

CURSO DE ADMINISTRADOR DE EDIFICIOS Y/O CONSERJES



MÓDULO 1: ROL DEL CONSERJE Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA DE EDIFICIOS

ROL DEL CONSERJE Y ADMINISTRACIÓN BÁSICA DE EDIFICIOS

1.1 El conserje

→ ¿Qué es un conserje?

Un conserje es el profesional responsable del buen funcionamiento operativo y la seguridad diaria de un edificio, condominio o instalación. Su labor combina vigilancia, mantenimiento básico, administración de información, atención al público y apoyo logístico a la comunidad o administración.

En muchos casos, el conserje es el primer punto de contacto para residentes, visitas, proveedores y servicios de emergencia, por lo que cumple un rol clave en la convivencia, la prevención de incidentes y el orden interno del edificio.



1.2 Funciones, responsabilidades legales, límites del rol

→ Funciones principales del conserje

1. Seguridad y vigilancia

Controlar el acceso de personas al edificio: residentes, visitas y proveedores.

Revisar cámaras de vigilancia, alarmas y sistemas de seguridad.

Realizar rondas periódicas para verificar puertas, accesos y áreas comunes.

Reportar situaciones de riesgo, fallas o comportamientos sospechosos.

Activar protocolos en caso de emergencias (incendios, filtraciones, robos, etc.).

2. Atención a residentes y público

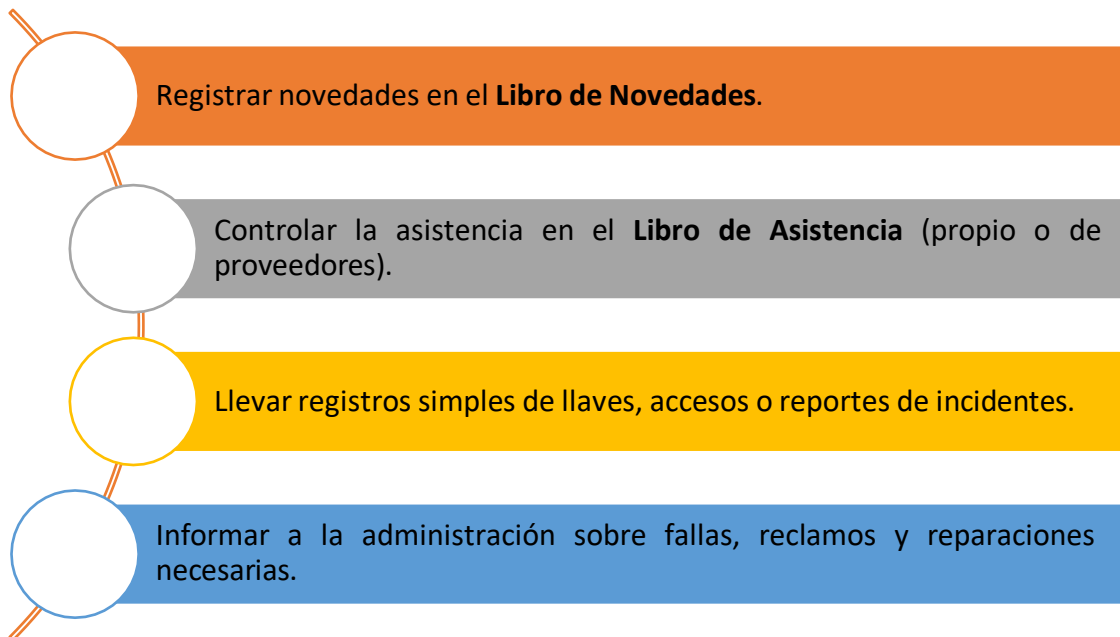
Entregar información básica a residentes y visitantes.

Recibir correspondencia y encomiendas según normas internas.

