

Charla: La Administración de Condominios bajo la Lupa Legal: Prevención y Gestión de Reclamaciones

(Duración estimada: 2.5 horas)

I. Introducción y Contexto: ¿Por qué estamos aquí hoy? (15 minutos)

¡Un saludo cordial a todos los presentes! Hoy nos convoca un tema de vital importancia para el bienestar y la armonía en nuestras comunidades: la administración de condominios y el desafío de las reclamaciones legales. Como bien sabemos, ser administrador de un condominio en Chile es una tarea compleja, que exige no solo conocimientos técnicos, sino también habilidades blandas y una alta dosis de responsabilidad. Nuestro trabajo impacta directamente en la calidad de vida de miles de familias.

El marco que rige nuestra labor es, principalmente, la **Ley N° 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria**, promulgada el 13 de abril de 2022. Esta ley, que derogó la antigua normativa de 1997, busca modernizar, ordenar y fortalecer la vida en comunidad, estableciendo nuevas responsabilidades y mecanismos de fiscalización para quienes ejercemos esta profesión. Un punto clave, colegas, es que esta normativa apunta a una gestión **moderna, transparente y profesional**.

El objetivo de esta charla es que salgamos de aquí no solo con claridad sobre las reclamaciones más comunes y graves, sino también con herramientas prácticas para gestionarlas y, lo más importante, ¡para prevenirlas! Así, elevaremos nuestro estándar profesional y contribuiremos a comunidades más felices.

II. Panorama de Reclamaciones: ¿A qué nos enfrentamos como administradores? (45 minutos)

Para que lo tengamos claro, las reclamaciones se centran principalmente en el **incumplimiento de nuestras funciones** establecidas en la ley, el reglamento del Registro Nacional de Administradores, el reglamento de copropiedad o los acuerdos de la asamblea y el comité.

A. Ejemplos de Problemas Comunes Denunciados por Vecinos (Casos de la "vida real"):

Miren estos casos que han sido noticia o que se repiten en el día a día:

- **Irregularidades y Abusos Directos:** Tenemos el caso insólito de una administradora que, producto de problemas estructurales, ¡decidió tapar una piscina con cemento!. Además, se le acusó de amenazas y multas arbitrarias, incluso desconociendo pagos ya realizados. Esto nos muestra hasta dónde puede llegar la falta de profesionalismo y ética.
- **Deficiencias en el Mantenimiento:** Una queja recurrente son las filtraciones, deterioro de techos y bodegas, lo que provoca hongos, suciedad y pérdidas de bienes, afectando múltiples departamentos. La falta de mantenimiento adecuado en edificios con cientos de personas es una complicación grave que puede incluso llevar al colapso en caso de sismo.
- **Problemas Financieros y de Transparencia:** Vecinos han denunciado gastos comunes injustificados y excesivamente altos, llegando a cifras de 120 mil o 180 mil pesos sin entender el motivo. La falta de rendición de cuentas claras y la no exhibición de libros financieros son un problema grave. En un caso, se mencionan 120 millones de pesos en el fondo de reserva que la administradora decía que no existían.

- **Asambleas y Decisiones Irregulares:** Se han reportado casos de asambleas declaradas nulas por falta de quórum o notario, o donde la administración actuó sin consulta a la comunidad, creyéndose "dueña del condominio".
- **Acoso y Maltrato:** Algunos vecinos han denunciado acoso por parte de administradores.
- **Seguridad y Emergencias:** La ley exige un plan de emergencia y evacuación actualizado anualmente, además de un seguro colectivo contra incendios. Se han reportado deficiencias en el mantenimiento de redes de bomberos (red húmeda/seca), lo que es gravísimo en caso de incendio.

B. Categorización de Infracciones: De lo Leve a lo Gravísimo:

La Ley de Copropiedad Inmobiliaria N° 21.442 clasifica las infracciones y sus sanciones. Esto, colegas, es fundamental para entender la seriedad de nuestras acciones:

1. Infracciones Leves:

- **Definición:** Incumplimiento de obligaciones específicas (numerales 4), 6), 9), 12), 13) y 14) del artículo 20 de la ley), o cualquier otra transgresión no indicada como más grave.
- **Sanción:** Amonestación por escrito.

