

PROTOCOLO INTEGRAL PARA ARRIENDOS TEMPORALES Y OCUPANTES TRANSITORIOS

Edificio Maipú 1546 · Concepción

Naturaleza	Norma de administración, registro, acceso, convivencia y seguridad
Fundamento interno	Artículos 4, 6, 7, 8, 9, 9 bis, 11 y 22 del Reglamento de Copropiedad
Aprobación	Comité de Administración
Vigencia	Quince días corridos después de su comunicación oficial

REGLA CENTRAL. El arriendo temporal está permitido, pero constituye una actividad particular del propietario. La comunidad controla el acceso y la convivencia; conserjería no realiza funciones hoteleras. El propietario responde por sus huéspedes, encargados y prestadores durante toda la estadía.

ARTÍCULO 1. FUNDAMENTO, FINALIDAD Y OBLIGATORIEDAD

Este protocolo complementa el Reglamento de Copropiedad y regula los arriendos por períodos determinados efectuados mediante Airbnb, Booking, Vrbo u otras plataformas o mecanismos equivalentes. Su finalidad es proteger la seguridad, tranquilidad, salubridad y calidad de vida de los residentes permanentes, asegurar la trazabilidad de los accesos y evitar que la actividad particular de alojamiento transfiera a conserjería tareas de recepción, corretaje, lavandería o logística.

Es obligatorio para propietarios, anfitriones, encargados, ocupantes transitorios, visitas y prestadores vinculados a la unidad. Las obligaciones del Reglamento se extienden a quienes ocupen la unidad a cualquier título, sin liberar al propietario de su responsabilidad principal y directa.

Base normativa. Ley N.º 21.442, especialmente artículos 4, 8 letras j) y k), 17, 27 y 40; D.S. N.º 7 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, especialmente artículos 5, 6, 7 y 10; Reglamento de Copropiedad del edificio; normas vigentes de protección de datos y tenencia responsable de mascotas.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES

Residente permanente: persona que habita la unidad con carácter permanente y figura expresamente con esa calidad en el Registro de Copropietarios, Arrendatarios y demás Ocupantes administrado mediante ComunidadFeliz.

Ocupante transitorio o huésped: persona que utiliza una unidad por un período determinado con fines de alojamiento. Su registro habilita la verificación de identidad y acceso, pero no le otorga calidad de residente ni servicios reservados a éstos.

Propietario o anfitrión: titular de la unidad y principal responsable frente a la comunidad. Encargado habitual: única persona externa activa designada formalmente para responder por la unidad. Prestador por visita: persona de aseo, mantención, lavandería, entrega u otro servicio informada para fecha, horario y finalidad determinados.

REGISTRO Y PREPARACIÓN DE LA ESTADÍA

ARTÍCULO 3. ALTA PREVIA DE LA UNIDAD Y DEL ENCARGADO

- Antes de la primera estadía, el propietario deberá dar de alta la unidad y mantener actualizados sus datos, teléfono, correo y contacto disponible durante toda ocupación.
- Podrá designar un solo encargado habitual activo. El reemplazo o término de la designación deberá informarse formalmente.
- La reserva exhibida por un huésped no reemplaza el alta, la nómina ni la autorización verificable.
- El propietario incorporará el cumplimiento del Reglamento y de este protocolo en las condiciones del alojamiento.
- El propietario declarará el máximo de ocupantes compatible con el destino habitacional y características de la unidad. La comunidad no certifica el cumplimiento comercial, tributario, turístico o municipal de la actividad.
- Cuando sea pertinente para investigar un incidente o verificar información de seguridad, el propietario entregará antecedentes de la reserva legalmente procedentes.

ARTÍCULO 4. AVISO Y REGISTRO DE CADA ESTADÍA

El registro administrativo completo deberá enviarse con al menos doce horas corridas de anticipación a la hora estimada del primer ingreso. Los cambios planificados quedan sujetos al mismo plazo. Una reserva de última hora no constituye una emergencia para la comunidad ni genera obligación de procesamiento inmediato.