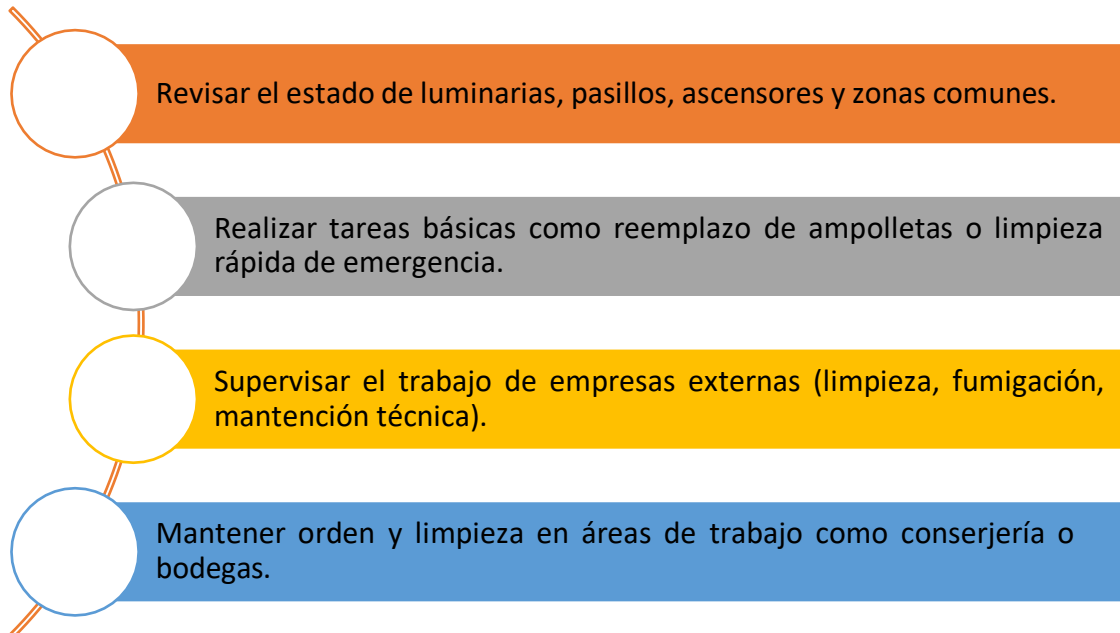
Guiar a proveedores o técnicos que ingresan al edificio.

Mantener un trato cordial, respetuoso y profesional en todo momento.

3. Administración básica



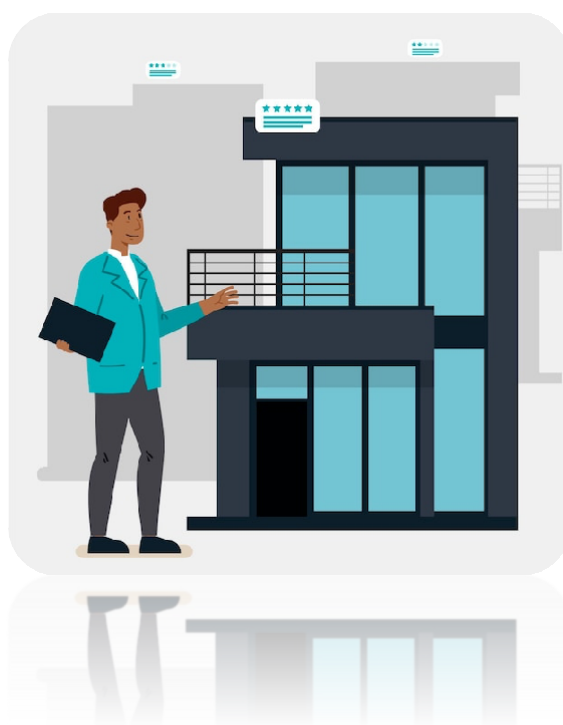
4. Mantenimiento ligero y supervisión



→ Responsabilidades legales del conserje

El conserje posee responsabilidades legales que aseguran el correcto funcionamiento y la seguridad del edificio. Una de sus principales obligaciones es resguardar la **seguridad del inmueble**, lo que implica controlar los accesos conforme a las normas de la **Ley de Copropiedad Inmobiliaria (Ley 21.442)**. Además, debe proteger la privacidad y los datos personales de los residentes, evitando divulgar información sensible. También está obligado a cumplir los protocolos internos establecidos por el administrador o el comité de administración, especialmente en situaciones de emergencia o riesgo.

