

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y RETIRO DE ENCOMIENDAS

Edificio Maipú 1546 · Concepción

Naturaleza	Norma complementaria de recepción, custodia transitoria y retiro
Fundamento interno	Artículos 4, 7, 9, 9 bis, 11 y 22 del Reglamento de Copropiedad
Responsable institucional	Comité de Administración y Administración
Vigencia	Desde su comunicación oficial a la comunidad

REGLA CENTRAL. La sala e-commerce es un espacio de recepción y custodia transitoria sujeto a capacidad. Solo se reciben encomiendas destinadas a residentes registrados en Comunidad Feliz y solo una persona residente registrada y vinculada con la unidad puede retirarlas.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ALCANCE

Este protocolo regula la recepción, registro, resguardo transitorio y entrega de encomiendas en el Edificio Maipú 1546. Su finalidad es mantener la trazabilidad de cada envío, proteger el control de acceso y evitar que conserjería o la sala e-commerce se utilicen como bodega particular.

ARTÍCULO 2. DESTINATARIOS ADMITIDOS

- Solo se reciben encomiendas dirigidas a una persona que figure como residente de la unidad en Comunidad Feliz.
- El paquete debe indicar claramente el nombre de la persona destinataria y el número de departamento.
- Si el destinatario no está registrado, la unidad no puede identificarse o faltan datos suficientes, conserjería podrá rechazar la recepción.
- El servicio no se extiende a visitas, corredores, trabajadores, prestadores, ocupantes transitorios ni usuarios externos de bodegas o estacionamientos.

ARTÍCULO 3. RECEPCIÓN Y REGISTRO

Toda encomienda admisible se registrará en Comunidad Feliz al momento de su recepción. El aviso generado informa la disponibilidad para retiro; no convierte a conserjería en responsable de seguimiento del transporte ni de la entrega del proveedor.

- Conserjería no abrirá paquetes ni informará su contenido a terceros.
- Los paquetes se mantendrán en los espacios habilitados y se trasladarán a la sala e-commerce sin descuidar el control de accesos.
- Un bulto abierto, dañado, con filtración, olor o condición riesgosa será registrado y comunicado sin manipulación innecesaria; podrá rechazarse si su recepción o custodia no resulta segura.

ARTÍCULO 4. RETIRO Y TRAZABILIDAD

La entrega se realizará exclusivamente a una persona residente registrada en Comunidad Feliz y vinculada con la unidad destinataria. No se entregarán encomiendas a familiares, visitas, trabajadores, corredores ni terceros enviados por el destinatario.

- La persona que retira deberá acreditar su identidad cuando sea requerido.
- La firma en el Libro de Encomiendas es obligatoria y constituye el respaldo de la entrega.
- La encomienda solo podrá marcarse como entregada en Comunidad Feliz después del retiro y de la firma correspondiente.

PLAZOS, CAPACIDAD Y ENTREGAS DE GRAN VOLUMEN

ARTÍCULO 5. PLAZO Y CAPACIDAD DISPONIBLE

Los paquetes pequeños y medianos deberán retirarse dentro de un plazo máximo de 48 horas desde su recepción. La sala e-commerce es un espacio de gestión transitoria y no una bodega de almacenamiento.

- La recepción está sujeta a la capacidad disponible al momento de la entrega.
- Conserjería podrá rechazar paquetes que no quepan en los espacios habilitados, deban permanecer en el suelo, bloqueen puertas o accesos, u obstruyan vías de circulación.
- La acumulación de paquetes no otorga prioridad ni derecho a ocupar permanentemente el espacio común.

ARTÍCULO 6. MUEBLES Y BULTOS GRANDES

No se reciben ni almacenan muebles, camas, sillones, electrodomésticos grandes, elementos de mudanza ni otros bultos pesados o voluminosos en conserjería o en la sala e-commerce. La persona residente deberá coordinar la entrega previamente y estar presente para recibirla directamente.