- Nombre completo, cédula de identidad o pasaporte, domicilio y correo electrónico de cada adulto.
- Unidad, fecha y hora estimada de ingreso y salida, teléfono de contacto y responsable de la estadía.
- Individualización de niños, niñas y adolescentes y del adulto responsable con quien ingresan.
- Patente, conductor y estacionamiento autorizado, cuando corresponda.
- Existencia de mascota y constancia de registro, cuando corresponda.

ComunidadFeliz o el canal administrativo que comunique la Administración conservará el registro completo. En paralelo, se enviará al WhatsApp institucional de conserjería, +56 9 8203 9027, un aviso operativo breve con unidad, nombres, fechas, responsable, estacionamiento y mascota registrada. No se enviarán por WhatsApp domicilios, correos ni copias de documentos.

Validación. Enviar un correo, mensaje o captura de una reserva no equivale a validación ni autorización automática de ingreso.

PRIMER INGRESO Y CONTROL DE ACCESO

ARTÍCULO 5. HORARIO Y PRIMER INGRESO

El horario ordinario para validar el primer ingreso de ocupantes transitorios será de 08:00 a 22:00 horas. Dentro de ese horario, una persona previamente informada y validada podrá ingresar luego de exhibir su documento vigente y superar el control de identidad.

Cuando el primer ingreso se produzca entre las 22:00 y las 08:00 horas, las personas deberán ser recibidas y acompañadas presencialmente por el propietario o por el único encargado habitual registrado. La estadía deberá encontrarse informada con doce horas de anticipación y validada, cuando sea posible, antes de las 20:00 horas.

- Conserjería realizará igualmente la comprobación de identidad y el registro del ingreso, con el responsable presente.
- No se incorporarán ocupantes nuevos ni se corregirán nóminas durante la madrugada.
- Conserjería no llamará a teléfonos particulares, no investigará reservas y no obtendrá autorizaciones remotas.
- La presencia del responsable no elimina el incumplimiento de la anticipación ni autoriza personas distintas de la nómina.
- Sin propietario o encargado presencial no podrá completarse el primer ingreso nocturno.
- Las personas no podrán esperar ni dormir en recepción, pasillos u otros espacios comunes.

Después del primer ingreso, los huéspedes ya verificados podrán entrar y salir mediante el medio autorizado y sujetos al control normal de identidad. Esto no los convierte en residentes ni habilita recintos o servicios reservados.

ARTÍCULO 6. MEDIOS DE ACCESO Y ESTACIONAMIENTOS

- Se prohíbe compartir llaves, controles, códigos, credenciales o medios de acceso con personas no registradas.
- El propietario deberá proporcionar un medio regular de acceso. Conserjería no realizará aperturas rutinarias para suplir su ausencia.
- Si se incluye un estacionamiento propio, se informarán número, patente, conductor y período de uso.
- Si se utiliza un estacionamiento de otro propietario, éste deberá efectuar el aviso previsto en el protocolo correspondiente. El aviso del anfitrión no lo reemplaza.
- No existe estacionamiento de visita ni zona interior de carga y descarga.

Lectura complementaria. Cuando la estadía incluya estacionamiento, deberá consultarse el Protocolo de Arriendo y Cesión de Estacionamientos.

SERVICIOS COMUNES Y CONVIVENCIA

ARTÍCULO 7. BIENES COMUNES, ENCOMIENDAS Y CONSERJERÍA

Los ocupantes transitorios podrán utilizar los accesos, ascensores, escaleras, pasillos, vías de evacuación, sector de residuos y estacionamiento específicamente autorizado sólo en cuanto sea necesario para acceder, salir y cumplir las normas de seguridad y salubridad.

- Sala multiuso y gimnasio: reservados a residentes conforme al Reglamento.
- Bicicleteros: requieren registro y autorización; no existe acceso automático.
- Cowork, lavandería y bodega e-commerce: no se habilitan para ocupantes transitorios.
- Carros comunitarios, recepción de encomiendas y otros beneficios residenciales no forman parte del alojamiento.
- El propietario no podrá ofrecer ni publicitar estos recintos o servicios como parte de la reserva.