En cuanto a su **responsabilidad civil**, el conserje debe desempeñar su trabajo con diligencia y cuidado. Esto incluye registrar de forma precisa y oportuna todos los hechos relevantes en el Libro de Novedades, tales como fallas, incidentes o situaciones que afecten la seguridad. Asimismo, debe respetar los límites de su rol y no tomar decisiones administrativas que excedan sus funciones, como autorizar reparaciones, manejar dinero, gestionar contratos o intervenir en conflictos entre residentes. Tales acciones corresponden exclusivamente al administrador o al comité.



Finalmente, es fundamental que el conserje mantenga un claro **respeto por los límites del cargo**. No es un guardia privado armado, ni un técnico especializado en mantenciones complejas, ni un mediador comunitario profesional. Tampoco cumple funciones directivas o de gestión administrativa. Su labor se centra en tareas operativas, preventivas y de apoyo a la comunidad, garantizando el orden y la seguridad del edificio sin asumir responsabilidades que no le competen.

→ Importancia del rol del conserje

El conserje contribuye directamente al:

- **Buen clima de convivencia** de la comunidad.
- **Prevención de riesgos** y protección de las personas.
- **Funcionamiento ordenado** del edificio.
- **Mantenimiento de la imagen institucional** ante residentes y visitantes.

1.3 Estructura de un edificio y comunidad

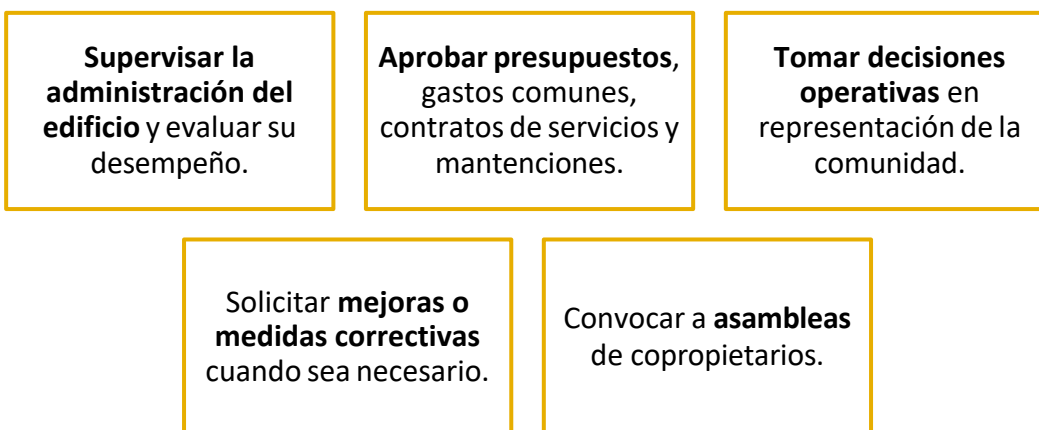
La estructura organizacional de una comunidad de edificios o condominios está definida por la **Ley de Copropiedad Inmobiliaria (Ley 21.442)** y por su **Reglamento de Copropiedad**. Esta estructura ordena cómo se toman decisiones, quién administra, y cuáles son los roles operativos del día a día.

A continuación, se detallan los componentes principales:

1. Comité de Administración

Es el órgano representativo de los copropietarios.

Sus funciones principales son:



Relación con el conserje: Aunque el comité no da órdenes directas al conserje, sí coordina con el administrador, quien canaliza las instrucciones. El conserje debe conocer quiénes son sus integrantes.

2. Administrador del Edificio

Es la figura responsable del funcionamiento administrativo y operativo. Puede ser una persona natural o empresa externa.

