



Informe Final de Resultados de Diálogos Ciudadanos con Condominios Sociales y Dirigencias.

SERVIU Región de Ñuble



INTRODUCCIÓN

Los diálogos ciudadanos realizados con Condominio Social y sus dirigencias, se enmarcaron en la implementación del Plan de Formación, Diálogo y Participación de SERVIU Ñuble para el año 2024, los cuales a través de la Unidad de Participación Ciudadana tuvieron como propósito generar un espacio para socializar aspectos claves de la nueva Ley de Copropiedad N°21.442 y sus orientaciones respecto a fortalezas y desafíos de la convivencia y la organización de los conjuntos habitacionales. Estos encuentros buscaron fomentar una discusión abierta y constructiva sobre los desafíos y oportunidades asociados con la convivencia en los condominios regidos por esta ley.

Los temas abordados en los diálogos fueron en el contexto de la Ley de Copropiedad N° 21.442 y su impacto en la convivencia vecinal. Los primeros diálogos fueron desarrollados con vecinos y vecinas del Condominio Nuevo Amanecer de la comuna de Chillán Viejo, cuyo objetivo primordial fue generar instancias de diálogos ciudadanos que permitieran reflexionar en torno a la nueva ley de copropiedad, sus nuevas formas de funcionamiento como Condominio Social, las fortalezas y desafíos que presentan en la convivencia vecinal. Y en el caso del tercer diálogo realizado con dirigencias de varios Condominios Sociales de la región, su objetivo fue generar un espacio de intercambio de experiencias, en torno al análisis de la nueva Ley de Copropiedad. En ese sentido, los temas que surgieron de manera natural en la conversación, estaban dirigidos al reconocimiento de las problemáticas que afectan la calidad de vida dentro de los condominios, tales como conflictos entre vecinos, la aplicación de normas comunitarias y la gestión de espacios comunes, así como las dificultades que han enfrentado para constituirse como condominios.

El presente informe expone las principales conclusiones surgidas de los diálogos, que serán retroalimentadas a los y las participantes, y a posterior presentadas a las autoridades y organismos pertinentes, con el fin de proporcionar un insumo que refleje las realidades de los Condominios y las carencias que presentan respecto de la nueva Ley de Copropiedad y herramientas y estrategias efectivas para mejorar la convivencia y el funcionamiento armónico de sus comunidades, esto con la finalidad de visualizar acciones concretas para acompañar a los Condominios Sociales y concretar su efectiva organización de acuerdo a lo esperado por la nueva ley.

METODOLOGÍA

El desarrollo de los diálogos se planificó en tres momentos contemplando diversas actividades.

En primera instancia se identificaron los Condominios de Viviendas Sociales existentes en la región que cumplen con los criterios de selección para la ejecución de los diálogos ciudadanos. Dicha información fue canalizada a través de reuniones con funcionarios/as de la Unidad de Gestión Social y Habitacional, teniendo como resultado un catastro de Condominios Sociales.

La difusión y convocatoria para el caso de los diálogos realizados en el Condominio Nuevo Amanecer, se realizó con sus dirigentes, quienes a través de las delegadas de torre entregaron la información a los vecinos y vecinas, lo que fue reforzado además por el grupo de whatsapp del conjunto habitacional.

Respecto a los dirigentes convocados al tercer diálogo, se les envió la invitación a participar a sus correos electrónicos registrados en la nómina de Condominios de la Región entregada por la SEREMI. Posteriormente se confirmó participación a través de contacto telefónico, en donde se actualizó la información de las dirigencias de algunos condominios.

La segunda fase de implementación, contempló el desarrollo de dos diálogos ciudadanos en el Condominio Social Nuevo Amanecer y un tercer diálogo con dirigentes/as de diversos Condominios de la Región, generando instancias de reflexión en torno a la nueva ley de copropiedad, sus nuevas formas de funcionamiento, las fortalezas y desafíos que presentan en la convivencia vecinal, contribuyendo al fortalecimiento del tejido social.

