

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CONSERJERÍA: FUNCIONES Y CANALES PARA LA COMUNIDAD

Edificio Maipú 1546 · Concepción

Naturaleza	Norma de atención y comunicación dirigida a la comunidad
Fundamento interno	Reglamento de Copropiedad, artículos 9 bis, 11 y 22; protocolos vigentes
Aprobación	Acta N.º 9 del Comité de Administración, de 10 de agosto de 2026
Formalización y actualización	21 de septiembre de 2026

REGLA CENTRAL. Conserjería atiende, verifica, registra y comunica materias operativas del edificio. Las solicitudes deben respetar los canales y protocolos vigentes. Los residentes y propietarios organizan sus gestiones particulares y no pueden trasladarlas al personal ni exigir excepciones.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y APLICACIÓN

Este protocolo informa a propietarios, residentes, ocupantes, visitas y prestadores qué gestiones pueden solicitar a conserjería y cómo utilizar los canales comunitarios. Se aplica de manera uniforme, cualquiera sea la duración de la ocupación o la actividad del solicitante.

Las funciones y obligaciones laborales del personal ya se rigen por sus contratos de trabajo, el Reglamento Interno y las instrucciones laborales aplicables. Este documento dirigido a la comunidad no crea ni modifica esas funciones: explica cómo solicitar atención sin trasladar al personal gestiones particulares ni exigir excepciones a los protocolos vigentes.

ARTÍCULO 2. PRIORIDAD DE ATENCIÓN

- Emergencias y situaciones que amenacen la vida, integridad o seguridad del edificio.
- Control de acceso, puertas y portones, y atención de incidentes en curso.
- Registros, encomiendas admisibles, llaves comunitarias y demás labores operativas autorizadas.
- Consultas ordinarias, según disponibilidad y sin desatender las prioridades anteriores.

Los mensajes se revisan según la carga operativa. Su envío, lectura o recepción no equivale a autorización ni garantiza una respuesta inmediata. La insistencia no altera el orden de atención. Ante una emergencia se debe comunicar directamente la situación por teléfono o citófono y solicitar asistencia de los servicios competentes cuando corresponda; no basta con escribir al grupo o enviar un WhatsApp.

ARTÍCULO 3. DIRECCIÓN Y RESPONSABILIDAD

Administración dirige el servicio y resuelve las solicitudes que requieren una decisión. Conserjería aplica los procedimientos y deriva las situaciones fuera de su competencia. Los particulares no pueden impartir instrucciones que contradigan los protocolos ni exigir que el trabajador abandone su puesto o descuide el control de acceso.

CANALES DE COMUNICACIÓN

ARTÍCULO 4. CANAL CORRESPONDIENTE A CADA GESTIÓN

Canal	Finalidad y alcance
ComunidadFeliz	Canal oficial de comunicaciones generales, protocolos y gestiones disponibles en la plataforma, conforme a cada procedimiento.
Grupo comunitario de WhatsApp	Información complementaria, avisos y consultas sobre convivencia y funcionamiento general del edificio. No sustituye una solicitud formal ni la comunicación directa de una emergencia.
WhatsApp institucional de conserjería	Avisos operativos contemplados en los protocolos y comunicación de incidentes o fallas. Utilizar los modelos y antecedentes del procedimiento aplicable.
Teléfono o citófono	Comunicación inmediata, atención de accesos y situaciones urgentes. La validación de visitas se realiza conforme al protocolo específico.
Correo de administración	Respaldos documentales, altas y bajas, designaciones, reclamos y solicitudes que requieren revisión administrativa. Las gestiones en la plataforma se completan cuando el protocolo lo exige.

ARTÍCULO 5. GRUPO COMUNITARIO DE WHATSAPP

El grupo está destinado a propietarios y residentes registrados, incluidos los propietarios que no habiten el edificio. La designación como corredor, representante comercial o prestador no otorga por sí sola acceso al grupo. Quien además sea propietario o residente participa en esa calidad y sujeto a las mismas reglas.

Se permiten avisos relevantes para la comunidad, información sobre incidencias y consultas relacionadas con el edificio. No corresponde utilizarlo para:

- Publicidad, oferta de servicios, promoción inmobiliaria, captación de clientes o difusión comercial.
- Buscar, ofrecer o solicitar contactos para arriendo o préstamo de estacionamientos, bodegas u otros negocios particulares.
- Publicar documentos, RUT, contratos, imágenes o antecedentes personales de terceros, ni pedir datos de residentes.
- Insultos, hostigamiento, acusaciones personales, cadenas o publicaciones reiteradas ajenas a la finalidad del grupo.

Podrán existir grupos voluntarios separados para intercambios, compraventa o estacionamientos. No constituyen canales oficiales ni comprometen gestiones de conserjería. La participación en el grupo comunitario es voluntaria; los protocolos y comunicaciones generales se mantienen disponibles en ComunidadFeliz.