2. Infracciones Menos Graves:

- **Sanción:** Amonestación por escrito y/o multa a beneficio fiscal de 1 a 4 Unidades Tributarias Mensuales (UTM).

3. Infracciones Graves:

- **Definición:** No se detallan explícitamente en las fuentes, salvo la reincidencia en infracciones leves dentro de un período de dos años.
- **Sanción:** Suspensión de 1 a 3 años del Registro Nacional de Administradores de Condominios y/o multa a beneficio fiscal de 5 a 10 UTM.

4. Infracciones Gravísimas: ¡Atención a estas, que son las más críticas!

- **Definición:**
 - Actuar como administrador estando inhabilitado o sin cumplir requisitos para la inscripción en el Registro Nacional [51a].
 - Proporcionar información falsa sobre los requisitos de inscripción [51b].
 - Aportar datos o antecedentes falsos sobre la administración, induciendo a error o impidiendo la correcta evaluación de la gestión [51c].
 - Ser condenado por sentencia ejecutoriada por responsabilidades civiles o penales derivadas de la administración [52d].
 - Reincidir en una infracción grave dentro de tres años [52e].
 - Incumplir obligaciones (numerales 1 y 2 del artículo 20 de la ley) que causen daño a la seguridad de personas, lesiones o muerte [52f].
 - Suspender o requerir la suspensión de servicios esenciales (eléctrico, telecomunicaciones, calefacción) durante un estado de excepción constitucional de catástrofe [52g].
- **Sanción:** Eliminación del Registro Nacional de Administradores de Condominios y/o multa a beneficio fiscal de 5 a 10 UTM.

Además de estas, cualquier **malversación de fondos** o **negligencia en la gestión** son causas de reclamación importantes.

III. Organismos Receptores y Procedimientos de Reclamo: ¿Dónde y cómo se denuncia? (45 minutos)

Para que un administrador sepa a qué atenerse, es crucial comprender quiénes pueden reclamar y ante qué instancias.

A. ¿Quiénes pueden presentar una reclamación? Según la ley, las reclamaciones pueden ser presentadas por:

- El **Comité de Administración** del condominio, que es el órgano representativo de la comunidad.
- Un **porcentaje de copropietarios y/o arrendatarios** que defina el reglamento de la Ley 21.442 (la Circular N° 09 del MINVU especifica que es al menos el 15% de los copropietarios o arrendatarios).

B. Organismos que reciben los reclamos:

1. Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) de Vivienda y Urbanismo (MINVU):

- Son la principal instancia para presentar reclamos contra administradores que incumplan sus funciones según la Ley 21.442. La **Secretaría Ejecutiva de Condominios del MINVU** es la entidad creada para impartir instrucciones y supervisar la aplicación de la nueva normativa.
- **Procedimiento de Reclamación ante SEREMI:**
 - **Ingreso:** Se realiza a través de la **Plataforma Digital "Ley de Copropiedad Inmobiliaria"** en el sitio web oficial del MINVU (www.minvu.cl o www.condominios.minvu.cl), utilizando la Clave Única.
 - **Documentación:** Se deben adjuntar documentos esenciales como el reglamento de copropiedad, el certificado de acogimiento a régimen (solicitado en la Dirección de Obras Municipales), los datos del administrador y el documento que respalde su vínculo con el condominio (acta o contrato), el acta de elección del comité de administración y el acta de la reunión donde se acordó el reclamo. Es crucial ser preciso y aportar pruebas como documentos o fotografías.
 - **Proceso:** La SEREMI realiza una evaluación inicial, pudiendo solicitar antecedentes adicionales. Si hay indicios de infracción, se notifican formalmente los cargos al administrador, quien tiene un plazo de **diez días hábiles** para presentar sus descargos y argumentos. La investigación administrativa tiene un plazo máximo de **120 días hábiles** para resolverse.
 - **Resolución y Sanciones:** La SEREMI emite una resolución final, que puede confirmar la infracción y aplicar sanciones, o desestimar los cargos. Las sanciones aplicadas se publican en el Registro Nacional de Administradores.