Datos de los diálogos:

Primer diálogo	Temática: Nueva Ley de Copropiedad
Lugar	Condominio Nuevo Amanecer, ubicado en calle 20 de agosto 1250.
Fecha	15 de octubre 2024
hora	17:30 a 19:20
Cantidad de participantes	23 personas

Segundo diálogo	Temática: Convivencia Vecinal
Lugar	Condominio Nuevo Amanecer, ubicado en calle 20 de agosto 1250.
Fecha	29 de octubre 2024
hora	18:00 a 19:45
Cantidad de participantes	10 personas

Tercer diálogo	Temática: Nueva Ley de Copropiedad y desafíos para la convivencia vecinal
Lugar	Salón Patio de Luz, Gobierno Regional Ñuble, ubicado en Av. Libertad S/N (Edificios Públicos)
Fecha	19 de noviembre 2024
hora	17:00 a 19:00
Cantidad de participantes	10 personas

Las sesiones comenzaron con una breve introducción al tema de trabajo y la metodología a utilizar, para finalmente decantar en la propuesta institucional para entregar herramientas y orientaciones para acompañar a los condominios. Luego, se dispuso de un tiempo para dialogar, donde los y las participantes compartieron experiencias en torno a preguntas guías propuestas para el diálogo, que se presentan a continuación. Durante la actividad, se dio respuestas a dudas e inquietudes, y se recogieron opiniones que aparecieron de manera natural y espontánea por parte de los y las participantes. Finalmente, se presentaron las principales conclusiones grupales a la asamblea general, en un plenario final, promoviendo el aprendizaje conjunto y la aplicación de estrategias para mejorar el nivel de organización actual de los Condominios.

Temática Nueva Ley de Copropiedad	
Preguntas orientadoras	Qué quisimos indagar
¿Por qué los condominios deben organizarse de una forma especial?	Identificación de las características particulares de los conjuntos habitacionales categorizados como Condominios Sociales.
¿Cómo nos imaginamos un condominio organizado?	Nivel de conocimiento de la nueva ley de copropiedad. Nivel de conocimiento del Registro Nacional de Administradores de Condominios.
¿Qué acciones han desarrollado en su condominio que exija la nueva ley de copropiedad?	Nivel de organización. Recursos propios del Condominio. Desafíos que enfrentan en relación al cumplimiento de la nueva ley.
¿Qué elementos considera que debería incorporar el reglamento de copropiedad de su condominio, que asegure su adecuado funcionamiento interno?	Nivel de conocimiento del reglamento de copropiedad.

Temática Convivencia Vecinal	
Preguntas orientadoras	Qué quisimos indagar
¿Qué palabras o conceptos asociamos a conflicto?	Identificación del concepto conflicto y principales características.
¿Cuáles son los conflictos más recurrentes que les toca conocer?	Experiencia del condominio respecto a conflictos vecinales.
¿Cuál es la principal dificultad para abordar estas situaciones?	Características que debiesen darse en la convivencia vecinal.
¿Qué acciones o estrategias podemos adoptar para mejorar las situaciones de conflicto?	Elementos de convivencia vecinal que es necesario mantener, mejorar o eliminar. Mecanismos de resolución de conflictos.

PRINCIPALES HALLAZGOS

En el contexto de la Ley de Copropiedad 21.442 y su impacto en la convivencia vecinal, las familias cuestionan la actual política de acceso a la vivienda, que transformó las formas de hacer ciudad. Pasando de vivir en barrios convencionales, es decir, en viviendas unifamiliares a la densificación en altura. Si bien existe comprensión al respecto, aludiendo al alto déficit habitacional a nivel nacional y la escasez y costo del suelo, se ven enfrentados a nuevos desafíos en la convivencia vecinal, para lo cual carecen de herramientas y habilidades.