ATENCIÓN OPERATIVA Y LÍMITES DEL SERVICIO

ARTÍCULO 6. MENSAJES PRIVADOS A CONSERJERÍA

El WhatsApp institucional se utiliza para los avisos previstos en los protocolos, como ingresos vehiculares, ocupantes temporales, trabajos o mudanzas coordinadas, y para informar fallas o incidentes. Se debe identificar la unidad y enviar únicamente los datos necesarios. Los corredores y responsables designados pueden enviar los avisos operativos que les correspondan, sin utilizar el canal con fines promocionales.

Las visitas peatonales se presentan personalmente y siguen el procedimiento habitual de identificación, registro y autorización. Este documento no impone un aviso previo general ni modifica las autorizaciones temporales vigentes. Enviar un mensaje tampoco reemplaza el registro presencial cuando este sea exigible.

No corresponde solicitar por este medio que se reciban objetos inadmisibles, se omitan verificaciones, se gestionen negocios particulares o se alteren plazos y condiciones. Los documentos y solicitudes administrativas deben enviarse al canal establecido en el protocolo correspondiente.

ARTÍCULO 7. GESTIONES DE CONSERJERÍA RELEVANTES PARA LA COMUNIDAD

- Atender conserjería, teléfono, citófono y comunicaciones institucionales.
- Verificar identidad, autorizaciones y registros de acceso; operar puertas y portones en los casos previstos.
- Recibir, registrar y entregar encomiendas admisibles, conforme al protocolo de entregas.
- Gestionar llaves y recursos comunitarios autorizados mediante registro y verificación de devolución.
- Observar y comunicar alarmas, fallas o incidentes; realizar las verificaciones preventivas autorizadas.
- Actuar ante emergencias conforme al plan, la capacitación y las condiciones seguras; solicitar apoyo y avisar a la jefatura.

ARTÍCULO 8. GESTIONES QUE NO CORRESPONDE EXIGIR A CONSERJERÍA

- Conserjería no administra arriendos, agendas de corredores, reservas comerciales, clientes, equipaje ni insumos particulares; tampoco entrega llaves privadas o realiza recepción hotelera.
- No custodia dinero, llaves o controles particulares ni efectúa encargos personales. La gestión de llaves comunitarias se rige por su registro específico.
- No reemplaza de forma rutinaria el control vehicular que debe facilitar la unidad. Aplica las excepciones y apoyos previstos en el protocolo de portones.
- No aprueba altas de residentes, reservas, multas, descuentos o excepciones, ni resuelve controversias privadas. No realiza reparaciones técnicas ni investigaciones delictuales.
- No comunica datos de residentes, historiales ni grabaciones por solicitud informal. Las solicitudes de imágenes siguen el procedimiento específico.

CUMPLIMIENTO Y CONSULTA DE PROTOCOLOS

ARTÍCULO 9. TRATO Y SOLICITUDES IMPROCEDENTES

Toda persona debe comunicarse de forma respetuosa y permitir que el personal cumpla sus funciones. Conserjería informará el procedimiento aplicable o derivará la solicitud a administración cuando no pueda resolverla. Una discrepancia puede plantearse formalmente, sin exigir una excepción al trabajador.

No corresponde insistir mediante llamadas o mensajes reiterados para omitir controles, hostigar al personal, amenazarlo ni obstaculizar su atención. Conserjería registrará hechos concretos relevantes y los comunicará a administración. Formular una consulta, un reclamo de buena fe o una opinión discrepante no constituye por sí solo una infracción.

ARTÍCULO 10. USO RESPONSABLE Y CONSECUENCIAS

Las publicaciones ajenas a la finalidad del grupo deben cesar cuando se indique el canal correspondiente. Los administradores del grupo podrán solicitar su corrección o retiro. Los incidentes reiterados o graves se remitirán a administración y al comité para su evaluación.

Este protocolo no crea multas autónomas ni automáticas por mensajes fuera de tema. Cualquier sanción requiere identificar la conducta acreditada, la disposición reglamentaria aplicable y el procedimiento correspondiente, permitiendo presentar antecedentes. Conserjería informa los hechos; no determina ni negocia multas.

ARTÍCULO 11. INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Los datos de identificación y acceso se tratarán por los canales institucionales para el fin que motivó su recopilación, con acceso limitado a quienes corresponda. No deben difundirse en el grupo comunitario. Una falla de aplicación o comunicación se resolverá conforme a las instrucciones operativas y mediante verificación, sin improvisar autorizaciones.

Las emergencias se atienden de acuerdo con el plan vigente. Ninguna regla sobre canales, recepción de mensajes o carga de trabajo permite desatender un riesgo conocido ni exime al servicio de sus obligaciones.

ARTÍCULO 12. DOCUMENTOS Y CONTACTOS

Los procedimientos completos están disponibles en ComunidadFeliz y en www.edificiomaipu1546.cl. Según la gestión, corresponde consultar los protocolos de visitas y prestadores, arriendos temporales, corredores, portones y controles, estacionamientos, bodegas, mudanzas, encomiendas, registro de residentes, llaves y solicitud de grabaciones.

Contacto	Destino
Conserjería	WhatsApp institucional: +56 9 8203 9027
Administración	adminmaipu1546@gmail.com
Comité de Administración	maipu1546ccp@gmail.com