Funciones clave:

- **Gestionar el personal** (conserjes, auxiliares, mantención).
- **Controlar el presupuesto** y los gastos comunes.
- **Contratar servicios externos:** aseo, seguridad, mantenciones técnicas.
- **Velar por el cumplimiento del reglamento de copropiedad.**
- **Revisar el libro de novedades** y tomar las acciones necesarias.
- Informar al comité sobre situaciones importantes.

Relación con el conserje: El administrador es el superior directo. Entrega instrucciones, revisa el desempeño y define protocolos de trabajo.



3. Conserjes

Son los responsables operativos del edificio en cada turno.

Función general del conserje:

- **Controlar accesos** de personas, vehículos y proveedores.
- Mantener la **seguridad** del edificio.
- **Registrar novedades** relevantes.
- Atender a residentes y visitas con trato profesional.
- Reportar incidentes inmediatamente al administrador.
- Cumplir con protocolos establecidos.

No puede tomar decisiones administrativas ni actuar fuera de sus competencias (por ejemplo: autorizar obras o entregar información privada).



4. Auxiliares y Personal de Aseo

Apoyan al conserje y al administrador en tareas de:

- **Limpieza de áreas comunes** (pasillos, ascensores, áreas verdes).
- Recolección de residuos y reciclaje.
- Pequeñas tareas de mantención menor.

Generalmente están bajo supervisión directa del administrador.



5. Técnicos de Mantención

Pueden ser trabajadores internos o servicios externos contratados.

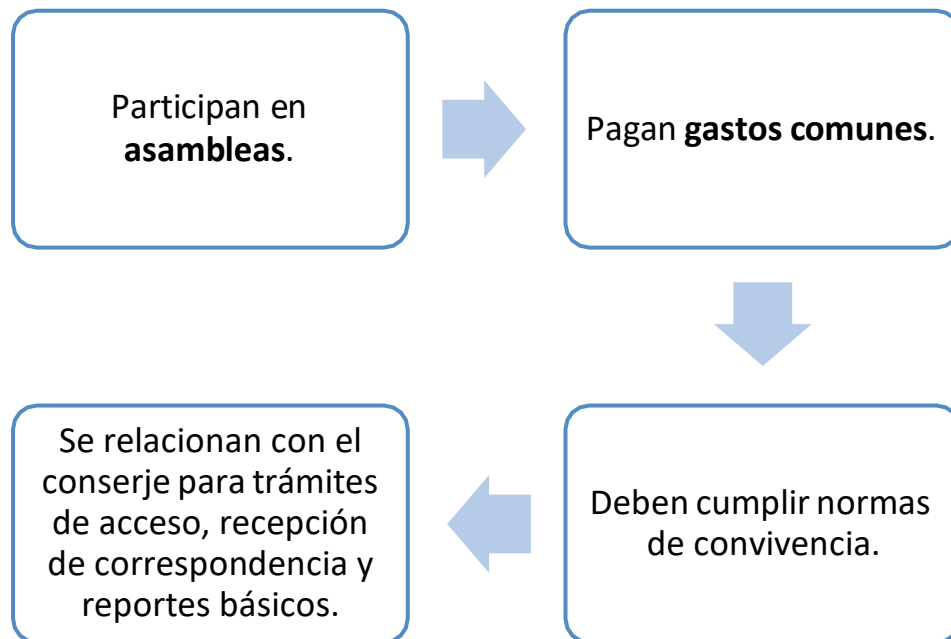
Funciones típicas:

- **Revisar sistemas eléctricos, bombas de agua, calderas, ascensores y redes de emergencia.**
- Realizar mantenciones preventivas y correctivas.
- Emitir informes técnicos para la administración.

El conserje debe facilitar el acceso y registrar su entrada en el libro de novedades.

6. Copropietarios y Residentes

Son quienes habitan o poseen los departamentos. Tienen derechos y deberes definidos por la ley y reglamento interno.



