

Su labor es clave para el funcionamiento de las comunidades:

¿Quién protege a los conserjes? La deuda pendiente con los guardianes de los edificios

La reciente agresión a un conserje en Vitacura volvió a poner sobre la mesa un tema incómodo. Y es que siguen operando en un espacio normativo difuso, sin un marco legal claro que los ampare en situaciones de conflicto o riesgo.

El sábado 18 de mayo, mientras efectuaba su ronda nocturna en el edificio en que trabajaba, en Vitacura, el conserje Guillermo Oyarzún (70) fue agredido brutalmente por Martín de los Santos (32). “Como no tenía cigarrillos, porque no fuma, este sujeto lo atacó”, señaló por esos días la familia de la víctima.

El hecho causó conmoción nacional debido a la gravedad de las heridas con que resultó el conserje y la absurda agresión del inculpaado, hoy detenido en una cárcel de Brasil.

Rossana Negrete Arza, de la Comunidad ADN y adherente a la Unión Nacional de Administradores de Chile, en un correo a Línea Di-

recta precisó que en Chile existen unas 500.000 personas empleadas en la seguridad privada: guardias, conserjes, mayordomos o no-cheros, “que se exponen día a día con residentes o visitas que solo saben resolver sus problemas con violencia”.

Y añadió que “don Héctor Oyarzún, probablemente no podrá volver a trabajar debido a sus lesiones. ¿Quién se ha preocupado por él?

¿Qué ley lo ampara? Sostiene que en Chile la Ley 18.834, protege a los empleados públicos de agresiones en sus lugares de trabajo, y la Ley 21.188 —más conocida como Consultorio Seguro—, endurece las sanciones contra quienes agreden a funcionarios de establecimientos educacionales y de salud.

Sin embargo, “ninguna ley defiende a los conserjes y guardias. La Ley 21.442 (copropiedad inmobiliaria) no ofrece ninguna protección, y menos la nueva Ley Karin, que solo establece multas para las empresas, pero no a los agresores directamente. La justicia está en deuda con quienes protegen nuestra seguridad”.

¿Están realmente protegidos quienes trabajan resguardando la seguridad de miles de comunidades en Chile?

La labor de los conserjes es clave para el fun-



externos sin tener un protocolo de acción estandarizado. En algunos casos, se espera que intervenga; en otros, que se abstenga. Esa indefinición es un riesgo para todos.

Para Marcelo Hernández, director de Actualizate Reglamento.cl y especialista en gobernanza comunitaria, el tema debe abordarse con urgencia. Afirma que el conserje no está en un vacío legal absoluto, pero sí en un limbo práctico.

Señala que es muy importante su capacitación para enfrentar situaciones de emergencia que le permitan sentirse seguro en su actuar.

“Los reglamentos de copropiedad actualizados a las características del condominio —tanto físicas, como de convivencia diaria— son una herramienta importante de apoyo para los conserjes, administradores y comités en el desempeño de sus labores. Es clave profesionalizar la gestión de comunidades y establecer normativas que no solo exijan deberes al conserje, sino que también lo resguarden”, y una de estas medidas de apoyo es tener un Reglamento de Copropiedad conocido y aprobado por todos los copropietarios, acota.

Parte de los contratos

Entre las propuestas más mencionadas por expertos y administradores están la exigencia de contar con acreditación OS10, la definición clara de su rol ante hechos de violencia —limitando su intervención directa— y la implementación de canales de comunicación efectivos para prevenir y desescalar conflictos. También se ha sugerido que las normas internas sean parte explícita de los contratos de arriendo, de modo que su incumplimiento tenga consecuencias contractuales.

A nivel tecnológico hay plataformas que permiten a las comunidades contar con registros digitales inmodificables de visitas, alertas automatizadas y canales de comunicación entre residentes y administración. Sin embargo, advierten que esto no reemplaza el vacío normativo. “El sistema tecnológico puede ayudar a prevenir, pero se necesita una mirada estructural. No podemos esperar a que otra emergencia nos recuerde lo solos que están los conserjes”, concluyó el ejecutivo.

cionamiento de los edificios y condominios. “Suele ser el primer rostro que uno ve al llegar a casa, pero también es el primero en enfrentar tensiones, emergencias o incluso agresiones sin contar con herramientas ni respaldo suficiente”, señala Guillermo Márquez, gerente de Tecnología de Edifito.com, plataforma de gestión de comunidades presente en más de 6.000 condominios en el país.

“Hoy existe una mezcla de normas internas, contratos y protocolos que varían de edificio en edificio. No hay una política clara de protección”, agrega.

Ambigüedad del rol

Uno de los principales problemas es la ambigüedad del rol. A diferencia de trabajadores que operan bajo reglamentos institucionales definidos, el conserje suele enfrentarse a escenarios de violencia, conflictos entre vecinos o incidentes