- **Prescripción:** Las reclamaciones prescriben en un plazo de **dos años** contados desde la acción u omisión reclamada.

2. Juzgados de Policía Local (JPL):

- Son competentes para conocer y resolver disputas que surgen de la convivencia en comunidad.
- **Medidas que puede adoptar el Juez de Policía Local:** Declarar la nulidad total o parcial del reglamento de copropiedad o de acuerdos de asamblea que infrinjan la ley o el reglamento. También puede citar a asamblea si el administrador o comité no lo hacen, exigir rendición de cuentas (fijando un plazo y aplicando multas por incumplimiento), y convocar a asamblea para elección del comité.
- **Conflictos entre Copropietarios:** Disputas por ruidos molestos o daños por filtraciones son comunes. Se recomienda interponer una **querella infraccional** para determinar responsabilidad y, simultáneamente, una **demanda civil de indemnización** para reclamar daños (emergente, lucro cesante, moral).
- **Plazo para Denuncia ante JPL:** Es crucial presentar la denuncia dentro de los **tres meses** siguientes a la ocurrencia del hecho.

3. Fiscalía:

- Para delitos de mayor envergadura, como la **usurpación** y **daños** (como en el caso de la piscina que se cementó), las comunidades pueden presentar querellas ante la Fiscalía. La municipalidad, a través de su defensoría de víctimas, puede presentar querellas, como ocurrió en el caso de la piscina en el Barrio Yungay.

4. Municipalidades:

- Las municipalidades pueden prestar **asesoría y mediación extrajudicial** en conflictos de copropiedad. Es una vía menos confrontacional, pero su acción se extingue si alguna de las partes decide recurrir a un tribunal o árbitro.

IV. Cuidados para no caer en Reclamos: ¡La prevención es la clave! (50 minutos)

Estimados, el mejor reclamo es el que no existe. Aquí les dejo una serie de prácticas esenciales para blindar su gestión y evitar problemas legales. Esto no es solo para "no ser sancionados", es para construir una relación de confianza y un ambiente de buena convivencia.

A. Conocimiento y Transparencia: "Información es poder, y transparencia es confianza."

- **Dominar la Ley y el Reglamento:** Es fundamental que conozcan a cabalidad la **Ley N° 21.442** y el **Reglamento de Copropiedad** específico de su comunidad. Esto les permitirá actuar con apego a la legalidad y evitar acuerdos inválidos. La ley es un mapa; el reglamento, el GPS de su condominio.
- **Comunicación Fluida y Transparente:** Mantengan informados a los copropietarios y respondan a sus consultas periódicamente. Establezcan canales claros de comunicación (correo oficial, grupos de mensajería para lo urgente, reuniones periódicas). ¡La transparencia financiera

es primordial! Presenten informes claros y periódicos de ingresos, egresos y saldos, con respaldo documental.

B. Profesionalización y Certificación: "La excelencia no es un acto, sino un hábito."

- **Inscripción en el Registro Nacional de Administradores:** A partir de **septiembre de 2025**, la inscripción en este registro del MINVU será **obligatoria** para todos los administradores (personas naturales y jurídicas). Los requisitos incluyen licencia de enseñanza media y haber aprobado un curso de capacitación en administración de condominios, reconocido por el Estado o acreditado por SENCE o Chile Valora.
- **Capacitación Continua:** Inviertan en su formación. Capacitarse en manejo de conflictos, finanzas y normativas legales es clave. La formación técnica en administración de comunidades es la manera más directa de evitar reclamaciones y sanciones.

