

Tecnología al servicio de los administradores

Softwares para optimizar la gestión de comunidades

El uso de este tipo de tecnologías ha sido clave para una gestión rápida y efectiva, con herramientas que permiten gestionar aspectos como gastos comunes, canales de comunicación, transparencia de la información financiera, entre otros.

Por: **Rodrigo M. Ancamil**

➔ Mantener una buena convivencia al interior de una comunidad es esencial para evitar distintos problemas que pueden afectar tanto al bolsillo como a la psique de una persona. Si bien en esto influyen diversos factores, la administración de las comunidades tiene un papel protagónico en fomentar una buena convivencia y en evitar incidentes que generen una preocupación colectiva.

Para que la gestión sea mucho más amena, es recomendable mantener el orden y la transparencia, y en este aspecto la tecnología se ha vuelto clave para la buena administración, donde con diversos softwares se pueden optimizar distintas tareas para entregar mayor tranquilidad a las comunidades. La gestión de los gastos comunes es una de las preocupaciones principales para los administradores de edificios. Juan Carlos Latorre Nagel, presidente del Colegio de Administradores de Edificios y Condominios (CGAI), comenta cómo ha cambiado este aspecto con la aparición de los softwares de administración. "Por años, los administradores debieron recurrir a sus propias plataformas y sistemas para procesar los gastos comunes de las copropiedades, transformándose estos en un ítem relevante de costos propios y un dolor de cabeza adicional a las obliga-



Foto: Freepik

ciones propias de la administración. Afortunadamente, las plataformas y sistemas existentes actualmente en el mercado han resuelto esta problemática, ya que son proyectos impulsados por empresas dedicadas específicamente a proveer

este servicio, quitando este enorme costo al administrador".

La ley y el mercado son muy exigentes en cuanto a exigir respuestas reales y soluciones basadas en conocimientos y experiencia. En ese sentido, las plataformas mantienen contacto cercano con las fuentes de conocimiento tales como CGAI y los administradores más experimentados del mercado para adaptar sistemas y funcionalidades en sus plataformas. De esta manera, se ha generado una buena sinergia entre sistemas, CGAI y administradores para la proposición de funcionalidades que proveen a todos con asesoría profesional adecuada. Las pla-

taformas se nutren de la información de los administradores más expertos y luego la ponen en marcha en sus sistemas.

Latorre destaca que esta nueva tecnología se ha vuelto fundamental para los administradores, ya que contar con estos sistemas garantiza funcionalidad y respaldo, además de mantener y proveer vías de comunicación entre administradores y copropietarios. "Además, estas plataformas permiten a los copropietarios acceder a la información más relevante de sus propiedades, otorgando transparencia al manejo administrativo", explica el presidente del gremio de administración de propiedades.

“**Resulta muy cómodo poder contar con un software que invierte en sí mismo como producto final y en su propio desarrollo. Desde ese punto de vista los propietarios y administradores se benefician de sus innovaciones y funcionalidades sin tener la preocupación de tener que estar creando sistemas propios**”. Juan Carlos Latorre, presidente del Colegio Administradores de Edificios y Condominios (CGAI)..

Expertos en Tecnología Sanitaria

SISTEMA AUSTRALIANO EN MANTENCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA EMPRESAS Y EDIFICIOS.

- Mantenimiento de ductos verticales y horizontales.
- Mantenciones preventivas y correctivas de alcantarillados.
- Video inspección de ductos hasta 100 metros.
- Mantenciones en cámaras y ductos de aguas lluvias.
- Búsqueda de filtraciones, por medio de video inspección.
- Succión de aguas residuales en subterráneos (peas o bombas).



Debram SpA



Debram Ingeniería SpA



www.debram.cl



DEBRAM
Ingeniería

Esencial para la seguridad de todos

Las mantenciones y reparaciones que existen dentro de una comunidad

Debido al uso diario, los edificios y condominios pueden presentar distintas fallas y problemas. Esto, con mantenciones periódicas en equipamiento de alto riesgo, como instalaciones electromecánicas, instalaciones de gas, entre otras.

Por: **Rodrigo M. Ancamil**

Al pertenecer a una comunidad existen muchos espacios del cuál no se tiene un control directo, pero que se espera que funcionen correctamente dado a los pagos que se realizan mes a mes para su mantención. Esto debido a que, por el tránsito o uso constante de los espacios, estos pueden resultar con algunos daños.