La figura de copropiedad es hoy en día la forma de habitar y conlleva derechos y deberes compartidos por sus habitantes, el problema central radica en el desconocimiento de la nueva Ley de Copropiedad y la falta de asesoría por parte de las instituciones públicas. En torno a ello, se presentan los principales hallazgos:

Desconocimiento de la Nueva Ley de Copropiedad	
Registro Nacional de administradores de Condominios	Los condominios están en conocimiento de la figura del Administrador de Condominio, el problema radica en el desconocimiento de su formalidad a través del Registro Nacional de Administradores de Condominios, donde deben estar inscritos, cumpliendo los requisitos que se les imponen. En ese sentido existe bastante preocupación, por la exigencia de la certificación con algún curso de administración, por lo que también se plantea la necesidad de informar los requisitos y exigencias ya que quien lo realiza a título gratuito no es exigible contar con dicha certificación. A su vez existe el desconocimiento de las funciones y facultades del Administrador que regula la Ley.
Acreditación de los conjuntos habitacionales	Desconocimiento del procedimiento para acreditarse como Condominio Social. Acusan incluso desconocimiento de las instituciones involucradas, realizando derivaciones erróneas, dificultando en proceso, lo que agrava la falta.
Facultades de las instituciones	En el caso de los condominios sociales, son varias las instituciones públicas facultadas y vinculadas a las gestiones para la conformación del comité y facultadas para ayudar a la organización del condominio, con recursos públicos para una serie de gestiones, como mejoramiento, capacitaciones, pago de gastos, acciones de mediación, entre otros,

	pero no son utilizados por desconocimiento, y continúan con la lógica de postulación a recursos a través de las juntas de vecinos o comité de adelanto.
Reglamento de copropiedad	Más ausente están las consideraciones de lo que requiere el reglamento interno de acuerdo a lo que indica la nueva Ley. Los Condominios cuentan con este instrumento, desde que se constituyen como conjunto habitacional, pero desconocen si requiere una actualización de acuerdo a la nueva estructura. Y aun contando con un reglamento, se plantea el problema que no es socializado con todos los vecinos, lo que significa que no tienen la capacidad de tomar acuerdos legítimos aplicando las normas de la ley.
Descontento con las instituciones públicas	Surge el sentimiento de abandono hacia los Condominios Sociales, principalmente por las dificultades para constituirse como condominio y responder a los requerimientos que está mandando la nueva Ley de Copropiedad, por la falta de desconocimiento y sin recibir el asesoramiento correspondiente. Por el contrario, han debido de manera autodidacta informarse y preguntar en instituciones públicas, en las que no han recibido la adecuada orientación o han sido derivados de manera errónea, retrasando sus procesos.
Baja participación en asuntos del condominio	Se reconoce la falta de involucramiento de muchos copropietarios en las instancias de toma de decisiones lo que dificulta la resolución de problemas y fomenta la desconfianza en la administración.
Ausencia de mecanismos de resolución de conflictos	Los condominios reconocen las asambleas como la instancia para abordar las problemáticas más recurrentes que afectan la convivencia vecinal, sin embargo, señalan que carecen de mecanismos efectivos de resolución de conflictos que les permita generar acuerdos, o al menos definir una especie de protocolo de actuación y sanción frente a los conflictos, por el contrario, muchas veces no se logran resolver.
Falta de respeto y empatía entre los copropietarios	En los diálogos se identificaron problemas frecuentes en las comunidades como ruidos molestos, tenencia irresponsable de mascotas,

	descuido y deterioro de los espacios comunes, mal uso de la infraestructura comunitaria, entre otros, que dan cuenta de la falta de respeto por los derechos del otro o falta de empatía cuando se pone el derecho propio por sobre el de la comunidad, sin importar el daño causado.
--	---

Es importante destacar que los condominios a nivel regional cuentan diferentes niveles de organización, algunos más cercanos a la nueva estructura que plantea la nueva ley, y otros en vías de desarrollo, incluso iniciando la conformación como copropiedad.

