



siena
inmobiliaria

MANUAL DEL PROPIETARIO



MANUAL DEL PROPIETARIO

siena
inmobiliaria

índice

Contenido			
Presentación	6		
I.- Vida en Comunidad	6	III.- Instalaciones Básicas	15
1. El Marco Legal	6	1. Agua Potable	15
2. Algunas Reglas Básicas	7	a) Agua caliente	16
a) Estacionamientos y bodegas	7	2. Electricidad	16
b) Ventanas, barandas y terrazas	8	3. Gas	17
c) Evacuación de la basura	8	4. Alcantarillado	18
d) Otros	8	5. Calefacción	18
3. Zonas de Uso Común	9	a) Calefacción a gas	18
		b) Calefacción central	18
II.- Aspectos Generales de la Mantención	10	6.- Antenas de TV-FM, Circuitos Cerrados de TV (CCTV)	19
1. Modificaciones al Inmueble	10	a) Antenas de TV-FM	19
2. Humedad	10	b) TV cable	19
a) Humedad por condensación	10	c) CCTV (Círculo Cerrado de TV)	19
b) Humedad por lluvia	11		
c) Humedad por filtraciones	11	7.- Teléfono y Citofonía	19
3. Ventilación	12	a) Teléfono	19
4. Aparición de fisuras	12	b) Citofonía	19
5. Seguridad	13		
a) Prevención de accidentes	13		
b) Elementos contra incendios	13		
c) Prevención de robos	14		
		IV.- Marcos, Puertas y Ventanas	20
		1.- Consejos Generales	20
		2.- Marcos y Puertas	20
		a) Humedad	20
		b) Bisagras	20
		c) Chapas y cerraduras	20
		3.- Ventanas	21

V.- Recubrimientos Interiores	21	VII.- ¿Qué hacer en caso de?	27
1. Alfombras	21	1. Humedad por Condensación	28
a) El aspirado diario	21	2. Humedad por Lluvia	28
b) Manchas	22	a) En ventanales de aluminio	28
c) Algunos consejos generales	23	b) En cielos y muros	28
2. Cerámicas	23	c) En terrazas	28
3. Pinturas	23	3. Humedad por Filtraciones	28
4. Papel Mural	24	4. Problemas Eléctricos	28
5. Pisos tipo Parquet	25	5. Fuga de Gas	29
a) Limpieza	25	6. Colgado de Cuadros o Lámparas	29
b) Cuidados	25		
<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
VI.- Artefactos	25	VIII.- DEPARTAMENTO DE POST VENTA	29
1. Grifería	25	1. ¿Cuándo y cómo recurrir al servicio de post-venta?	29
2. Sanitarios	25	2. Fallas en espacios comunes	29
3. Lavamanos, Lavaplatos, Vanitorios y Cubiertas de Granito	26	3. ¿Cuándo llamar al departamento de post-venta?	30
a) Lavaplatos	26	4. Recomendaciones	30
b) Vanitorios de mármol (baños)	26	a) Realice mantenciones periódicas	30
c) Cubiertas de granito (cocina)	26	b) Revise su manual del propietario	30
4. Tinas	26	5. Notas de importancia	30
5. Calefón	27	a) Gastos	30
6. Cocinas, Hornos, Campanas	27	b) Retiro de escrituras	30
7. Lavavajillas	27	c) Cambio de nombre en contribuciones	30
8. Lavadoras y Secadoras de Ropa	27		

PRESENTACIÓN

La casa propia es una de las compras más importantes que realizan las personas a lo largo de su existencia. Por lo mismo, es lógico que todos nos preocupemos de cuidar y mantener nuestra vivienda, para lograr una buena calidad de vida y su duración en el tiempo.

El mercado habitacional de nuestro país ofrece al comprador una gran cantidad de diseños con diversos materiales y equipamientos, por lo que resulta fundamental conocer exactamente qué se está comprando y cuál será su comportamiento en el tiempo, para evitar deteriorar en forma anticipada la vivienda.

Si el usuario no se preocupa de su mantención y cuidado, la acción del medio ambiente y el uso en el tiempo pueden actuar sobre el inmueble y sus accesorios en forma rápida y nociva.

Para evitar estas dificultades y ayudarlo a disfrutar plenamente de su vivienda propia, Siena Inmobiliaria ha decidido editar este pequeño manual, destinado a sus clientes y en general a todos los nuevos propietarios y/o usuarios de una casa o departamento. En él encontrará información general y recomendaciones acerca del inmueble que acaba de adquirir, organizadas en torno a diversos temas que a nuestro juicio son de relevancia. Por ejemplo, aspectos generales de la convivencia en comunidad, consejos útiles para resolver problemas comunes, medidas de mantención del inmueble, reglas de seguridad, etc.

