

PROTOCOLO VIGENTE DE ACTUACIÓN FRENTE A RUIDOS MOLESTOS

Edificio Maipú 1546 · Concepción

Naturaleza	Protocolo de convivencia y actuación operativa
Fundamento	Artículos 7, 9 y 9 bis del Reglamento de Copropiedad
Aprobación	Comité de Administración, conforme a sus facultades
Vigencia	Desde su comunicación oficial a la comunidad

REGLA GENERAL. La vida doméstica normal no constituye por sí sola una infracción. Los ruidos deliberados, excesivos, reiterados o prolongados se gestionarán mediante criterios verificables, y los trabajos ruidosos de mayor impacto deberán planificarse e informarse previamente.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ALCANCE

Este protocolo regula la prevención, recepción, atención y registro de situaciones de ruidos molestos. Se aplica a propietarios, arrendatarios, residentes, huéspedes, visitas y ocupantes transitorios, y complementa los artículos 7, 9 y 9 bis del Reglamento de Copropiedad.

ARTÍCULO 2. HORARIOS Y REGLAS DIFERENCIADAS

- Horario de silencio: diariamente entre 22:00 y 08:00 horas. Durante este período se exige especial cuidado para evitar actividades que perturben el descanso.
- Trabajos ruidosos: lunes a viernes entre 09:00 y 20:00 horas; sábados entre 10:00 y 14:00 horas; domingos prohibidos, conforme al Reglamento de Copropiedad.
- Fuera del horario de trabajos ruidosos pueden realizarse actividades domésticas normales, pero no utilizarse taladros, martillos, herramientas eléctricas o percutoras que se escuchen más allá de la unidad.
- El horario permitido para trabajos no autoriza ruidos ilimitados ni elimina el deber de respetar la tranquilidad de las demás unidades.

ARTÍCULO 3. CRITERIOS PARA EVALUAR UN RUIDO

La existencia de un aviso no demuestra por sí sola una infracción. Para evaluar el hecho se considerarán conjuntamente la hora, intensidad, duración, reiteración, alcance fuera de la unidad, carácter evitable y persistencia después de una solicitud de disminución.

- Podrán gestionarse en cualquier horario la música, parlantes o bajos perceptibles fuera de la unidad; fiestas, gritos, golpes o arrastre reiterado de muebles; alarmas prolongadas; y conductas deliberadas o manifiestamente evitables que perturben a otras unidades.
- Los pasos, puertas, conversaciones, movimiento ocasional de muebles y demás sonidos breves propios de la vida cotidiana no constituyen automáticamente una infracción, salvo que sean excesivos, reiterados, prolongados o evitables después de una advertencia.

TRABAJOS PROGRAMADOS Y CANALES DE AVISO

ARTÍCULO 4. PLANIFICACIÓN DE TRABAJOS RUIDOSOS

Los trabajos ruidosos permitidos no requieren una autorización especial por el solo hecho de producir ruido dentro del horario reglamentario. Sin embargo, deberán planificarse e informarse cuando, por su duración o impacto previsible, puedan afectar de manera prolongada a otras unidades.

AVISO PREVIO. Deberá informarse con al menos 24 horas de anticipación todo trabajo que contemple cuatro horas o más de actividad ruidosa durante una jornada, que se extienda por más de un día o que incluya perforación, demolición o uso sostenido de herramientas eléctricas o percutoras.

El aviso se enviará a la Administración o conserjería e indicará: unidad; fecha; horario estimado de inicio y término; tipo de trabajo; duración prevista; y nombre y teléfono del residente o responsable disponible durante su ejecución.

- El aviso permite registrar y comunicar oportunamente la intervención a las unidades que previsiblemente puedan verse afectadas.
- Avisar no autoriza a exceder los horarios ni impide solicitar la disminución de un ruido que resulte excesivo o evitable.
- Para reparaciones breves que no alcancen estos criterios, se recomienda avisar por cortesía cuando sea previsible que el ruido afectará a departamentos cercanos.

ARTÍCULO 5. TRABAJOS DE EMERGENCIA

Podrán ejecutarse de inmediato los trabajos indispensables para controlar filtraciones, inundaciones, fallas eléctricas, emanaciones, riesgos de incendio u otras situaciones que comprometan la seguridad o puedan causar daños. La emergencia deberá informarse a conserjería tan pronto como razonablemente sea posible, señalando la unidad, naturaleza del problema y responsable del trabajo.

Controlado el peligro inmediato, las labores ruidosas que puedan postergarse deberán continuar dentro del horario reglamentario. Si la emergencia se invoca posteriormente, la Administración podrá solicitar antecedentes razonables que permitan verificarla.

ARTÍCULO 6. CANALES DE AVISO

Los avisos inmediatos y los avisos de trabajos programados podrán efectuarse a conserjería, presencialmente, por citofonía o al teléfono +56 9 8203 9027. Los antecedentes adicionales y solicitudes de seguimiento podrán enviarse a adminmaipu1546@gmail.com.

No se exigirá al denunciante confrontar a la unidad involucrada. Su nombre podrá mantenerse reservado frente a otros residentes, sin perjuicio de los antecedentes que deban entregarse a una autoridad.

PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y VIGENCIA

ARTÍCULO 7. PROCEDIMIENTO DE CONSERJERÍA

Etapa	Actuación
1. Registrar	Fecha, hora, unidad informada, descripción, duración aproximada y medio por el cual se recibió el aviso.
2. Primer aviso	Contactar por citofonía o teléfono, informar que se recibió un aviso y solicitar disminuir o cesar el ruido.
3. Persistencia	Si continúa después de aproximadamente 5 a 10 minutos, efectuar un segundo aviso y registrar la respuesta.
4. Escalamiento	Si persiste, informar a la Administración. Solicitar apoyo de Carabineros sólo ante riesgo, violencia, negativa grave a cesar o alteración del orden público.

ARTÍCULO 8. ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

- Revisar el registro y los antecedentes disponibles, sin exigir mediciones técnicas para toda denuncia.
- Comunicar formalmente el hecho al propietario u ocupante responsable y permitirle formular observaciones.
- Resolver y aplicar las sanciones que procedan conforme al Reglamento, dejando constancia de los antecedentes y la decisión.
- Cuando se trate de arriendo temporal, comunicar también al propietario o anfitrión registrado.

La reincidencia se determinará únicamente en los términos del Reglamento. Varias llamadas sobre un mismo episodio no constituyen por sí solas infracciones distintas.

ARTÍCULO 9. ANTECEDENTES Y PROTECCIÓN DEL PERSONAL

Podrán considerarse el sistema de incidencias, informes de conserjería, declaraciones, comunicaciones, cámaras de áreas comunes, grabaciones obtenidas lícitamente e informes de Carabineros. La falta de grabación no impide registrar o evaluar el hecho.

- Conserjería no ingresará a departamentos, no intervendrá físicamente y no se expondrá a confrontaciones.
- Ante amenazas o agresiones, el trabajador deberá retirarse, solicitar apoyo y registrar lo ocurrido.
- El personal no promete multas ni discute responsabilidades; informa, solicita el cese, registra y comunica.

ARTÍCULO 10. VIGENCIA

Este protocolo rige desde su comunicación oficial y prevalecerá el Reglamento de Copropiedad en caso de contradicción. La Administración podrá actualizar teléfonos y canales sin alterar el procedimiento ni las sanciones.

FUENTES DE RESPALDO

- Reglamento de Copropiedad del Edificio Maipú 1546, artículos 7, 9 y 9 bis.
- Ley N.º 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria, especialmente artículos 4, 8 y 27.
- Ordenanza Local sobre Medio Ambiente de la Municipalidad de Concepción, artículos 41 y siguientes.

HOJA DE REGISTRO INTERNO DE CONSERJERÍA

INSTRUCCIÓN

Esta hoja la completa conserjería para dejar respaldo del aviso y de las actuaciones realizadas.

DATOS DEL AVISO Y ACTUACIONES

Fecha y hora del aviso	_____
Unidad informada	_____
Lugar desde donde se percibe	_____
Duración aproximada	_____
Denunciante	☐ Anónimo ☐ Identificado: _____
Descripción del ruido	_____
Continuación	_____
Primer aviso y respuesta	Hora: _____ Respuesta: _____
Segundo aviso y respuesta	Hora: _____ Respuesta: _____
Antecedentes acompañados	☐ Audio/video ☐ Testigo ☐ Cámara área común ☐ Otro
Funcionario que registra	_____

SEGUIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación enviada	Fecha: _____ Medio: _____
Observaciones recibidas	_____
Decisión o medida	_____
Responsable y fecha	_____

MENSAJES MODELO

A. WHATSAPP PARA INFORMAR RUIDOS MOLESTOS

Mensaje sugerido

Hola. Informo ruidos molestos que se perciben desde la unidad o sector _____. Ocurren hoy ____ / ____ / _____ desde aproximadamente las _____ horas. Se trata de _____ y llevan aproximadamente _____. Me encuentro en la unidad _____ [opcional]. Solicito registrar el aviso y aplicar el protocolo.

B. CORREO DE SEGUIMIENTO A LA ADMINISTRACIÓN

Asunto: Aviso de ruidos molestos – unidad o sector _____

Estimados:

Informo una situación ocurrida el ____ / ____ / _____, desde las _____ hasta las _____ horas aproximadamente. El ruido se percibió desde la unidad o sector _____ y consistió en _____.

- ☐ Avisé a conserjería a las _____ horas.
☐ No alcancé a informar durante el hecho.

Antecedentes adicionales: _____.

Nombre y unidad: _____ [opcional].

Contacto: _____ [opcional].

Solicito registrar estos antecedentes y darles el seguimiento correspondiente.

C. AVISO DE TRABAJOS RUIDOSOS PROGRAMADOS

Mensaje para conserjería o Administración

Hola. Informo con anticipación trabajos ruidosos programados en la unidad _____. Se realizarán el ____ / ____ / _____, desde las _____ hasta aproximadamente las _____ horas, con una duración estimada de _____. El trabajo consiste en _____ y utilizará las siguientes herramientas: _____. Responsable disponible durante la ejecución: _____. Teléfono: _____. Confirmando que se respetarán los horarios establecidos en el Reglamento de Copropiedad.