Mientras más años tenga las edificaciones, son más las inversiones que se deben realizar en reparaciones, en especial en instalaciones electromecánicas que requieren de mantenimientos periódicos, de la cuál algunas de ellas son obligatorias, como ascensores, instalaciones de gas, entre otras.

“Los equipos electromecánicos sufren el desgaste propio del uso y de su esperanza de vida útil por lo que las comunidades deben hacerse de fondos y previsión suficiente para que llegado el momento se puedan hacer reparaciones de mayor envergadura o bien modernizaciones, como en casi la mayoría de las instalaciones electromecánicas de los equi-



Foto: Freepik

“La gran mayoría de los equipos electromecánicos tienen requerimientos de mantenimiento y certificación por lo que es deber de la comunidad cumplir con las normativas para cada uno de ellos y contar con proveedores autorizados y debidamente certificados. No hacerlo implica multas y sanciones para quien resulte responsable de no cumplirlas”. Juan Carlos Latorre Nagel, presidente del Colegio Administradores de Edificios y Condominios (CGAI).

pos esenciales de los edificios tales como ascensores, calderas, sistemas de bombas de agua potable generadores, etc.”, explica Juan Carlos Latorre Nagel, presidente del Colegio Administradores de Edificios y Condominios (CGAI).

Uno de los sistemas más utilizados por las personas son los ascensores, y cuyo cuidado es fundamental para evitar accidentes con resultados fatales. Para su mantención, el presidente del gremio indica que deben cumplir con dos requisitos: El mantenimiento periódico por un Mantenedor Certificado y la certificación anual por un Certificador Autorizado. “Las pautas de mantenimiento mensual u horario vienen generalmente provistas por el fabricante y además lo esencial está previsto en normativa ad-hoc. Todas estas pautas además son verificadas en su momento cuando el Certificador inspecciona los ascensores”, añade Latorre.

La seguridad es otra gran preocupación al interior de las comunidades. Dependiendo de las características del proyecto, ya sea de casas, edificios u otros, cada comunidad ha adoptado sus propias soluciones de seguridad. “El mercado en la actualidad provee de muchísimas soluciones de seguridad muy específicas y modernas. A las soluciones tradicionales se suman soluciones que integran varias funcionalidades de inteligencia artificial, tecnología de avanzada y remota, las cuales gracias a su globalización ya no son tan onerosas para los copropietarios”, concluye el ejecutivo.

> Kastor

> www.kastor.cl

Transparentando los gastos comunes

El gran salto: De bolsa para basura a software de administración de comunidades

La empresa lleva 40 años dentro del mercado; hace 25 años Rafael Escobar tomó la administración completa, y hace 15, que fundó la plataforma de gastos comunes, que automatiza, transparenta y monitorea los gastos comunes y la comunicación con las comunidades, a través de los administradores. La empresa además entrega servicios de corredora de seguros, capacitaciones y la venta de más de 3.000 productos que se usan a diario en las comunidades.



Foto: Kastor

Rafael Escobar, CEO de Kastor.

Nacieron siendo una pequeña pyme que vendía bolsas de basura y hace 15 años, cuando Rafael Escobar se dio cuenta que los administradores de condominios usaban Excel como herramienta de gestión, descubrió una oportunidad. Así fue como comenzó a desarrollar una plataforma que permite profesionalizar la administración y los gastos comunes, dando claridad, a través de informes trazables y automatización del procedimiento para así sacar el Excel de la ecuación.

Aunque en esa época no era una tendencia nacieron cloud y hoy solucionan el principal dolor de cabeza: ayudar a las comunidades a distribuir de forma eficiente, automatizada y transparente, la generación de los gastos

comunes junto con informar todo lo relativo a su comunidad en tiempo real.

El software, próximo a cumplir 15 años hoy gestiona la administración de más de 3.000 comunidades habitacionales y empresariales, siendo la plataforma escogida por el 70% de los administradores más grandes de Chile.