Conserjería no realiza check-in o check-out, no coordina reservas, no guarda llaves, controles, equipaje o insumos y no recibe encomiendas destinadas a huéspedes, visitas o personas sin perfil habilitado. No se aceptarán autorizaciones verbales, llamadas, mensajes reenviados ni fotografías de documentos para retirar paquetes.

ARTÍCULO 8. SILENCIO, CONVIVENCIA E INTEMPERANCIA

- Respetar el silencio entre 22:00 y 08:00 horas y evitar ruidos molestos en todo horario.
- No realizar fiestas, celebraciones, eventos, aglomeraciones ni recibir personas no registradas.
- No exceder la nómina ni el máximo declarado para la unidad.
- No fumar, vapear ni consumir alcohol o sustancias ilícitas en bienes comunes, ni permitir que humo, cenizas o colillas afecten otras unidades.
- No fotografiar o grabar a residentes, trabajadores o visitantes sin consentimiento, salvo ejercicio legítimo de un derecho o requerimiento de autoridad.
- No lanzar, derramar, sacudir o dejar caer desde balcones o ventanas objetos, líquidos, residuos, polvo, cenizas, colillas, alimentos o ropa.
- No ocupar estacionamientos ajenos, bloquear circulaciones ni obstaculizar el trabajo del personal.

Se prohíbe permanecer, circular, dormir o utilizar instalaciones o bienes comunes en estado de intemperancia o alteración que impida identificarse, comprender instrucciones, desplazarse con seguridad o mantener una conducta compatible con la convivencia. Conserjería registrará hechos observables, tales como imposibilidad de identificarse, caídas, vómitos, gritos, hostigamiento, sueño en espacios comunes, manipulación riesgosa de equipos o negativa a cumplir instrucciones.

SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y OPERACIÓN DE LA UNIDAD

ARTÍCULO 9. INCENDIOS, ALARMAS Y EMERGENCIAS

- Informar inmediatamente a conserjería cualquier humo, olor a quemado, fuego, sobrecalentamiento, activación de alarma o utilización de extintores, aunque el ocupante estime que el problema ya fue controlado.
- Seguir el Plan de Emergencia, evacuar cuando corresponda y obedecer las instrucciones de conserjería, Administración, Bomberos y autoridades.
- No cubrir, desconectar, manipular o dañar detectores, alarmas, rociadores, extintores, puertas cortafuego, señalización u otros elementos de seguridad.
- No activar intencionalmente una alarma sin emergencia o sospecha razonable.
- No ocultar el origen de humo, fuego o quemaduras, no alterar evidencias y no entregar información falsa, salvo las acciones indispensables para proteger personas o controlar el peligro.
- Mantener despejadas las vías de evacuación y no utilizar ascensores cuando el plan o la autoridad lo prohíban.

Contacto	Número
Conserjería	+56 9 8203 9027
Carabineros	133
Bomberos	132
SAMU	131

Responsabilidad. La comunidad siempre ejecutará las medidas de emergencia que correspondan. La omisión de aviso, incumplimiento del plan, manipulación u ocultamiento podrá constituir infracción y generar responsabilidad por daños y gastos acreditados.

ARTÍCULO 10. MASCOTAS

Toda mascota deberá ser informada y registrada antes del ingreso mediante el Registro de Mascotas de la comunidad. Se individualizará al animal, su responsable, domicilio y contacto, y se acreditará la inscripción nacional cuando corresponda.

- No podrá circular suelta ni permanecer abandonada en espacios comunes.
- Utilizará correa, arnés o contenedor adecuado según su especie y condición.
- Sus necesidades no podrán efectuarse en bienes comunes y toda suciedad deberá retirarse inmediatamente.
- El propietario y responsable responderán por daños, molestias y condiciones sanitarias.
- La Administración podrá solicitar antecedentes de vacunación y controles sanitarios vigentes.

Perros de asistencia. Estas reglas no podrán emplearse para impedir arbitrariamente el acceso de un perro de asistencia debidamente identificado. Se mantienen las obligaciones legales de higiene y seguridad.

RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO

ARTÍCULO 11. ENCARGADO Y PERSONAL DE SERVICIO

La unidad podrá mantener un solo encargado habitual externo activo. Las personas de aseo, mantención, lavandería, entrega u otro servicio se anunciarán para cada visita, indicando nombre, documento, fecha, horario, finalidad y persona que autoriza.

No se admitirán listas abiertas o rotativas de prestadores ni autorizaciones permanentes informales. Haber ingresado anteriormente no habilita una visita futura. Los prestadores no adquieren calidad de residentes ni acceso a beneficios residenciales.

ARTÍCULO 12. OBLIGACIONES REFORZADAS DEL PROPIETARIO

- Mantenerse localizable durante toda la estadía y responder sin demora.
- Intervenir inmediatamente y concurrir personalmente o mediante su encargado cuando una situación de seguridad, acceso o convivencia lo requiera.
- Responder por huéspedes, visitas, encargado y prestadores, así como por daños, pérdidas, reposiciones, aseos extraordinarios y demás perjuicios.
- Colaborar con la investigación de incidentes y entregar antecedentes pertinentes y legalmente procedentes.
- No encomendar al personal tareas privadas de recepción, custodia, lavandería, corretaje o logística.
- Entregar antes del ingreso la información mínima oficial sobre acceso, silencio, bienes comunes, estacionamiento, mascotas, residuos, emergencias y contacto de la unidad.
- Conservar respaldo de la entrega de información durante la estadía.

INFRACCIONES, DATOS Y VIGENCIA

ARTÍCULO 13. INFRACCIONES, MULTAS, DAÑOS Y PROCEDIMIENTO

Este protocolo no crea multas nuevas. Los incumplimientos se calificarán conforme a la obligación legal o reglamentaria infringida y se aplicarán exclusivamente los montos, competencias y procedimientos del Reglamento de Copropiedad.

Régimen	Monto	Regla
Artículo 9	0,5 a 1 UTM	Monto determinado por el Comité e impuesto por el Administrador.
Reincidencia artículo 9	Doble	Misma infracción dentro de seis meses desde la resolución.
Artículo 9 bis	Hasta 5 UTM	Infracción general sin sanción particular; no procede duplicar sanción por el mismo hecho.

Conserjería registrará fecha, hora, unidad, personas, hechos observados y medidas inmediatas. Administración notificará al propietario y permitirá observaciones y antecedentes antes de resolver, salvo medidas urgentes de seguridad. Cada hecho independiente podrá evaluarse separadamente. Las multas no reemplazan el cobro de daños, reparaciones, reposiciones o gastos acreditados.

La falta de aviso, el ingreso nocturno sin responsable, la negativa a identificarse, el entorpecimiento de conserjería, la presión para obtener autorizaciones informales y la utilización indebida de bienes comunes podrán constituir infracción atendida su vinculación con las obligaciones del Reglamento. El infractor y el propietario responden solidariamente en los términos del mismo.

ARTÍCULO 14. DATOS, VIGENCIA Y DIFUSIÓN

Los datos se utilizarán sólo para registro de ocupantes, control de acceso, seguridad, emergencias, investigación de incidentes y defensa de derechos. El acceso se limitará al personal que lo requiera y los antecedentes se conservarán por el tiempo necesario para su finalidad y responsabilidades asociadas.

El protocolo entrará en vigencia quince días corridos después de su comunicación oficial. Durante ese período se adaptará la coordinación de altas, avisos y primeros ingresos. Las conductas que ya constituyen infracciones al Reglamento, así como los hechos que comprometan seguridad, tranquilidad o salubridad, serán sancionables desde el primer día.

El protocolo se comunicará mediante ComunidadFeliz, correo registrado, sitio institucional y copia disponible en conserjería.

Protocolos relacionados. Consultar, cuando corresponda: Protocolo de Arriendo y Cesión de Estacionamientos; Protocolo de Registro y Tenencia de Mascotas; Protocolo de Ruidos Molestos; Plan de Emergencia y Evacuación; e Instructivo de Control de Accesos.