1.4 Documentación básica del edificio

En toda comunidad o condominio existe documentación obligatoria y de uso diario que permite mantener un registro formal de lo que ocurre en el edificio. Esta documentación facilita la gestión administrativa, la transparencia y la seguridad. El conserje debe conocerla, manejarla correctamente y respetar los protocolos de registro.

1. Libro de Novedades

Es el documento principal de registro diario utilizado por los conserjes.

¿Para qué sirve?

- Registrar hechos relevantes del turno.
- Dejar constancia de situaciones que requieren seguimiento por parte del administrador.
- Mantener comunicación formal entre turnos.

Ejemplos de anotaciones correctas:

- Ingreso de técnicos o proveedores (empresa, nombre, motivo de visita).
- Incidentes: ruidos molestos, filtraciones, cortes eléctricos, ascensor detenido.
- Entrega o retiro de llaves bajo protocolo.
- Objetos perdidos encontrados o entregados.
- Monte de paquetes recibidos.

Buenas prácticas:

Escribir con letra clara.

Ser objetivo (sin opiniones).

Registrar hora y firma.

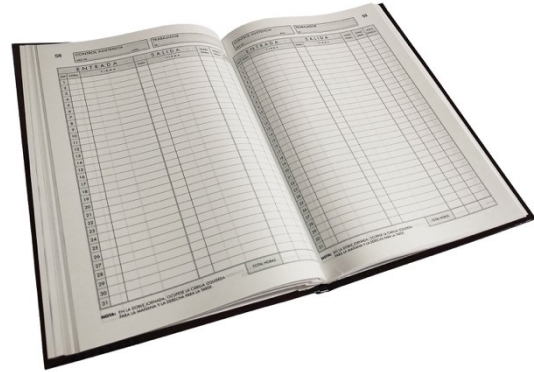
No borrar; enmiendas deben ser salvadas.

2. Libro de Asistencia

Documento interno donde se registran los horarios del personal del edificio.

¿Qué registra?

- Hora de ingreso y salida de conserjes, auxiliares o personal externo contratado.
- Justificativos por atrasos o ausencias.
- Cambios de turno.



Importancia:

- Control de cumplimiento de horarios.
- Base para cálculos de remuneraciones y horas extras.
- Evidencia en caso de inspecciones laborales.

3. Reglamento de Copropiedad

Es el documento legal que regula la convivencia y el uso de los espacios comunes, según la Ley de Copropiedad Inmobiliaria (Ley 21.442).

¿Qué contiene?

- Normas de convivencia: ruidos, mascotas, uso de quinchos, estacionamientos.
- Derechos y deberes de los copropietarios.
- Procedimientos para sanciones y multas.
- Reglas específicas para acceso de visitas, mudanzas, uso de ascensores y áreas comunes.
- Funciones del administrador y comité.

Relación con el conserje:

- Debe **conocerlo** para aplicar correctamente las normas.
- Utiliza este documento para respaldar decisiones cuando atiende conflictos.
- No interpreta la ley: **solo aplica lo que indica el reglamento.**

4. Bases de Datos de Residentes

Es el registro actualizado de todas las personas que viven en el edificio, así como de los departamentos y unidades.

¿Qué incluye?

- Información del copropietario (nombre, contacto).
- Arrendatarios registrados.
- Número de residentes por unidad.
- Vehículos autorizados y estacionamientos asignados.
- Llaves o chips entregados.
- Restricciones especiales (por ejemplo, prohibición de entregar llaves a terceros).

Utilidad para el conserje:

- Verificar accesos de personas y vehículos.
- Validar residentes en cambios de turno.
- Confirmar autorizaciones: mudanzas, visitas, proveedores.
- Detectar irregularidades (ingresos no autorizados, vehículos desconocidos).

Resguardo de datos:

- Manejo responsable bajo Ley 19.628 (Protección de Datos Personales).
- No entregar información privada a terceros.
- Solo usar los datos para funciones del edificio.