La relación de la empresa con los administradores nació hace años cuando la familia liderada por Pablo Escobar abastecía de bolsas de basura con una pequeña fábrica; hace 15 años Rafael Escobar tomó la administración completa; fue el primero que creó la plataforma y el software contable que hoy cuenta con la última tecnología y abarcan la asesoría continua, la comunicación

con las comunidades, capacitaciones varias y la venta de más de 2.000 productos.

“Este fue el primer emprendimiento de mi papá, que vendía artículos de aseo. Cuando salí de la universidad, de Ingeniería Comercial en 1997, lo tomé”, dice Rafael Escobar, CEO de Kastor. “Fijamos la visión estratégica a la que queríamos llegar, que era darle todos los servicios que un administrador requería, y desde ese entonces nos hemos obsesionado con ser los partners en la gestión de los administradores”.

El propósito de Kastor hoy es que el administrador preste un mejor servicio, y para quienes vivan en comunidades, lo hagan de la mejor manera. Para esto, la aplicación se enfoca en 3 áreas principales: un software contable, confiable con la información que se entrega, y asegurar su efectividad y transparencia; automatizar las gestiones directamente con el cliente, para que con los mismos recursos se pueda hacer un mejor control de una comunidad o poder abarcar más de una. Y por último, la comunicación toma un rol principal para que la labor del administrador sea efectiva, y los propietarios tengan acceso a esta de una manera fácil e instantánea, que permita el flujo

desde y hacia ambas partes.

La gran tarea es apoyar en todas las áreas para que el administrador pueda operar el edificio. Kastor está presente en este acompañamiento para una capacitación efectiva, que cubra las nuevas leyes vigentes como la Ley de Incendios, la Ley de Propiedad, y las normativas en cursos de guardias, curso de calderas, entre otras tareas específicas que se requiere en cada comunidad, sean estas reservas, votaciones, entre otras.

Ahora, la incorporación de Francisca Escobar, como directora comercial de Kastor, busca alcanzar una mayor participación de mercado en las administraciones profesionales y expandir el negocio a Latinoamérica.

Kastor es una startup tecnológica, creadora del primer software contable de administración de comunidades habitacionales o empresariales. Los planes de Kastor son internacionalizar la empresa. www.kastor.cl

Erika Araya, gerente de Operaciones de Mi Hogar Administradores y Auditores:

“Nuestro lema ‘Cuidamos de tu hogar como si fuera el nuestro’ es una filosofía que guía todas nuestras acciones”

Enfocados en ofrecer un servicio personalizado y profesional, en Mi Hogar entienden las necesidades específicas de cada comunidad y trabajan en conjunto con los Comités de Administración para dar soluciones eficientes, efectivas y apoyadas en la tecnología. “Estamos siempre a disposición de nuestros clientes, quienes son los copropietarios y residentes de las comunidades que administramos”, indica la gerente.

En el dinámico mundo de la administración de propiedades, una empresa ha destacado por su enfoque humano y profesional: Mi Hogar Administradores y Auditores. Con oficinas centrales en la Ciudad Empresarial en Huechuraba y con dos sucursales en La Serena y Viña del Mar, ha logrado expandir sus servicios por la Región Metropolitana, Valparaíso, Viña del Mar, Concón y otras localidades. Su compromiso con la excelencia y el trato personalizado la ha posicionado como un referente en el sector de los administradores de edificios y condominios, así como en auditoría y servicios legales especializados para la copropiedad inmobiliaria.

¿Cuáles son los servicios que ofrecen y cómo benefician a los residentes?

Entre otros, gestión financiera, operativa y de mantenimiento, todos los aspectos legales relacionados con la copropiedad, atención de consultas y necesidades de los residentes, y la implementación de mejoras continuas. Nuestro objetivo es facilitar la vida de los residentes, asegurando que todo funcione correctamente y que cualquier problema se resuelva de manera rápida y eficaz.

Recientemente, se ha hablado mucho sobre la Ley 21.442. ¿Cómo afecta esta normativa a sus operaciones?

La Ley 21.442 es una normativa crucial que regula la administración de edificios y condominios. Nosotros estamos completamente alineados con sus requisitos y, de hecho, la vemos como una oportunidad para mejorar aún más nuestros servicios. La ley promueve la transparencia y la profesionalización del sector, algo que siempre hemos valorado y aplicado. Nos

aseguramos de que todas nuestras operaciones cumplan con la legislación vigente, garantizando así la seguridad y el bienestar de nuestros clientes.