ANEXO I · INFORMACIÓN MÍNIMA PARA HUÉSPEDES

ENTREGA OBLIGATORIA ANTES DEL INGRESO

- ☐ Fui registrado como ocupante transitorio y exhibiré mi documento al ingresar.
- ☐ Sólo ingresarán las personas incluidas en la nómina autorizada.
- ☐ Mi registro no me convierte en residente ni habilita servicios reservados a residentes.
- ☐ No utilizaré sala multiuso, gimnasio, cowork, lavandería, bicicletteros, carros ni bodega e-commerce.
- ☐ No solicitaré a conserjería check-in, llaves, equipaje, encomiendas o coordinaciones particulares.
- ☐ Respetaré el silencio entre 22:00 y 08:00 y no realizaré fiestas o reuniones no autorizadas.
- ☐ Usaré exclusivamente el estacionamiento y medio de acceso informados.
- ☐ Si ingreso con mascota, estará registrada previamente.
- ☐ Informaré inmediatamente humo, fuego, olor a quemado, activación de alarma o uso de extintores.
- ☐ Cumpliré el Plan de Emergencia y las instrucciones de seguridad y evacuación.
- ☐ No permaneceré ni dormiré en espacios comunes ni los utilizaré en estado que impida identificarme o cumplir instrucciones.

Unidad	_____
Responsable de la unidad	_____
Teléfono de contacto	_____
Ingreso y salida	Desde _____ hasta _____

Uso del formato. El propietario puede entregar esta hoja o reproducir íntegramente su contenido por un medio verificable. Debe conservar respaldo durante la estadía.

ANEXO II · ALTA DEL PROPIETARIO Y DE LA UNIDAD

FORMATO RECOMENDADO

Departamento	_____
Propietario	_____
RUT	_____
Teléfono	_____
Correo	_____
Domicilio	_____
Máximo declarado	_____ ocupantes
Admite mascotas	☐ No ☐ Sí, sujetas a registro previo
Estacionamiento propio	☐ No ☐ Sí, número _____
Fecha de inicio	____ / ____ / ____

- ☐ Declaro conocer el Reglamento y el Protocolo de Arriendos Temporales.
- ☐ Mantendré mis datos actualizados y registraré cada estadía con la anticipación exigida.
- ☐ Entregaré la información oficial a los huéspedes y conservaré respaldo.
- ☐ Asumo responsabilidad por huéspedes, encargado, prestadores, accesos, infracciones y daños.

_____ Nombre y firma del propietario	_____ Fecha
---	----------------

ANEXO III · DESIGNACIÓN DEL ENCARGADO HABITUAL

UN ÚNICO ENCARGADO ACTIVO

Departamento	_____
Propietario	_____
Encargado	_____
RUT o documento	_____
Teléfono	_____
Correo	_____
Domicilio	_____
Inicio de designación	___ / ___ / ___
Término, si existe	___ / ___ / ___

- ☐ El encargado responderá ante incidentes de acceso, seguridad o convivencia.
- ☐ Recibirá presencialmente los primeros ingresos efectuados entre 22:00 y 08:00.
- ☐ No podrá delegar libremente esta calidad ni crear una lista de reemplazantes.
- ☐ No adquiere calidad de residente ni acceso a servicios reservados.

Responsabilidad. La designación no libera al propietario. Todo reemplazo o término debe ser comunicado formalmente antes de producir efectos.

Firma del propietario

Firma del encargado

ANEXO IV · AVISO DE PERSONAL DE ASEO O SERVICIO

VÁLIDO PARA UNA VISITA

Departamento	_____
Fecha	___ / ___ / ____
Horario	Desde _____ hasta _____
Nombre	_____
RUT o documento	_____
Servicio	☐ Aseo ☐ Mantención ☐ Lavandería ☐ Otro: _____
Autoriza	_____
Contacto	_____

- ☐ La autorización rige únicamente para la fecha y horario informados.
- ☐ La persona deberá exhibir su documento al ingresar.
- ☐ No adquiere calidad de residente ni acceso a recintos o beneficios residenciales.
- ☐ No puede transferir credenciales ni ingresar acompañantes no informados.
- ☐ Una visita anterior no autoriza ingresos futuros.