REGISTRO DE RESIDENTES (CENSO)				
Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 675 de Propiedad horizontal les solicitamos diligenciar el presente formato. Anexas copia certificado de libertad; tarjeta de propiedad de vehículos				
(ESTOS DATOS SON CONFIDENCIALES Y NOS PERMITEN ACTUALIZAR EL CENSO DE RESIDENTES)				
ACTUALIZACION PARA EL AÑO _____				
FECHA DE ENTREGA _____				
APARTAMENTO No. _____ TORRE _____ COEFICIENTE _____				
PARQUEADERO (S) No. _____ COEFIC. _____ DEPÓSITO (S) _____				
PROPIETARIO _____ ARRENDATARIO _____ INMOBILIARIA _____				
NOMBRE PROPIETARIO		CEDULA	OCUPACION	EMAIL
NOMBRE PROPIETARIO				
NOMBRE PROPIETARIO				
TELEFONO (S)				
DIRECCION RESIDENCIA				
NOMBRE ARRENDATARIOS		CEDULA	OCUPACION	EMAIL
TELEFONOS				
CELULAR				
NOMBRE INMOBILIARIA		NIT.	DIRECCION	EMAIL
CONTACTO NOMBRE				
		CEDULA	EDAD	EMAIL
NOMBRE RESIDENTE				
NOMBRE RESIDENTE				
NOMBRE RESIDENTE				
EMPLEADA DE SERVICIO				
REGISTRO DE MASCOTAS				
	NOMBRE	RAZA	COPIA CERTIFICADO DE VACUNAS	
MASCOTA				
VEHICULO- MOTO-COPIA T. P.	PLACAS	MARCA	COLOR	ESTADO
BICICLETAS	CARNET	MARCA	COLOR	ESTADO
EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A:				

1.5 Habilidades de comunicación

La comunicación es una de las competencias más importantes en el rol del conserje, ya que es el primer punto de contacto entre la comunidad y quienes ingresan al edificio. Un conserje con buenas habilidades comunicativas contribuye a la **convivencia**, la **seguridad** y la **confianza** entre residentes, visitas y administración.

1. Atención de residentes y visitas

El conserje debe brindar una atención cordial, respetuosa y profesional a todas las personas que ingresan al edificio. Esto implica saludar, establecer contacto visual y escuchar con atención las solicitudes o consultas. La atención debe ser imparcial: todos los residentes y visitas deben recibir el mismo trato, sin favoritismos. También es esencial verificar el ingreso de personas no residentes siguiendo los protocolos establecidos: registro de visitas, autorización previa y revisión de identificaciones cuando corresponda. Una buena atención no solo mejora la convivencia, sino que también refuerza la seguridad del edificio.



2. Comunicación efectiva y lenguaje profesional

La comunicación efectiva se basa en transmitir información de manera clara, precisa y respetuosa. El conserje debe evitar el uso de lenguaje informal, bromas inadecuadas o comentarios personales. Es importante comunicar instrucciones utilizando frases simples, sin tecnicismos innecesarios, y confirmar que el mensaje haya sido comprendido.

Además, el **lenguaje corporal** también forma parte de la comunicación:

Mantener una
postura adecuada

Evitar gestos de
molestia

Mostrar
disposición a
ayudar

El conserje debe mantener siempre un tono neutro y calmado, incluso en situaciones de tensión o cuando un residente esté molesto.

3. Manejo de conflictos básicos

En ocasiones, el conserje será el primer receptor de quejas, reclamos o conflictos entre vecinos. Su rol no es resolver el conflicto, sino **gestionar la situación de forma correcta**. Debe escuchar activamente, mantener la calma y demostrar empatía sin tomar partido por ninguna de las partes. Es fundamental no discutir ni responder de manera defensiva. Cuando el conflicto excede sus competencias, debe informar objetivamente lo ocurrido en el **libro de novedades** y comunicarlo al administrador para que tome las medidas correspondientes. Además, debe recordar siempre que las decisiones relacionadas con sanciones, multas o convivencia no son responsabilidad del conserje, sino de la administración y el comité.