Esperamos que este texto le sea de utilidad y que lo conserve siempre como fuente de consulta en su nuevo hogar.

Con nuestros mejores deseos,

Siena Inmobiliaria

I.- VIDA EN COMUNIDAD

1. El Marco Legal

Dentro de la legislación chilena, la Ley N°19.537 y su respectivo reglamento, constituyen el marco legal en el cual está inmersa la vida en comunidad.

De acuerdo a lo establecido en estos dos cuerpos legales, los derechos y obligaciones recíprocos de los propietarios y ocupantes a cualquier título de los diversos departamentos/viviendas, bodegas y estacionamientos que conforman un Edificio o Condominio, así como el uso y goce de los bienes y espacios que se reputan comunes, se regirá por las normas establecidas en un Reglamento de Copropiedad.

El Reglamento de Copropiedad contiene además de su texto propio otros anexos:

a) Reglamento Interno, y b) Tabla de Factores de distribución para el pago de gastos y expensas comunes; todo esto está contenido en una escritura pública, otorgada ante un Notario. Estas disposiciones son obligatorias para todos los propietarios y ocupantes a cualquier título, todo ello sin perjuicio de las modificaciones adicionales al Reglamento Interno que en el futuro pueda acordar la Asamblea de Copropietarios.

El Reglamento de Copropiedad tiene por finalidad el logro de la mejor convivencia y calidad de vida de todos los residentes del edificio o condominio, velando además por la mejor conservación de los bienes comunes, el aseo y la seguridad.

Las disposiciones que se contienen en el Reglamento Interno, que forma parte del Reglamento de Copropiedad, apuntan específicamente a facilitar el logro de los objetivos señalados.

La buena voluntad, el buen trato hacia los vecinos y con el personal, el respeto al silencio y a la privacidad que puedan aportar en forma generosa cada uno de los copropietarios y demás ocupantes, se consideran principios esenciales para lograr el mejor vivir que todos anhelamos. Por lo tanto, es responsabilidad de todos y cada uno de los Copropietarios el hacer cumplir estas normas.

¿Quién es un Copropietario?

Aquella persona que sea la titular de los derechos de dominio derivados de la escritura de compraventa debidamente inscrita en el Conservador de Bienes Raíces o sus herederos y/o representantes legales.

¿Quién puede asistir a la Asamblea de Copropietarios?

Todos los propietarios debidamente acreditados. Además pueden asistir aquellas personas que hagan uso y goce del inmueble y que cuenten con un poder del propietario. Todas estas personas tendrán derecho a voto en la Asamblea.

¿Cuál es la importancia de asistir y participar en la Asamblea?

En la Asamblea de Copropietarios se debaten problemas y preocupaciones de los comuneros, que tienen que ver con la marcha del Edificio o Condominio, su mantención, seguridad en general y cualquier tema que haga alusión a una mejor calidad de vida para todos.

¿Qué es el Comité de Administración?

El Comité de Administración es un ente representativo de la Asamblea, constituido por 3 ó 5 copropietarios que cumplen la función de centralizar los problemas, inquietudes, mandatos y el poder de fiscalización de la asamblea frente a la administración del Edificio o Condominio, o bien frente a personas, organismos y empresas externas.

Es importante que los propietarios lean y conozcan en detalle el reglamento de copropiedad y el reglamento interno de su comunidad.

¿Quién es el Administrador?

Aquella persona natural o jurídica, designada por la Asamblea de copropietarios, al cual le corresponden el cuidado de los bienes de dominio común y la ejecución de los actos de administración y conservación de tales bienes, conforme a las normas legales, reglamento de copropiedad, acuerdos de la asamblea de copropietarios y Comité de Administración.

2. Algunas Reglas Básicas

Gran parte de las reglas fundamentales de la vida en comunidad dicen relación con la utilización de los bienes y espacios comunes de cada Edificio o Condominio, entre los cuales se incluyen pasillos, estacionamientos, bodegas, etc.

En general, el uso y goce de los bienes comunes favorece a todos los propietarios de los departamentos y a las personas a quienes éstos cedan su uso y goce, sin perjuicio de las obligaciones reciprocas y las limitaciones que impone o hace necesario el uso y goce común de los señalados bienes. Por lo tanto, todos los Reglamentos de Copropiedad establecen que los propietarios de departamentos y las personas a quienes éstos cedan su uso y goce podrán servirse de los bienes comunes empleándolos para su destino natural y ordinario, sin entrabar y/o entorpecer el ejercicio del mismo derecho que corresponde a los demás propietarios y ocupantes.