¿Qué pueden esperar los clientes al elegir Mi Hogar Administradores y Auditores?

Un servicio comprometido, transparente y eficaz. Nos enorgullece ofrecer soluciones que realmente importan y que mejoran la calidad de vida de los residentes. Nuestra experiencia y el hecho de contar con un equipo profesional conformado por una variedad de especialistas como ingenieros comerciales, ingenieros en administración de empresas, abogados, contadores auditores y preventivistas de riesgos con una alta dedicación, nos permiten gestionar cualquier situación con la máxima eficiencia, asegurando siempre la satisfacción de nuestros clientes. Siempre aclaramos que no podemos brindar un servicio perfecto porque somos un equipo humano, pero nuestro compromiso es gestionar y resolver todas las situaciones que se presenten con el mayor profesionalismo posible.

Cuéntanos alguna experiencia particular en la V Región que demuestre su eficiencia y compromiso.

Un cliente nos contrató para administrar su edificio y poco después nos encontramos con una situación legal compleja. El edificio había recibido una demanda que requería una respuesta inmediata. Gracias a nuestro equipo de abogados, pudimos actuar con rapidez y presentar una contestación en el mismo día, protegiendo los intereses del edificio y evitando mayores complicaciones, sin un costo

adicional para la comunidad ya que el servicio de asesoría legal está siempre incluido en el costo de nuestro servicio. Esta experiencia resalta no solo nuestra capacidad de reacción rápida, sino también la eficacia de nuestro equipo en manejar situaciones legales urgentes.

Además de la administración de propiedades, ¿qué otros servicios ofrecen a nivel nacional?

Ofrecemos servicios de auditoría integral y el servicio de cobranza judicial para recuperar morosidad, ambos servicios a nivel nacional, abarcando todas las áreas

de la administración. Gracias a nuestro sistema de teletrabajo y un ERP propio, podemos apoyar a nuestros clientes a distancia, permitiéndoles cargar los documentos necesarios para la auditoría directamente en nuestra plataforma. Aun así, creemos firmemente en el valor del contacto personal, por lo que siempre programamos ciertas reuniones en persona para asegurarnos de que todo se gestione de manera eficiente y personalizada. Este enfoque nos permite mantener una auditoría precisa y detallada, sin importar la ubicación de nuestros clientes.



Mi Hogar Administradores y Auditores

Cuidamos de tu hogar como si fuera el nuestro

¿BUSCAS ADMINISTRACIÓN CONFIABLE Y EFICIENTE PARA TU EDIFICIO O CONDOMINIO?

Nuestros servicios incluyen:

- Gestión financiera y operativa
- Mantenimiento y reparaciones
- Atención personalizada y asesoría legal
- Auditorías integrales a nivel nacional



Mi Hogar

Administración Inteligente de Condominios

Liderando el camino en administración de propiedades

Contamos con un equipo profesional y especialistas en la Ley de Copropiedad Inmobiliaria.

Oficinas en Viña del Mar, La Serena y Ciudad Empresarial en Huechuraba.

¡Contáctanos hoy mismo y mejora la calidad de vida de tu comunidad!

+ 56 2 2925 3861

info@mi-hogar.cl

www.mi-hogar.cl



Facilitar la vida de los residentes, asegurando que todo funcione correctamente y que cualquier problema se resuelva de manera rápida y eficaz, es el objetivo de Mi Hogar Administradores y Auditores.

Ser parte de la decisión

Asambleas comunitarias: ¿Por qué es tan relevante participar en esta instancia?

Participar en las asambleas es fundamental ya que son estas instancias en la que se deciden los acuerdos que influyen en la comunidad, y por ende en las reglas que debe seguir cada unidad que la conforma.

Por: Rodrigo M. Ancamil

Al realizar cambios en una propiedad no se requiere de mayor organización que las decisiones que tome su propietario, aunque si es parte de una comunidad tendrá que adaptarse a ciertos reglamentos adoptados por el colectivo, como horarios de trabajo, limitaciones en intervenir la fachada, entre otros.