Día	Horario autorizado
Lunes a viernes	10:00–13:00 y 14:00–17:00
Sábado	10:00–13:00
Domingo y festivos	No autorizado

- Antes del traslado deberá estar autorizada la operación y coordinado el ascensor que será protegido y bloqueado para el movimiento.
- El personal de conserjería no cargará, almacenará, trasladará ni subirá bultos a las unidades.
- Los carros comunitarios no están destinados a mudanzas, electrodomésticos, muebles ni cargas pesadas.

ARTÍCULO 7. ALIMENTOS Y COMPRAS DEL DÍA

Los alimentos, pedidos preparados y compras del día no se almacenan como encomiendas ordinarias. La persona residente deberá retirarlos oportunamente. La comunidad no puede asegurar condiciones especiales de temperatura, conservación o custodia prolongada.

ARTÍCULO 8. RESPONSABILIDAD E INCUMPLIMIENTOS

Cada residente debe mantener actualizado su registro, proporcionar datos correctos al proveedor y retirar oportunamente sus envíos. Los incumplimientos podrán registrarse y dar lugar a las medidas y multas contempladas en el Reglamento, según la infracción y el procedimiento aplicable. Los daños, retiros, limpiezas o gastos acreditados se determinarán y cobrarán separadamente; este protocolo no crea multas nuevas.

COORDINACIÓN DE ENTREGAS DE GRAN VOLUMEN

ANTES DE PROGRAMAR LA ENTREGA

- ☐ Confirmé que estaré presente para recibir directamente el bulto.
- ☐ Elegí un día y horario autorizado.
- ☐ Informaré previamente la unidad, el tipo de bulto y la franja de llegada.
- ☐ Esperaré la confirmación de la coordinación del ascensor.
- ☐ El proveedor cuenta con medios propios para cargar y trasladar el bulto.
- ☐ La operación no bloqueará accesos, puertas ni vías de circulación.

MENSAJE PARA CONSERJERÍA

WhatsApp

ENTREGA DE GRAN VOLUMEN | DEPTO. ____ | RESIDENTE REGISTRADO ____ | TELÉFONO ____ | FECHA ____ | FRANJA HORARIA ____ | PROVEEDOR ____ | OBJETO O BULTOS ____ | CANTIDAD ____ | SOLICITO COORDINAR LA AUTORIZACIÓN, PROTECCIÓN Y BLOQUEO DEL ASCENSOR. CONFIRMO QUE ESTARÉ PRESENTE PARA RECIBIR DIRECTAMENTE Y QUE EL PROVEEDOR REALIZARÁ EL TRASLADO.

DIFERENCIA ENTRE ENCOMIENDA Y ENTREGA DIRECTA

Situación	Procedimiento
Paquete pequeño o mediano	Puede recibirse si está correctamente identificado y existe capacidad; debe retirarse en un máximo de 48 horas.
Mueble o bulto grande	No se almacena. Requiere coordinación previa, presencia del residente y traslado dentro del horario autorizado.
Alimento o compra del día	Requiere retiro oportuno y no admite almacenamiento prolongado.
Paquete sin destinatario registrado o unidad identificable	Puede rechazarse por falta de trazabilidad.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Protocolo de Mudanzas, cuando el ingreso corresponda al traslado de bienes de una unidad.
- Protocolo de Registro y Control de Visitas, Trabajadores y Prestadores de Servicios, para el ingreso del personal del proveedor.

FUENTES DE RESPALDO

- Reglamento de Copropiedad inscrito del Edificio Maipú 1546, artículos 4, 7, 9, 9 bis, 11 y 22.
- Ley N.º 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria, especialmente artículos 4, 8, 17, 20 y 27.
- Manual Operativo de Conserjería y Seguridad vigente, sección 8: Encomiendas y sala de e-commerce.
- Normativa consolidada de afiches y áreas comunes, sección 4: Bodega e-commerce — recepción y retiro.