A continuación incluimos algunas reglas básicas de la vida en comunidad, agrupadas por temas.

a) Estacionamientos y Bodegas

- Ningún estacionamiento o bodega puede ser cedido, arrendado ni entregado en uso y goce a personas que no sean residentes o propietarios del edificio.
- Por seguridad, todos los vehículos deben circular con sus luces encendidas, a una velocidad máxima de 15 kilómetros por hora. Sólo pueden estacionarse en los espacios propios que se encuentran debidamente demarcados como estacionamientos. Se prohíbe ocupar estacionamientos temporalmente desocupados.
- Los espacios destinados a estacionamiento nunca pueden cerrarse, ni dejar muebles, materiales o cualquier objeto en ellos. Los espacios comunes del sector de estacionamientos tampoco pueden ocuparse con vehículos u otros, para no obstruir los accesos, rampas y pasillos de circulación.
- No está permitido lavar vehículos en el sector de estacionamientos, tanto en las zonas interiores como en las zonas de estacionamientos de visitas.

- En los edificios se permite el estacionamiento de camionetas o vehículos tipo "Van" de una capacidad máxima de carga de 500 kilos y con un largo no mayor a 5 metros. La altura máxima permitida en subterráneo es de 1.90 mts.
 - En cada Edificio o Condominio existen estacionamientos para uso preferente de visitas. Los residentes sólo pueden utilizarlos para detenciones transitorias de no más de una hora, correctamente estacionados dentro de los límites señalados en cada estacionamiento, entre las 08:00 AM y 23:00 PM.
 - Cada propietario u ocupante debe usar su bodega y/o estacionamiento en forma ordenada y tranquila. En general deberán cuidar de no provocar en ellos ruidos o desórdenes en horas que ordinariamente se destinan al descanso, ni ejecutar acto alguno que pueda comprometer o de algún modo poner en peligro la seguridad, salubridad o solidez del edificio.
- b) Ventanas, Barandas y Terrazas*
- En las ventanas, no está permitido colgar ropa, toallas, alfombras, ni otras especies similares. El eventual uso de colgadores (secaderos) en las terrazas debe ser de una altura tal que tanto éstos como la ropa y especies que se encuentren secando queden ocultas a la visión exterior.
 - No está permitido sacudir alfombras, felpudos, frazadas, sábanas, manteles, paños o similares en las ventanas y terrazas.
 - Asimismo, está prohibido colocar maceteros o adornos en forma permanente o temporal sobre los antepechos o las barandas de las terrazas. La contravención a lo anterior, hará responsable al propietario o residente del departamento de cualquier daño que pudiera causarse.
 - Dado el alto riesgo de incendio que ello implica, no está permitido preparar asados en las terrazas. Podrían saltar chispas sobre materiales inflamables del mismo o de otro departamento; asimismo el humo produce molestias a los copropietarios de otros departamentos.
- Está prohibido baldear las terrazas, por cuanto el goteo ensucia las de los pisos inferiores y sus paramentos. El riego de las jardineras debe hacerse de modo tal que el agua no rebalse por las cañerías de desagüe (gárgolas) o que chorree por encima de los antepechos y paramentos a los pisos inferiores. Bajo los maceteros se recomienda colocar algún recipiente que reciba eventuales excesos de agua, evitando mojar las terrazas.
 - La colocación de cortinas Hanga-Roa, protecciones en ventanas, mallas de seguridad para los niños y cualquier otro accesorio que se vea desde el exterior del edificio debe guardar la armonía con la arquitectura y estética del inmueble; por lo tanto antes de colocarlas debe consultarse a la administración y/o comité de administración del edificio, de manera de homologar criterios.
- c) Evacuación de la Basura*
- No está permitido botar botellas, cartones, maderas y otros sólidos similares al ducto de basuras las que deben dejarse ordenadamente en el hall de servicio, avisándose al conserje para su retiro.
 - Toda la basura debe colocarse en bolsas plásticas bien atadas y de tamaño adecuado, para ser echadas a la tolva que se encuentra en el hall de servicio.
 - Se recomienda tener especial cuidado para mantener limpio tanto la tolva como el espacio interior detrás de la puerta de acceso a la misma. Asimismo nunca debe ingresarse a la tolva algo que deba ser presionado para pasar por el espacio disponible, ya que esto puede ocasionar que se quede atrapado en algún punto del ducto.
 - Evitar botar basura después de las 22:00 hrs. debido al ruido que ello produce y molesta a sus vecinos.
- d) Otros*
- Todos los propietarios y ocupantes a cualquier título pueden hacer uso de los espacios destinados a jardines, debiendo sin embargo sujetarse a las siguientes normas:

i) Los jardines, zonas de estacionamiento (primer piso o subterráneos) no pueden ser usados para la práctica de juegos o deportes como fútbol, tenis, paletas, bicicletas, patines y cualesquiera que dañen o puedan dañar el césped, plantas, vehículos estacionados, bienes del edificio o causar lesiones a otras personas;

ii) Tampoco está permitido utilizar los jardines para realizar fiestas, cumpleaños, asados u otras actividades semejantes;

iii) Los niños pequeños permanecerán en el jardín siempre al cuidado de personas mayores;

iv) Todos los juguetes, toallas, sillas y otros elementos que se lleven al jardín no deben dejarse abandonados y necesariamente deben ser retirados por sus dueños al momento de subir a sus respectivos departamentos.

· No está permitido a los niños jugar ni dejar sus juguetes en el hall y salones del primer piso, en los halles de pisos, en las escaleras, en los ascensores ni en el sector de estacionamientos del primer piso y subterráneos, así como tampoco jugar con los ascensores o con los elementos de seguridad del edificio, tales como mangueras de incendio, surtidores, alarmas, etc.

· Por razones de seguridad, las puertas de la escala deben mantenerse permanentemente cerradas.

· Está prohibido utilizar a los empleados del edificio durante sus horas de trabajo para menesteres particulares de un departamento o copropietario, así como remunerar de cualquier forma a dicho personal por estas tareas.

Para una mayor y más detallada información es siempre recomendable que Ud. lea el Reglamento de Copropiedad o el Reglamento Interno de su Edificio o Condominio en particular.

3. Zonas de Uso Común

Su Edificio o Condominio puede tener un conjunto de espacios o instalaciones que son de uso común, que denominamos Zonas de Esparcimiento y Servicios, y cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida de los propietarios. En las Zonas de Esparcimiento se incluyen Jardines, Piscina, Gimnasio, Sala de Eventos o Reuniones, Salas de Juegos de Niños y Adolescentes, etc.; y en las Zonas de Servicio las Instalaciones para Servicio Doméstico Externo, Lavandería, etc.

NOTA: No todos nuestros edificios cuentan necesariamente con la totalidad de las dependencias aquí mencionadas.

Recomendaciones Generales para las Zonas de Esparcimiento y Servicios:

- Las Zonas de Esparcimiento y Servicios son para uso exclusivo de los residentes del Edificio o Condominio; esta medida tiende a cautelar el uso equitativo de toda la Comunidad.
- Es de responsabilidad de los usuarios cualquier accidente ocurrido en estos recintos, así como los daños provocados a las instalaciones y equipos que en ellos existen.
- Los usuarios están obligados a colaborar con el orden y aseo de estos recintos.
- En estos recintos se exige la seriedad, silencio, buen comportamiento y buenas costumbres adecuadas al edificio en el cual se encuentran emplazados. Por lo mismo la administración se reserva el derecho de impedir el mal uso de estas instalaciones.

Las reglas básicas específicas para el uso de cada área, se encuentran establecidas en detalle en el Reglamento Interno del Edificio.

II.- ASPECTOS GENERALES DE LA MANTENCIÓN

El cuidado y mantenimiento de su departamento depende de usted. Toda vivienda tiene que ser mantenida: por eso, cuando se produzcan fallas, no espere y resuévelas de inmediato, para así evitar problemas mayores. Para ayudarlo a enfrentar las situaciones más comunes que se presentan en una vivienda nueva, a continuación, encontrará algunas consideraciones de aspecto general que esperamos le sean de utilidad.

Recuerde que la administración debe mantener un juego completo de los planos del edificio, para las consultas o trabajos que se requieran.

1. Modificaciones al inmueble

Su departamento o vivienda está compuesto por elementos estructurales, tabiques no estructurales y redes: agua, alcantarillado, eléctrica, gas y calefacción (cuando corresponda).

Al efectuar una modificación o reparación que signifique una alteración de muros, tabiques, pavimentos o jardines, por pequeña que sea, es indispensable consultar siempre los planos de instalaciones. De esta manera se evita que, por desconocimiento, de un problema mínimo puede derivarse a uno mucho mayor y más serio.

Si desea hacer ampliaciones o modificaciones interiores es siempre recomendable consultar previamente a un profesional calificado para que analice la factibilidad de las modificaciones que Ud. requiere, ya que de otra forma existe una alta posibilidad de obtener malos resultados, que traen como consecuencia problemas de tipo técnico, estructural, estético, de costo y de ordenanza municipal.

Como norma fundamental es importante recordar que nunca debe picar o cortar elementos estructurales (pilares, vigas, fierros, etc.), ya que pone en riesgo la estabilidad estructural del edificio.