Muchas de las medidas adoptadas por la comunidad son restringidas por ley, aunque

otros aspectos se regulan en las asambleas comunitarias, donde se discuten aspectos como reglamentos internos, acuerdos para proyectos de reparación o modificación de espacios, transparentar la gestión de los gastos comunes, entre otros. "La asamblea es el órgano máximo que tiene una comunidad. La participación en la asamblea es fundamental ya que los acuerdos que allí se adopten son ley para todos. Es importante participar para conocer la marcha del edificio y participar con su voto y voz en los temas que esté tramando la comunidad", asegura Juan Carlos Latorre Nagel, presidente de Colegio Administradores de Edificios y Condominios (CGAI).

En caso de arrendar una propiedad, de acuerdo a la nueva Ley de Copropiedad, el arrendatario tiene voz y voto para las asambleas, pero en ciertas condiciones: "Si el copropietario no hiciera uso del derecho de

designar representante o, habiéndolo designado, éste no asistiere, para este efecto se entenderá que acepta, por el solo ministerio de la ley, que asuma su representación el arrendatario o el ocupante a quien hubiere entregado la tenencia de su unidad, salvo que el propietario comunique al comité de administración y al administrador, en la forma que establezca el reglamento de la ley, que no otorga dicha facultad", como es señalado en el artículo quinto de la Ley 21.442.

Sin embargo, el presidente del gremio administrador, recomienda a que a las asambleas deben ir los propietarios: "Si el propietario no puede asistir, debe delegar esta responsabilidad en un tercero, sin embargo, no creemos que como norma general esta facultad sea delegada a un tercero, ya sea arrendatario u otro, sin mediar un poder debidamente especificado, aun cuando así lo dispone la ley, ya que las decisiones de

una asamblea válidamente efectuada son literalmente leyes. De su importancia de que el dueño de la bien raíz debe ser preferentemente el que asista".

Cambios contemplados en la nueva Ley

La nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria 21.442 contempla diversos cambios, entre ellos, la creación del Registro Nacional de Administradores; las asambleas con realización en plataformas virtuales; quórums rebajados específicos para la adopción de acuerdos extraordinarios que antes requerían porcentajes muy altos e imposibilitaban la adopción de acuerdos; las asambleas ordinarias con un quórum mínimo del 33%; dos páginas de sanciones para los administradores en caso de no cumplir con las exigencias de la ley, y las subadministraciones para los conjuntos que superan las 200 unidades, entre otros. "Muchos de los cambios incorporados a la ley actual provienen de la necesidad de adoptar modificaciones que recogió el Ejecutivo en su momento, sin embargo, hay una cantidad no menor de indicaciones que son inviables o erraron en su presunción. Por ello el CGAI presentará en breve un proyecto de mejoras y adecuaciones para que de una vez por todas el país cuente con una ley práctica redactada en base a experiencias reales y funcionalidad", manifiesta el presidente de CGAI.



¿A QUÉ SE DEBE EL AUMENTO EN LOS GASTOS COMUNES?



Ilustración: Freepik

Los gastos comunes son aquellos pagos que se realizan a la comunidad para el correcto desarrollo y funcionamiento, así como los gastos derivados por los servicios utilizados por cada unidad. Estar al día con estos cobros es clave para

mantener el estilo de vida de los propietarios, ya que estar con una deuda pendiente puede resultar en intereses en

el monto final o el corte de servicios básicos.

Debido a que es un cobro mensual, una duda común entre los propietarios es, ¿por qué suben los gastos comunes? De acuerdo a lo explicado por el presidente de Colegio Administradores de Edificios y Condominios, se deben tomar en consideración diversos factores: "Los gastos comunes, contrario a lo que muchos creen no suben sólo por el reajuste del IPC, sino que en su gran mayor parte obedecen a otra buena serie de factores externos. Por ejemplo, los sueldos del personal se reajustan por IPC

generalmente, pero en ocasiones el mercado laboral tiene mejores sueldos y hay que estar equiparando para que el personal no se vaya a otros trabajos mejor remunerados". Latorre además destaca factores como horas extras, finiquitos, reemplazos, la reducción de jornada por las 40 horas, en las que se debe compensar esos espacios, etc. Otro aspecto clave que puede influir en los montos finales de los gastos comunes, son los servicios de mantenimiento mensuales contratados que suelen reajustarse por IPC. No así las reparaciones por uso o desgaste ya que esos precios los determina el uso, el mercado y el proveedor elegido.