Regla. No se aceptarán listas abiertas o rotativas de personal. Cada visita debe ser informada por el propietario o encargado autorizado.

Propietario o encargado que autoriza

Fecha y hora del aviso

ANEXO V · AVISO ADMINISTRATIVO DE CADA ESTADÍA

FORMATO RECOMENDADO DE REGISTRO COMPLETO

Departamento	_____
Propietario/encargado	_____
Teléfono	_____
Ingreso	___ / ___ / ___ a las ___ horas
Salida	___ / ___ / ___ a las ___ horas
Adulto 1	Nombre / documento / domicilio / correo
Adulto 2	Nombre / documento / domicilio / correo
Adulto 3	Nombre / documento / domicilio / correo
Adulto 4	Nombre / documento / domicilio / correo
Menores	Nombres y adulto responsable
Estacionamiento	N.º _____ Patente _____ Conductor _____
Mascota	☐ No ☐ Sí Constancia de registro _____

- ☐ Confirmo que la nómina está completa.
- ☐ Entregué la información mínima oficial a todos los ocupantes.
- ☐ Si el primer ingreso será entre 22:00 y 08:00, concurriré personalmente o mediante el encargado registrado.

Propietario o encargado responsable

Fecha y hora del envío

ANEXO VI · MENSAJES MODELO

AVISO OPERATIVO POR WHATSAPP

ARRIENDO TEMPORAL | DEPTO. ____ | INGRESO ____ A LAS ____ | SALIDA ____ A LAS ____ | RESPONSABLE ____ / TELÉFONO ____ | PERSONAS: 1) ____ DOC. ____; 2) ____ DOC. ____; MENORES/ADULTO RESPONSABLE ____ | ESTACIONAMIENTO N.º ____ / PATENTE ____ | MASCOTA: NO / SÍ, REGISTRO ____ | PRIMER INGRESO NOCTURNO: NO / SÍ, RECIBE PRESENCIALMENTE ____.
CONFIRMO REGISTRO ADMINISTRATIVO COMPLETO Y ENTREGA DEL PROTOCOLO.

AVISO DE PERSONAL DE ASEO O SERVICIO

SERVICIO | DEPTO. ____ | FECHA ____ | NOMBRE ____ | RUT/DOCUMENTO ____ | DESDE ____ HASTA ____ | MOTIVO ____ | AUTORIZA PROPIETARIO/ENCARGADO ____.

MENSAJE DEL ANFITRIÓN AL HUÉSPED

Antes de ingresar al Edificio Maipú 1546 debes conocer estas reglas: sólo ingresan personas previamente registradas y deberás exhibir tu documento. El silencio rige entre 22:00 y 08:00 y no se permiten fiestas. Los huéspedes no usan sala multiuso, gimnasio, cowork, lavandería, bicicletteros, carros ni bodega e-commerce. Conserjería no realiza check-in ni guarda llaves, equipaje o encomiendas. Usa únicamente el estacionamiento informado. Si traes mascota, debe estar registrada. Informa de inmediato humo, fuego, olor a quemado o activación de alarmas y sigue el Plan de Emergencia. Contacto de la unidad: ____ / teléfono ____ . Confirma recepción.

DOCUMENTOS DE LECTURA COMPLEMENTARIA

- Protocolo de Arriendo y Cesión de Estacionamientos.
- Protocolo de Registro y Tenencia de Mascotas.
- Protocolo de Ruidos Molestos.
- Plan de Emergencia y Evacuación.
- Instructivo de Control de Accesos.

FUENTES DE RESPALDO

- Reglamento de Copropiedad inscrito del Edificio Maipú 1546, artículos 4, 6, 7, 8, 9, 9 bis, 11 y 22.
- Ley N.º 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria.
- D.S. N.º 7 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, Reglamento de la Ley N.º 21.442.
- Ley N.º 21.020 sobre Tenencia Responsable de Mascotas.
- Ley N.º 20.025 sobre perros de asistencia.