Al efectuar una modificación o reparación que signifique una alteración de muros,

tabiques, pavimentos o jardines, por pequeña que sea, es indispensable consultar siempre los planos de instalaciones. De esta manera se evita que, por desconocimiento de un problema mínimo puede derivarse a uno mucho mayor y más serio. Por lo tanto lo que suceda en su departamento puede afectar a uno o más vecinos, y es de su responsabilidad responder por los daños ocasionados en los inmuebles afectados.

2. Humedad

La humedad es un fenómeno de naturaleza física que tiene diversas causas y efectos. En este punto expondremos algunos antecedentes sobre este tema, de manera de guiarlo para que no se transforme en un problema dentro de su vivienda.

a) Humedad por Condensación

La condensación se produce debido a que la humedad del aire interior, al entrar en contacto con las superficies más frías de vidrios y muros, se transforma en gotas de agua. La manifestación característica de este fenómeno es el "chorreo" de paredes o vidrios.

Este es un problema bastante común y puede transformarse en grave, ya que ocasiona un deterioro prematuro de la vivienda y crea ambientes húmedos que atentan contra la salud de los moradores.

Por lo general la condensación tiene lugar en aquellos muros que se encuentran en el perímetro del edificio o vivienda, en particular en muros orientados al Sur y al Oriente. En estos muros la condensación tiende a producirse en zonas donde no hay una adecuada ventilación, como detrás de las camas, de paquetes de cortinas, muebles, etc. El problema es muy fácil de identificar porque en esas zonas el muro está mojado e incluso puede gotear, confundiéndose con una posible filtración desde el exterior.

También se produce condensación en los vidrios de las ventanas, los cuales "chorrean". Esta agua que escurre de ventanas o muros moja los marcos y las pinturas o papeles murales de los antepechos. Incluso en ventanas que cubren el rasgo completo se puede llegar a mojar la alfombra que cubre el piso. Por lo mismo este problema, si no se

trata, puede ocasionar el deterioro de papeles murales, pinturas, junquillos, alfombras y la aparición de hongos.

Sin embargo, es importante recalcar que Ud. puede ayudar a disminuir los efectos de la condensación. La manera correcta de hacerlo es utilizando calefacción seca (electricidad, radiadores, losa o piso radiante), ventilando adecuadamente el inmueble y tomando en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No tape las celosías de ventilación, las que han sido especialmente diseñadas para evacuar gases y la humedad interior.
- Mantenga limpias las perforaciones que hay en la parte inferior de los perfiles de aluminio de las ventanas, que están diseñados para evacuar dichas aguas.
- Preocúpese de generar una ventilación adecuada en forma permanente para lo cual se recomienda mantener entreabierta alguna ventana que quede aproximadamente en el centro de gravedad de la vivienda y otra en algún extremo, para establecer circulación de aire.
- Preocúpese de ventilar al tomar un baño, momento en el que se produce mucho vapor.
- En la cocina use siempre su campana extractora, ya que la tetera y ollas al hervir aportan gran cantidad de agua al ambiente.
- No riegue en exceso las plantas de interior.
- Tenga presente que el secado de ropa dentro del departamento también aumenta el nivel de humedad; por lo tanto es recomendable centrifugar al menos dos veces y tender en la loggia. Si Ud. utiliza una secadora de ropa asegúrese de proveer la ventilación adecuada, ya que esta máquina libera una cantidad muy importante de vapor de agua al recinto en el que se encuentra.
- Mantenga permanentemente una distancia de unos 10 cm. entre el muro y las camas o muebles; distáncielos más cuando ventile diariamente. Preocúpese de mover periódicamente los paquetes de cortinas, para airear en el espacio entre ellos y el muro.

b) Humedad por Lluvia

Otro factor de humedad puede ser la lluvia. Las goteras son fáciles de descubrir, por eso es recomendable una revisión periódica del estado de la cubierta del edificio o de la vivienda.

En el caso de viviendas, cuide que las tejas se mantengan bien colocadas y en el sentido que corresponde, así producirán un buen escurrimiento de las aguas y estarán protegidas del viento norte.

A fines de otoño limpie canales, bajadas y desagües, de este modo evitará que se rebalsen y mojen cielos, pisos y muros.

Cuide que el agua de lluvia no rebote en algún elemento extraño y salpique los muros.

En edificios es fundamental mantener despejadas las gárgolas (tubos de evacuación de aguas) de las terrazas y loggias. Ellas permiten la salida del agua que pudiese caer a la terraza producto de la lluvia y, en caso de las loggias, la evacuación del agua que se pudiese acumular por la lluvia, o por el rebalse accidental de una máquina de lavar o del lavadero.