C. Uso de Tecnología: "Simplifiquemos para ser más eficientes."

- **Implementar Software de Administración:** ¡Esto no es un lujo, es una necesidad! Un software especializado es fundamental para la transparencia y eficiencia.
 - **Beneficios:** Automatizan la cobranza y reducen la morosidad, centralizan la información (pagos, actas, documentos legales), facilitan la rendición de cuentas con reportes en tiempo real, mejoran la comunicación interna (notificaciones, diario mural digital, encuestas), gestionan reservas de espacios comunes, y aumentan la seguridad al registrar visitas.
 - **Ejemplos de plataformas en Chile:** Condofy, AdminHoy, EasyGestión, Portal Conserje, MiEdificio, CondominiosOnline, EasyCondo, CondominioFácil, además de ComunidadFeliz, Edipro, GastoComunChile, Kastor, Residentia, ADMEDIF, coliver, AdminProp, Mi Casita, Condo Control, Edifito.
- **Facturación Electrónica:** Desde 2023, la cobranza de gastos comunes debe hacerse con **boletas electrónicas exentas** según el SII. Asegúrense de estar inscritos como emisores y usar plataformas compatibles. Esto evita manejos informales de dinero y previene fraudes.

D. Gestión Financiera Adecuada: "Cada peso cuenta, y su buen manejo, más."

- **Fondo Común de Reserva:** Es obligatorio y está destinado a gastos extraordinarios, urgentes o imprevistos, y a los pagos por término de contrato del personal. Se forma con un recargo del **5% como mínimo** sobre los gastos comunes mensuales, multas e intereses. El comité de administración puede autorizar su uso, y la asamblea, excepcionalmente, para gastos ordinarios. ¡Puede incluso invertirse en instrumentos financieros!.
- **Manejo de Morosidad:** La ley permite celebrar **convenios de pago** con residentes morosos, con un máximo de 12 cuotas consecutivas y la primera no inferior al 30% del total de la deuda. Realicen el cobro de gastos comunes de manera obligatoria y dentro de los 10 días, pues luego devenga interés.
- **Control de Gastos Comunes:** La ley establece los gastos comunes como una obligación económica, y debe ser cancelado dentro de los 10 días siguientes a la emisión del aviso de cobro.

E. Aspectos Laborales y de Contabilidad:

- **Gestión de Remuneraciones:** Si tienen personal, usen herramientas que les faciliten el cálculo de cotizaciones, vacaciones, emisión de certificados de antigüedad y liquidaciones.
- **Cumplimiento Laboral:** Asegúrense de cumplir con todas las disposiciones laborales al contratar personal.

F. Mantenimiento y Seguridad: "La seguridad no es un gasto, es una inversión."

- **Mantenimiento Preventivo:** Cuiden los bienes de dominio común. Realicen las certificaciones obligatorias de instalaciones como gas, ascensores, calderas, sala de bombas y grupos electrógenos.
- **Plan de Emergencia y Seguros:** Es obligatorio contar con un **plan de emergencia y evacuación** actualizado anualmente, y un **seguro colectivo contra incendios** que cubra los bienes e instalaciones comunes, con opciones para las unidades. Consideren coberturas opcionales como sismos y responsabilidad civil para administradores y comité.

G. Manejo de Conflictos: "Un conflicto bien gestionado es una oportunidad de crecimiento."

- **Protocolo de Resolución:** Tengan un protocolo claro para manejar los desacuerdos, incluyendo reuniones extraordinarias o mediaciones si es necesario.
- **Enfoque en Soluciones:** Eviten personalizar los problemas y busquen siempre resolver la situación de manera objetiva, pensando en el beneficio de la comunidad.
- **Escucha Activa:** Practiquen la escucha activa, den espacio para que cada parte exponga sus puntos y pregunten para clarificar antes de tomar decisiones.

V. Organismos Reguladores y Punitivos: ¿Quién nos fiscaliza y sanciona? (15 minutos)

Es fundamental que tengamos claridad sobre las instituciones que supervisan nuestra labor:

- **Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU):** A través de la **Secretaría Ejecutiva de Condominios**, es el principal ente regulador. Imparte instrucciones, mantiene el Registro Nacional de Administradores y de Condominios Habitacionales, y asesora sobre la política habitacional. Las **SEREMI MINVU** son las encargadas de recibir reclamos, fiscalizar y aplicar sanciones a los administradores.
- **Registro Nacional de Administradores de Condominios:** A cargo del MINVU, es un registro público, obligatorio y gratuito. No solo certifica, sino que también publica las sanciones aplicadas a los administradores.
- **Juzgados de Policía Local (JPL):** Tienen competencia para resolver disputas de convivencia y aplicar medidas judiciales, incluyendo multas y la nulidad de acuerdos.
- **Fiscalía:** Interviene en casos de delitos penales cometidos en el ámbito de la administración de condominios.
- **Servicio de Impuestos Internos (SII):** Exige la formalización de la cobranza de gastos comunes mediante boletas electrónicas exentas.