Quienes cuentan con mayor grado de organización, logran reconocer los 3 órganos de la administración en condominios; asamblea de copropietarios, comité de administración y administrador/a en funcionamiento para que un condominio se encuentre bien organizado.

Sumado a lo anterior, señalan la transparencia como principio de toda organización, sobre todo en lo relativo a la administración de dineros, contar con un registro que esté a disposición o al menos se rinda cuenta cada cierto tiempo en asambleas sobre los ingresos y egresos, en definitiva, contar con informes mensuales de gastos.

Otro aspecto importante que destacan en un condominio organizado, es la participación activa de los vecinos y vecinas, responsables y comprometidos por el bien común.

Consideran, por último, como relevante en la organización de un condominio, contar con el apoyo y acompañamiento institucional coordinado e informado, que sean parte del desarrollo de los conjuntos habitacionales.

Como fortalezas de los conjuntos habitacionales destaca las buenas dirigencias en algunos casos de los comités de administración, quienes, a pesar del desconocimiento de la nueva Ley, mantienen organizados a sus vecinos por el bien común, promueven el buen trato, y se validan las asambleas como el espacio para la toma de decisiones. Cuentan con un sistema de coordinación, generalmente con apoderadas o encargadas de torres, grupo de whatsapp para canalizar de manera más rápida la información, y en la mayoría de las dirigencias se reconocen buenas prácticas de transparencia en asuntos financieros.

CONCLUSIONES

Los resultados de los diálogos dan cuenta del desconocimiento de los condominios respecto de la nueva ley de copropiedad, y como es fundamental el abordaje de dicho problema por parte de las instituciones públicas, de partida instaurar la idea que la propiedad tiene una lógica distinta de organización especial y específica, entender que el condominio es un tipo de vivienda, que tiene una particularidad respecto a otros tipos de vivienda, distinta a cómo se vienen organizando en general la vida de barrio y tiene que ver con que, en su composición tiene un bien que es exclusivo del propietario y otro bien común que comparte con otros propietarios, sus usos, derechos y obligaciones, y es en ese punto de encuentro donde se generan los conflictos vecinales.

El desconocimiento de esa lógica, no permite un abordaje adecuado y eficiente de los conflictos vecinales, ya que tampoco se está en conocimiento de los mecanismos que dispone la Ley para establecer acuerdos, para exigir derechos, para exigir obligaciones, y en general para su funcionamiento. Un ejemplo claro es que muy pocos participantes de los diálogos están en conocimiento de la creación del Sistema de Reclamaciones y Sanciones y su forma de operar.

Como conclusión también se tiene que los condominios comprenden el sentido de estar organizado, y de alguna u otra forma, cuentan con un tipo de organización, buscando acuerdos conjuntos para facilitar la vida en comunidad, en ese sentido la Asamblea de Copropietarios, es la instancia validada por los vecinos y vecinas, a través de la cual se toman decisiones. El Comité de Administración por su parte, que es el que representa y ejecuta las decisiones de la Asamblea, en la mayoría de los casos está operando de manera adecuada, y está compuesto por personas que fueron escogidas por la asamblea. El problema más frecuente en los condominios, respecto de la nueva Ley, es la figura del Administrador, quizás la más compleja o la más ausente, ya que, debido a la falta de información sobre las facultades y los requisitos para poder acreditarse, han llevado a los condominios a evitar la designación del Administrador, y que, en definitiva, sigue siendo el propio Comité de Administración quien ejecuta las tareas, que son designadas por ley para el administrador. Lo que se entiende de cierto modo, por la idea colectiva y equivocada de la exigencia de la certificación en administración, como requisito excluyente para quien asuma el cargo.