Es responsabilidad de la comunidad y de la administración la limpieza de las cubiertas, bajadas de agua y de todo ducto que conduzca aguas lluvia del edificio en forma periódica, así como la mantención del sellado de las cubiertas, el cual se degrada con el sol y el tiempo. Esta mantención es recomendable realizarla una vez al año.

c) Humedad por Filtraciones

Las filtraciones pueden ser una causa de humedad. Los orígenes de una filtración pueden ser múltiples y entre ellos se pueden mencionar: roturas de cañerías al interior de la losa o tabiques, roturas de las conexiones exteriores a los artefactos, fallas en las llaves de los artefactos, rebalse de lavamanos, tinas, lavaderos o lavaplatos, etc. Las razones de estas averías pueden ser fallas en los materiales, falla en la instalación, accidente o simplemente deterioro por el uso.

Para prevenir y evitar filtraciones por cualquiera de estas causas le recomendamos:

- Revise periódicamente las conexiones de sus artefactos, de manera que éstas se mantengan en buen estado.
- Recuerde que cualquier cambio o mantención debe ser realizado por personal técnico idóneo y no por maestros gásfiter, que no responderán por trabajos mal hechos o daños a sus instalaciones.
- Al salir de su inmueble no olvide chequear que todas las llaves de agua estén cerradas, y si sale de su hogar por un tiempo prolongado deje la llave de paso cerrada. Su departamento tiene llaves de paso en cada recinto de baño y cocina, así como llave de paso general junto a su remarcador individual de agua, ubicado al exterior del departamento.
- Revise cada cierto tiempo las gomas de llaves de lavaplatos, lavamanos, duchas, etc., ya que la dureza del agua y el uso las deteriora, provocando filtraciones.
- Los flexibles de ducha deben mantenerse en buen estado. Si nota que el metal que rodea la manguera se ha roto, proceda a cambiarlo, ya que con seguridad deteriorará la manguera de goma provocando fugas de agua.
- Si se obstruye la tina, no desatornille el tornillo de desagüe, solicite un gásfiter, ya que es muy difícil que pueda apretar ese tornillo al recolocarlo, se debe abrir siempre por la tapa de registro.

ATENCIÓN:

- Las terrazas y loggias no deben ser baldeadas para su limpieza, ya que esto puede ocasionar humedad y/o filtraciones en los pisos inferiores.
- En las bodegas de subterráneo se recomienda poner las cosas sobre una base, repisa o tarima debidamente protegidas, para que en caso de alguna humedad o filtración, éstas no se vean perjudicadas.

3.- Ventilación

La adecuada ventilación es un factor de suma importancia, tanto para evitar todo tipo de olores y mantener seco su departamento, como para evacuar adecuadamente los gases que se generan al interior del inmueble (combustión de cocinas, calefont estufas, etc.). Para ello es fundamental ventilar diariamente en forma prolongada.

Abra las ventanas diariamente y así podrá recibir el sol de la mañana, que mata todo tipo de bacterias (el vidrio no deja pasar los rayos ultravioleta). Esto, junto a una calefacción seca, es el mejor modo de evitar o eliminar cualquier tipo de humedad; así se secan muros y vidrios y además se evita la condensación. No olvide que los hongos se desarrollan cuando aparecen ambientes propicios: humedad y oscuridad.

Tenga presente que su inmueble ha sido diseñado de acuerdo a las normas vigentes para evacuación de gases y olores.

Por lo mismo es indispensable que Ud. siga las siguientes recomendaciones:

- Mantenga descubiertas rejillas y celosías de ventilación.
- No obstruya los ductos de evacuación de gases.
- Utilice las campanas y extractores provistos en el inmueble.
- No cierre en forma hermética ningún recinto, en el cual se produzca algún tipo de combustión o emisión de vapor en su interior.

NOTA: Calefacción seca: A base de electricidad, leña o radiadores, losa y piso radiante y aire caliente. Calefacción que genera agua en la combustión: A base de gas o parafina.

4. Aparición de Fisuras

Las viviendas están formadas por materiales que tienen una dinámica propia, la cual en general se activa con los cambios de temperatura, humedad o movimientos sísmicos. Esto provoca la aparición de una serie de fenómenos que son naturales en la vida de un inmueble.

Uno de estos fenómenos que suelen aparecer en las viviendas son las fisuras, las cuales se califican de normales cuando son producto de la retracción del fraguado en el hormigón, movimientos sísmicos o cambios de volumen (por variaciones de temperatura y humedad). En general las fisuras afectan a atraques o uniones entre planchas y elementos de distintos materiales, prefabricados, cielos, etc. Para solucionar este problema es que en ocasiones se proyectan canterías que encauzan y/o esconden estas fisuras.

