



PROTOCOLO ADMINISTRATIVO

Aprobado por la Asamblea de Copropietarios con fecha 25 de noviembre de 2025, conforme a los artículos 109° a 112° del Reglamento de Copropiedad y la Ley N° 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria.

CONSIDERANDO

Que la administración del condominio requiere normas claras sobre las comunicaciones oficiales, la presentación y respuesta de solicitudes, el manejo documental, y el procedimiento interno de aplicación de sanciones;

Que la Ley N° 21.442, en sus artículos 13 al 15, 17, 27, junto con el Reglamento de Copropiedad del Condominio Portal de Machalí – Lote A-UNO y Lote A-DOS, establecen la obligación de garantizar transparencia, debido proceso y derecho a defensa en todas las actuaciones administrativas de la comunidad;

Que resulta necesario fijar mecanismos uniformes para registrar, comunicar y resolver las gestiones internas;

Se dicta el siguiente:

Título I. Disposiciones generales

Artículo 1° Objeto

El presente Protocolo tiene por finalidad establecer las normas que regulan las comunicaciones oficiales, la tramitación de solicitudes, reclamos o denuncias, el registro de documentos y el procedimiento administrativo para la aplicación de sanciones dentro del condominio.

Artículo 2° Principios rectores

La actuación administrativa del condominio se regirá por los principios de legalidad, transparencia, debido proceso, trazabilidad y respeto al derecho a defensa de todos los copropietarios, ocupantes (residentes) y trabajadores.

Artículo 3° Aplicación

Las disposiciones de este Protocolo serán aplicables a toda gestión, comunicación o trámite interno efectuado entre copropietarios, la Administración y el Comité de Administración, cualquiera sea su medio (presencial, escrito o digital).



Título II. Comunicaciones y medios oficiales

Artículo 4º Canales oficiales de comunicación

Serán considerados canales formales del condominio:

- a) El formulario digital dispuesto en la página web portalmachali.cl;
- b) El correo electrónico de la Administración (admi.portaldemachali@gmail.com) y el Comité de Administración (comite.cpdm@gmail.com);
- c) La aplicación o plataforma digital oficial de gestión comunitaria aprobada por la Asamblea de Copropiedad;
- d) Las circulares, comunicados o actas enviadas electrónicamente por la Administración o el Comité.

Los grupos de mensajería instantánea (como WhatsApp) tendrán carácter informativo, sin validez formal para efectos de notificación o toma de decisiones.

Artículo 5º Validez de las notificaciones

Toda comunicación enviada desde los canales oficiales a la dirección de correo registrada por el copropietario se considerará válidamente notificada para todos los efectos legales

El copropietario será responsable de mantener actualizada su información de contacto.

Artículo 6º Publicaciones oficiales

La Administración deberá publicar en los tabloneros o plataformas digitales:

- a) Citas a asambleas;
- b) Actas o acuerdos relevantes;
- c) Balances financieros;
- d) Protocolos aprobados; y
- e) Comunicados de seguridad o emergencia.

En particular, los puntos b) al e) deberán ser publicados en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, conforme al Artículo 62º del Reglamento de Copropiedad.

Título III. Gestiones y solicitudes administrativas

Artículo 7º Presentación de solicitudes, denuncias o sugerencias

Toda solicitud, reclamo o sugerencia deberá presentarse:

- a) Por escrito, mediante formulario digital habilitado en la página web;
- b) Dirigida al Administrador o al Comité de Administración;
- c) Indicando nombre, unidad, fecha y descripción detallada de lo solicitado.



El Administrador o Comité de Administración deberá acusar recibo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Las denuncias por convivencia (ruidos molestos, mal estacionamiento, entre otros) deberán acompañar, cuando sea posible, medios de prueba (imágenes, testigos, registros), y unidad afectada.

Artículo 8º Plazo de respuesta

La Administración y el Comité de Administración, según corresponda, dispondrán de diez (10) días hábiles para responder toda solicitud, reclamo o consulta formal. Esto no menoscaba el estándar legal de 20 días corridos del Artículo 17 de la Ley 21.442.

Si se requiere un plazo mayor, deberá informarlo fundadamente al solicitante.

El incumplimiento injustificado y reiterado de este deber podrá constituir falta administrativa grave del Administrador o miembros del Comité de Administración, conforme a las causales de remoción y responsabilidad en el Reglamento de Copropiedad, debiendo ser conocida y resuelta por la Asamblea de Copropiedad.

Artículo 9º Registro de documentos y trazabilidad

La Administración llevará un Registro de Documentación Interna, físico o digital, que contenga:

- Folio único;
- Fecha de recepción;
- Identificación del solicitante;
- Descripción del asunto;
- Fecha de respuesta/notificación; y
- Resolución o estado final.

Este registro será revisable por el Comité de Administración y auditado en la rendición anual.

Artículo 10º Registro de copropietarios y residentes

La Administración llevará un registro actualizado de todos los copropietarios y residentes con sus datos de contacto, el cual deberá actualizarse al menos anualmente o cuando ocurran cambios.

El nuevo propietario tendrá 30 días para inscribirse en el registro, completando el formulario destinado para este propósito.

Los cambios de residentes o arrendatarios deberán ser informados dentro de los 20 días posteriores a realizado el cambio.

El incumplimiento o retraso iniciará el procedimiento sancionatorio.



