Software de gestión que incluye propietarios, contabilidad, reserva de espacios comunes y comunicación interna.
- **EasyCondo:** Plataforma para gestión de propietarios, programación de reuniones, seguimiento de pagos, comunicación con residentes, contabilidad y reportes financieros.
- **CondominioFácil:** Software de administración que facilita la gestión de propietarios, contabilidad, reserva de espacios comunes y comunicación interna.
- **ComunidadFeliz:** Destaca por su transparencia (información en tiempo real, muros virtuales), mejora de la comunicación (diario mural, encuestas), gestión de pagos online (reducción de filas y comprobantes), seguridad (registro previo de visitantes con QR) y reserva de espacios comunes. Incluso ofrece asesoría legal gratuita e ilimitada para clientes.
- **EdiPro:** Se posiciona como una de las mejores opciones, automatizando procesos manuales, centralizando información de ingresos y egresos, permitiendo adjuntar facturas y documentos contables. Ayuda a mejorar la transparencia, se rige por estándares de protección de datos (GDPR y ley chilena), y simplifica la reserva de espacios y planificación de mantenciones.
- **GastoComunChile:** 100% online, ofrece información precisa, informes detallados, permite la conexión de comité y residentes, y facilita el pago en línea de gastos comunes mediante integración con Flow.cl. Incluye cálculo de remuneraciones y soporte permanente.
- **Kastor:** Promueve una gestión moderna, transparente y profesional, ayudando al cumplimiento de la Ley 21.442 con herramientas para registros digitales de copropietarios, rendiciones mensuales automatizadas, gestión de reportes y votaciones para asambleas virtuales.
- Además, el mercado ofrece otras opciones como Residentia, ADMEDIF, Coliver, AdminProp, Mi Casita, Condo Control, CondomiSOFT y CondoVive.

3.2. Criterios Clave para la Elección: El Arte de Elegir la Herramienta Adecuada (20 minutos)

Dado este amplio panorama, ¿cómo saber cuál es la mejor para su condominio? Aquí les dejo una guía de compra con criterios fundamentales para evaluar, ¡esto es clave para una decisión estratégica!:

- **Funcionalidades Específicas:** ¿Cuáles son las necesidades prioritarias de su comunidad? No todas las plataformas ofrecen lo mismo. Algunas se enfocan más en contabilidad, otras en comunicación, otras en seguridad. Hagan una lista de lo indispensable para su operación diaria y sus desafíos actuales.
 - **Transparencia y Seguridad de Datos:** Pregunten cómo la plataforma garantiza la protección de los datos de los residentes. ¿Cumple con la Ley de Protección de Datos Personales chilena y estándares internacionales como GDPR?. ¿Hay un registro detallado de todas las modificaciones y movimientos realizados en el sistema? Esto es vital para la rendición de cuentas.
 - **Usabilidad y Accesibilidad:** Una plataforma debe ser fácil e intuitiva de usar para todos: administradores, miembros del comité y, sobre todo, los residentes. ¿Ofrece aplicación móvil? Esto es un gran plus para la comunidad, permitiendo acceder a información y realizar gestiones desde cualquier dispositivo.
 - **Soporte y Capacitación:** Una excelente herramienta no sirve de mucho si no se sabe usar o si no hay quien resuelva nuestras dudas. ¿Ofrecen soporte técnico constante (teléfono, WhatsApp, correo)? ¿Proporcionan capacitaciones para el equipo de administración y los usuarios?.
- Carmen Gloria de Propiedad Conectada destaca el soporte como un aliado.

- **Costo y Planes de Precios:** Los precios varían significativamente. Algunos planes son por cantidad de viviendas (ej. desde \$25.000 mensuales por comunidad). Otros, por funcionalidades o por cantidad de usuarios. Entiendan la estructura de precios y si hay "letra chica". Lo importante es que el plan se ajuste a su presupuesto y a las funcionalidades que realmente necesitan.
 - **Integraciones:** ¿La plataforma se integra con otros sistemas esenciales en Chile? Por ejemplo, con el SII para la facturación electrónica de gastos comunes o con pasarelas de pago como Flow.cl para facilitar los cobros.
 - **Escalabilidad y Adaptabilidad:** Si su comunidad crece o si administra varias propiedades, ¿la plataforma puede escalar en funcionalidades y precio? ¿Se adapta a distintos tipos de propiedades, residenciales o comerciales?.
 - **Pruebas Gratuitas/Demos:** ¡Siempre es recomendable probar antes de comprar! Muchas empresas ofrecen demos o períodos de prueba gratuitos. ¡Aprovéchenlos! Les permitirá ver la plataforma en acción y verificar si se adapta a sus flujos de trabajo.
-

Parte 4: Reflexión y Cierre (15 minutos)

4.1. Transformando la Gestión: De lo Manual a lo Digital (5 minutos) Estimados, la Ley 21.442 no es un obstáculo; es una **oportunidad** para profesionalizar, ganar confianza de los residentes y modernizar nuestra gestión. La digitalización ha llegado para quedarse.

Al adoptar estas herramientas, el administrador puede dejar de "morir en el intento" de organizar datos en un Excel y enfocarse en lo verdaderamente estratégico para la comunidad. Se reduce el papeleo, se eliminan procesos innecesarios y se automatizan funciones, permitiendo una administración mucho más fluida y profesional. Como administradores, esto nos ayuda a crecer y ofrecer un mejor servicio a las comunidades.

4.2. Recomendaciones Finales para la Implementación (5 minutos) Si están pensando en dar el salto digital, consideren estos pasos prácticos:

1. **Involucren a su Comité de Administración y a la comunidad:** La decisión debe ser compartida. Muéstrenles los beneficios, las funcionalidades y cómo impactará positivamente en su día a día.
2. **Realicen una evaluación de necesidades exhaustiva:** ¿Qué es lo que realmente necesitan resolver? ¿Dónde están los mayores "puntos de dolor" en su administración actual?
3. **Aprovechen las pruebas gratuitas:** Tómense el tiempo para explorar las plataformas, hacer preguntas y simular sus operaciones diarias.
4. **Inviertan en capacitación:** Una vez elegida la plataforma, asegúrense de que todo el equipo (administrador, conserjes, comité) reciba la capacitación adecuada para maximizar el uso de la herramienta. Además, no olviden que la Ley 21.442 exige formación constante en diversas áreas para los administradores remunerados.

Recuerden el compromiso del MINVU con el desarrollo de comunidades más unidas y seguras, y cómo esta ley es una herramienta efectiva para lograr una vida digna y en armonía.