Encuentra al mejor arrendatario para tu departamento



Fotos: Assetplan

Nuestros esfuerzos están apuntando a desarrollar un modelo basado en inteligencia artificial de selección de arrendatarios, y así anticipar el comportamiento de pago.

Lo que todo inversionista busca: eliminar vacancia y arrendar rápido, incluso en tiempos de crisis.

Eso es lo que hace Assetplan, el administrador de renta residencial #1 en Chile, y el 2do más grande de Latinoamérica. En términos simples: Tú, como propietario, entregas las llaves de tu inmueble y Assetplan busca, filtra y elige a un candidato de confianza para que haga de tu depto su hogar, mientras duermes tranquilo, con la certeza de que tu departamento está rentando, siendo cuidado y monitoreado en manos de expertos.

En 13 años de trayectoria, hemos construido un ecosistema de +50 mil arrendatarios con +27 mil departamentos en administración (cifra que se duplica cada 2 años). En otras palabras, Assetplan tiene departa-

mentos de todos los tipos, para todos los gustos, de todos los tamaños, en todas las comunas (desde estación central hasta sector oriente).

Los pilares del éxito han sido: fuerte inversión en tecnología, que ha permitido escalabilidad y automatización (necesaria para administrar 27.000 deptos); y atracción de talento, personas que implementan cosas excepcionales que no existían antes en la industria. Fuimos los primeros en Chile en: firmar contratos digitales, pagar en línea con servipag, publicar de forma automática anuncios en portal inmobiliario e integrarnos en tiempo real con los proveedores de software de gastos comunes en Chile.

Sin embargo, no todo es automatización. A las personas les gusta hablar con personas (y no con mensajes automáticos). Cuando un cliente tiene un problema, existe un equipo, con metas de respuesta y resolución (SLAs),

evaluados a través de indicadores (CSAT) y que han posicionado a Assetplan como la empresa que mayor capacidad resolutoria tiene en reclamos.cl, siendo la número 1.

En esta industria, la escala es virtuosa. El volumen facilita mejores precios con contratistas por reparaciones, alianzas con actores relevantes de mercado (Falabella, Portal Inmobiliario, cajas de compensación) y campañas de difusión en medios digitales y offline (televisión/radio). Así, creamos un ecosistema de bienestar para arrendatarios, generando que los activos administrados por Assetplan sean preferidos, aumentando su velocidad de colocación y disminuyendo la vacancia.

Reconocemos a los buenos clientes, y por eso incentivamos a inquilinos de buena conducta y comportamiento de pago a que se mantengan en el ecosistema Assetplan, robusteciendo nuestra base a través de arrendatarios intachables. Dato clave: <2% de nuestros

inquilinos está moroso a fin de mes.

El principal dolor de los inversionistas es la vacancia. Como ventaja competitiva es fundamental contar con información que permita actuar rápido y tomar decisiones con el objetivo de maximizar la rentabilidad. Más información es mejor. No hay otra empresa en Chile que haga 1.500 contratos de arriendo en un mes, lo que permite conocer la sensibilidad al precio por comuna/tipología. Es crítico conocer el precio que minimiza la vacancia (una rebaja en el valor del canon es más conveniente en términos financieros que 2 meses de vacancia, sin recibir ingresos y pagando los gastos).

Nuestros esfuerzos están apuntando a desarrollar un modelo basado en inteligencia artificial de selección de arrendatarios, y así anticipar el comportamiento de pago. Como en todo modelo de predicción, lo que aumenta la precisión son los datos disponibles. Assetplan es la empresa más robusta en Chile en cuanto a la calidad y cantidad de información en el mercado de arriendos.

Nos encargamos de toda la gestión, desde las reparaciones, financiamiento de reparaciones, instalación de cortinas, lámparas, publicaciones en portales, gestión de interesados, visitas al departamento, filtro de candidatos, confección de contratos, transferencias a tu cuenta, cobranza, intermediación con el arrendatario y con el área de postventa inmobiliaria, etc. Dependiendo del plan escogido, entregamos cobertura en caso de morosidad, y pagamos a los propietarios, aún cuando el arrendatario esté en mora.

Si tienes un departamento y quieres que te apoyemos, contáctanos en www.assetplan.cl/soy-propietario