Título IV. Procedimiento sancionatorio

Artículo 11° Procedimiento

El siguiente procedimiento se sustenta en los Artículos 82° al 88° del Reglamento de Copropiedad.

1. El procedimiento sancionatorio se iniciará:
 - a) Por denuncia a través de la página web de cualquier copropietario, residente o miembro del Comité; o
 - b) Por constatación directa del Administrador o personal autorizado.

Toda denuncia deberá contener,:

- Identificación del denunciante y del presunto infractor;
- Descripción precisa de los hechos;
- Fecha, hora y lugar del incidente;
- Testigos o medios de prueba disponibles (imágenes, grabaciones, etc.).

En el caso de imágenes o grabaciones, éstas deberán ser claras, legibles y no alteradas, permitiendo razonablemente identificar la fecha y hora del registro, y eventualmente el lugar de ocurrencia de los hechos.

En caso de no contar con medios de prueba, pero existir dos o más denuncias coincidentes y verificables respecto de un mismo hecho, la Administración o el Comité de Administración podrán considerar dichos antecedentes como suficientes para dar inicio al procedimiento sancionatorio, siempre otorgando al presunto infractor el pleno derecho a descargos y defensa, sin que tales denuncias constituyan por sí mismas prueba concluyente de infracción.

2. Recibida la denuncia, el Administrador o el Comité de Administración verificarán si los antecedentes son suficientes.

Si procede, notificará al presunto infractor conforme al artículo 13° en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Si no existen fundamentos, se archivará dejando constancia en acta.

3. El infractor será notificado mediante la plataforma digital oficial, otorgándosele cinco (5) días hábiles para presentar descargos o pruebas.

La notificación deberá indicar:

- a) Fecha de notificación;
- b) Fecha de infracción;
- c) Hechos que sustentan la infracción;
- d) Norma infringida; y,
- e) Monto propuesto de la multa.

Los descargos deberán presentarse por escrito, mediante correo electrónico o el formulario en la página web.



Los descargos suspenderán el cobro de la multa hasta que sea resuelta, sin perjuicio de su devengo contable.

La falta de respuesta dentro del plazo se entenderá como aceptación de los hechos denunciados.

4. En el caso de recibir descargos, el Comité resolverá en sesión ordinaria o extraordinaria dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la presentación de descargos.

La resolución deberá ser fundada en el Reglamento de Copropiedad o alguno de los protocolos, y notificarse por escrito.

5. El afectado podrá apelar ante la Asamblea de Copropietarios dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de resolución de descargos. La apelación suspenderá el cobro de la multa hasta que sea resuelta, sin perjuicio de su devengo contable.
6. Toda sanción firme se anotará en el Registro de Sanciones a cargo de la Administración, indicando al menos fecha, unidad infractora, hechos que sustentan la infracción, norma infringida, monto de la sanción y si es reincidencia.

Los copropietarios podrán consultar la información que les concierna, manteniéndose reserva de los antecedentes de terceros.

La reincidencia en 12 meses duplica la multa anterior; se podrán aplicar agravantes y atenuantes según lo indicado en el Reglamento de Copropiedad.

Las multas por sanción serán cargadas al estado de cuenta del copropietario, debiendo ser pagada junto con los gastos comunes del mes siguiente a la ratificación de la sanción.

Artículo 12º Garantías del procedimiento sancionatorio

Todo copropietario tendrá derecho a ser informado de los hechos denunciados en su contra.

Todo copropietario tendrá derecho a no ser sancionado por simple discriminación.

Todo copropietario tendrá derecho a presentar descargos y pruebas ante el Comité de Administración.

Todo copropietario tendrá derecho a apelar ante la Asamblea de Copropiedad.

Todo copropietario tendrá derecho a impugnar ante el Juzgado de Policía Local, conforme a la Ley.

Todo copropietario tendrá derecho a recibir una resolución escrita y fundada.



Título V. Manejo documental y transparencia

Artículo 13° Conservación de documentación

El Administrador deberá conservar, por un plazo mínimo de cinco (5) años, toda la documentación administrativa, contable y técnica del condominio, incluidos los protocolos, actas, contratos, comprobantes y registros digitales.

Artículo 14° Acceso a la información

Los copropietarios tendrán derecho a solicitar copia o revisión de documentos relativos a la administración del condominio, conforme al artículo 62° del Reglamento de Copropiedad.

La entrega se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud, pudiendo cobrarse el costo de reproducción.

La solicitud de copia o revisión de cámaras y bitácoras está sujeta al Artículo 70° del Reglamento de Copropiedad.

Artículo 15° Confidencialidad y protección de datos

La Administración y el Comité deberán resguardar los datos personales contenidos en los registros del condominio, en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Título VI. Disposiciones finales

Artículo 16° Vigencia e interpretación

Este Protocolo entrará en vigencia desde su aprobación en Asamblea y se interpretará en armonía con los artículos del Reglamento de Copropiedad, y con la Ley N° 21.442.

En caso de duda, prevalecerá el principio del debido proceso y derecho a defensa del copropietario o residente involucrado.

En caso de contradicción, prevalecen el Reglamento y la Ley 21.442.

Este Protocolo deberá mantenerse disponible en formato digital en el sitio web del condominio.

Artículo 17° Modificaciones

Cualquier modificación o complemento a este Protocolo requerirá la aprobación por mayoría simple de los copropietarios hábiles presentes en Asamblea, conforme al artículo 111° del Reglamento de Copropiedad.