La aparición de estas fisuras no deben preocuparlo, porque está previsto que ocurran.

Otro fenómeno bastante frecuente es el que se da en las estructuras de madera y aluminio, sean soportantes o no, las cuales se dilatan y contraen, es decir "trabajan" con los cambios de temperatura. Por eso es normal que durante el día o la noche estas estructuras "crujan".

5. Seguridad

a) *Prevención de accidentes:*

En todo hogar y en especial en un edificio o condominio existen ciertas medidas o recomendaciones básicas que pueden ayudarnos a evitar los accidentes domésticos más comunes, y así vivir en un ambiente más seguro.

A continuación le recomendamos alguna de ellas:

Es siempre recomendable usar pisos de goma en tinas y baños.

También es importante el uso de protectores de enchufes eléctricos, especialmente cuando hay niños en el departamento. Nuestros departamentos cuentan con un protector diferencial al cual están conectados los circuitos de enchufes. Este se ubica en el tablero de distribución de alumbrado y su buen funcionamiento debiera probarse periódicamente.

Si tiene niños pequeños es recomendable poner mallas de protección en las ventanas y terrazas para prevenir que vayan a caer al vacío o puedan lanzar juguetes o cualquier otro objeto, que desde la altura se transforma en un peligroso proyectil.

No deje a los niños pequeños sin supervisión de un adulto en áreas de uso común. No olvide que la comunidad no se puede responsabilizar por todo. Por lo mismo, no deje que los niños jueguen en las escaleras o ascensores, ni tampoco en las zonas de estacionamiento.

Tenga siempre cuidado con los artefactos eléctricos o de combustión; preocúpese que su mantención y operación sean hechas por personas idóneas.

Una última medida práctica, que a veces se olvida, es mantener un duplicado de las llaves de su casa en un lugar conocido y accesible. (por ej. en casa de un familiar).

b) *Elementos contra incendios*

Nuestros edificios cuentan con diversos elementos contra incendios, dependiendo de su tamaño y características.

Al respecto es necesario saber que todos los edificios de 7 o más pisos tienen los siguientes elementos:

- Una "zona vertical de seguridad" (cajas escala) que se extiende desde el nivel superior hasta la calle, y permite a los usuarios protegerse contra los efectos del fuego, humo, gases, etc. Esta zona ha sido diseñada para permitir la evacuación masiva y rápida del inmueble, según un procedimiento que debe entrenarse.

Esta zona está dotada de iluminación de emergencia, puerta de acceso de cierre automático y resistente al fuego, y ventilación o equipo de presurización de aire (en caso de cajas de escala mediterráneas, es decir, sin ventanas).

- Un sistema automático para detectar cualquier principio de incendio (humo o calor), y alertar por medio de sirenas a los usuarios. En la conserjería existe una central de alarma que identifica las zonas de emergencias. Cuando esta alarma suena se debe activar un procedimiento de control y acción previamente entrenado por el personal del edificio con los copropietarios (operación deye).

- Una tubería donde se conectan los carros bomba, llamada RED SECA, para uso

exclusivo de bomberos y con salida en todos los pisos incluidos los subterráneos. También existe un sistema de alimentación eléctrica, sin corriente, para uso de bomberos, un grupo generador para alumbrado de emergencia, conectado a uno de los ascensores (siempre es recomendable consultar cuál es), bombas de agua, sistemas de incendio, citófonos y portones automáticos. Es bueno tener presente que el funcionamiento de este grupo generador puede no ser instantáneo. Además el edificio cuenta en los pasillos con un sistema de lámparas de emergencia autónomas. Estas lámparas se activan en caso de un corte eléctrico y en tanto no se active el grupo electrógeno del edificio. Todos los edificios cuentan con RED húmeda, que es una manguera conectada a una llave de agua para ser usada por los moradores ante un principio de incendio. Para su operación deben tomarse ciertas precauciones, considerando lo siguiente:

- Colocar el carrete en posición de desenrolle.
- Tirar y extender la manguera.
- Abrir la llave de paso y la válvula del pitón.
- Dirigir el chorro de agua a la base del fuego.
- Conservar la calma y actuar con serenidad.

Todos los edificios cuentan con extintores para apagar distintos tipos de fuego; estos se ubican en pasillos, cajas escala u otros lugares de fácil acceso.

Se recomienda instruir a todo el grupo familiar en la ubicación y el manejo de estos elementos de seguridad, el uso de extintores y otros métodos para combatir incendios y especialmente en los procedimientos de evacuación. También recomendamos revisar periódicamente la carga de los extintores de incendio, ya que deben recargarse cada 12 meses como mínimo.