- **SENCE y Chile Valora:** Son los organismos que acreditan los cursos de capacitación necesarios para la inscripción en el Registro Nacional de Administradores, asegurando la calidad profesional.
 - **Asociaciones Gremiales (Ej: CGAI, AGACECH):** Aunque no son organismos punitivos, juegan un rol fundamental en la autorregulación y profesionalización del gremio. Ofrecen capacitaciones, asesoría legal, y cuentan con códigos de ética para sus socios, promoviendo las buenas prácticas y un sello de diferenciación.
-

VI. Tipos de Ayuda Legal para el Administrador: ¡No están solos! (15 minutos)

Frente a este panorama, es vital saber que los administradores no están solos y que existen diversas fuentes de apoyo legal:

- **Asesoría Legal Especializada:**
 - Existen estudios jurídicos con experiencia en derecho inmobiliario y copropiedad que ofrecen asesoría integral. Pueden asistir al comité de administración en sus obligaciones legales y reglamentarias, y a los administradores en su gestión diaria, brindando respuestas con fundamentos legales para evitar denuncias.
 - También ofrecen servicios para la redacción y actualización de reglamentos de copropiedad, apoyo en la organización de asambleas, representación judicial en controversias, y revisión de actas y acuerdos.
 - **Planes Legales y Asesorías Gratuitas (para clientes de software):**
 - Algunas plataformas de administración de condominios, como **EdiPro** o **ComunidadFeliz.cl**, ofrecen planes legales o asesorías legales gratuitas e ilimitadas para sus clientes. Esto es un valor agregado importantísimo.
 - Plataformas como **Nexoabogados.cl** también facilitan el acceso a abogados especialistas en condominios. Edifito, por su parte, ofrece asistencia legal a través de su sitio web.
 - **Seguro de Responsabilidad Civil:** Aunque no es obligatorio, es altamente recomendado para los administradores. Este seguro los protege en caso de ser demandados por copropietarios debido a errores u omisiones en su gestión.
 - **Mediación Municipal:** Como vimos, las municipalidades ofrecen mediación extrajudicial, una vía menos confrontacional para resolver conflictos antes de escalar a instancias judiciales.
-

VII. Reflexión y Cierre: Construyendo Comunidades de Excelencia (10 minutos)

Estimados y estimadas, hemos recorrido un camino importante hoy. Desde la identificación de las reclamaciones más comunes y graves hasta el conocimiento de los organismos que las gestionan, pasando por las claves para una gestión legalmente sólida.

Quiero que se lleven estos mensajes claros:

- **Prevención es la mejor defensa:** Conocer la ley, mantener la transparencia, profesionalizar nuestra gestión con tecnología, y ser impecables en el manejo financiero y el mantenimiento, son nuestros pilares.

- **Capacitación Continua:** El mundo de la copropiedad es dinámico. Estar al día con la normativa y las mejores prácticas es una inversión en su tranquilidad y en la calidad de su servicio.
- **No están solos:** Aprovechen las herramientas tecnológicas y las asesorías legales disponibles. El apoyo profesional es fundamental para una gestión robusta.

Ser un buen administrador no es solo cumplir con un listado de tareas; es construir confianza, promover la sana convivencia y mejorar tangiblemente la calidad de vida de las personas en los condominios. Un administrador organizado, que cumple con las disposiciones legales y que está atento a las necesidades de la comunidad, es un activo invaluable.

¡Les agradezco su atención y su compromiso! Recuerden que, al aplicar estos conocimientos, no solo se protegen a sí mismos, sino que fortalecen el tejido social de nuestras comunidades. ¡Mucho éxito en su valiosa labor!