También se reconoce que estar organizado, bajo la Ley significa que utilizan sus instrumentos de administración, siendo el principal de ellos el reglamento de copropiedad, ya que contempla las normas específicas que rigen al condominio. A ello sumado las prácticas de orden y registro que ya utilizan los condominios, como el libro de actas y un registro de copropietarios.

Como condominio deben lograr una estructura sólida basada en acuerdos legítimos por la comunidad, para resguardar que todos y todas puedan ejercer sus derechos sin limitar los derechos de los demás, tener reglas claras es fundamental para poder mantener la seguridad del funcionamiento y la sustentabilidad del condominio. Para lograr dicho objetivo, las dirigencias exigen la participación de las instituciones públicas, que acompañen a los Condominios hasta alcanzar el óptimo de organización de acuerdo a lo que instruye la nueva Ley de Copropiedad, ya que en la medida que se logre una organización ordenada, transparente y conocida por todos, se legitimarán las responsabilidades, y la cohesión social se dará de manera fluida bajo la lógica del respeto mutuo.

La respuesta institucional, por tanto, no solamente debería apuntar a transmitir qué significa estar organizado bajo la figura de copropiedad, sino también considerar en los planes de acompañamiento social, tanto en los programas de acceso a la vivienda como en los decretos de mejoramiento, la normativa que rige a los condominios sociales, ya que hay un componente comunitario, pero en las copropiedades eso tiene que ir a la par con lo normativo, que guía una forma de actuar específica y distinta. Lo importante es abordar de manera temprana la temática, porque si se aborda en la etapa de conformación de los nuevos barrios, se parte tarde, entonces, ahí se debería tener como meta que los Comité de vivienda, se formen como comité de administración.

Es evidente que el compromiso individual y colectivo resulta esencial para resolver los conflictos de manera efectiva. El desarrollo de habilidades en los vecinos y vecinas como la empatía, la comunicación y la mediación como mecanismo de resolución de conflictos, son claves para enfrentar los desafíos de la copropiedad. Es por ello que las instancias de diálogos, el intercambio de experiencias con otras comunidades puede enriquecer la capacidad de resolver problemas, y las instancias de capacitaciones se presentan como una necesidad en los conjuntos habitacionales, siendo, por tanto, un ejercicio permanente desde la institucionalidad con las comunidades.

Lo anterior debe ir reforzado con el trabajo que realizan las Entidades Patrocinantes, y en ese sentido, Serviu debe estar presente supervisando y siendo parte de los aprendizajes de los condominios que están pasando por el proceso de la conformación del nuevo barrio.

RESPUESTA INSTITUCIONAL

En reunión de devolución de los resultados a la comunidad y dirigentes participantes de los diálogos, así como la presentación a las autoridades realizada el día 27 de diciembre de manera virtual, se toma conocimiento del aprendizaje adquirido durante el proceso del desarrollo de los diálogos ciudadanos con condominios sociales y sus dirigencias, planteando las necesidades de los conjuntos habitacionales y la respuesta que se espera por parte de la ciudadanía involucrada.

En resumen, las necesidades apuntan a un problema general que decanta en la falta de información respecto a la nueva ley de copropiedad, lo que se debe a la falta de asesoramiento y acompañamiento de las instituciones.

En ese sentido, las autoridades presentes en la reunión, el Director de Serviu Ñuble y el funcionario José Romero en representación del Seremi de Vivienda, comprometen en el corto plazo la conformación de una mesa de trabajo con las instituciones involucradas (Seremi/Serviu y municipios), para ir definiendo acciones conjuntas para abordar las necesidades de los condominios. Se proyecta la realización de instancias de capacitación respecto de la nueva ley de copropiedad y el acompañamiento para que los condominios puedan conformarse como tal, y cumplir con lo que establece la nueva ley respecto de su organización.

En lo que respecta a la convivencia vecinal, se visualizará la posibilidad de alguna instancia de formación que aborde como temática central la resolución de conflictos y la buena convivencia vecinal.