Atención: NUNCA USAR ASCENSORES EN CASO DE INCENDIO O TERREMOTO.

Para prevenir los incendios se recomienda tener cuidado en general con todas las estufas, artefactos eléctricos e inflamables. No olvide que en su inmueble existen

elementos inflamables que al menor descuido pueden provocar una tragedia. Una regla en este sentido es, por ejemplo, cuidar de no orientar estufas eléctricas hacia alfombras o cortinas, para disminuir así el riesgo de incendio.

c) Prevención de robos

Nuestros edificios cuentan con circuito cerrado de televisión que permite al conserje controlar los distintos accesos, tanto a nivel de la recepción como en el subterráneo. Este circuito es comandado por un sistema que permite dejar un registro de imágenes de algunas cámaras, de acuerdo a un protocolo de seguridad permitido por el sistema, que debe ser determinado por la administración y el comité. También tienen alarmas de robo, conectadas a la portería, en las puertas de acceso y/o ventanas (especialmente en el primer y/o segundo piso), para lo cual se entrega un manual de operación.

Recuerde siempre que la seguridad de UD., su familia y la comunidad en general dependerá del cuidado que cada uno ponga en respetar las reglas internas de cada edificio, y de la contribución individual a la seguridad general. Algunas normas a respetar para cooperar en este sentido son:

- No entregue llaves de rejas o portones a cualquier persona.
- Avise a la administración acerca de cualquier cosa extraña que observe.
- Dé aviso a la administración acerca de la visita de maestros o personal doméstico a su departamento.
- Asegúrese de que las puertas de acceso y rejas queden cerradas después de su entrada o salida del edificio.

Recuerde que usted es quien debe autorizar al portero para el ingreso de sus visitas al edificio. Cuando lo haga recuerde identificarse por el citófono con el portero, y señalarle si su visita debe subir a su departamento o esperar en el primer piso.

En general se recomienda no dejar subir repartidores a los edificios, debiendo bajar el propietario a recibírlo en el primer piso.

Recuerde siempre dejar con llave el cerrojo de la puerta de entrada de su departamento. Active la alarma de robo de su departamento cada vez que éste se encuentre desocupado. Se recomienda instalar cerraduras de seguridad, además de la entregada, a las puertas de bodegas y departamentos.

III. INSTALACIONES BÁSICAS

En este capítulo nos referiremos al conjunto de redes de ductos y cañerías que proveen de servicios básicos como Agua Potable, Alcantarillado, Energía Eléctrica y Gas; así como también a las que corresponden a Calefacción, Teléfono y Citofonía, Antenas de TV-FM y TV por Cable.

Es de suma importancia conocer muy bien la exacta ubicación y funcionamiento de las llaves de paso de agua, gas, calefacción y tableros generales de electricidad, de modo que cuando se produzca un problema relacionado con alguna de las instalaciones se sepa cómo actuar. También es imprescindible instruir a todos los ocupantes de la vivienda al respecto.

1. Agua Potable

Los edificios están conectados a la red domiciliaria de agua potable de la empresa proveedora que abastece el sector en particular. Esta cañería matriz abastece estanques reguladores del edificio. Desde ahí el agua es impulsada a la red del edificio por medio de un sistema de bombas, que permiten mantener la presión adecuada en todos y cada uno de los departamentos.

Para medir el consumo individual de cada departamento existe un remarcador. En general estos equipos se encuentran ubicados en un closet en el pasillo de cada piso; junto al

remarcador se encuentra la llave de paso de su departamento. Asimismo las zonas de uso común tienen también sus propios remarcadores de agua.

En caso de corte de energía eléctrica, en nuestros edificios el diseño considera que una parte del conjunto de bombas quedan conectadas al equipo generador de emergencia, de manera de proveer un abastecimiento mínimo de agua potable al edificio. Es importante tener presente que, ante un corte de energía prolongado o en hora de alto consumo, es posible que se produzcan algunos inconvenientes con la presión del agua.

Respecto a la red de agua potable es necesario tener presentes las siguientes consideraciones:

- Tenga cuidado al realizar trabajos en el piso, muros o cielo, ya que por desconocimiento o descuido puede romperse una cañería de agua que abastece su departamento o al de un vecino.
- Cuando se produzca una filtración de agua, por pequeña que sea, consulte de inmediato a un técnico de manera de buscar la causa y solución del problema. Como primera medida se debe cerrar inmediatamente la llave de paso que corresponda. Si está siendo víctima de una filtración que no proviene de su departamento, avise al conserje para que se comunique con el departamento en cuestión, o cierre la llave de paso del otro departamento, de manera de evitar mayores daños.
- Nunca olvide que es indispensable consultar los planos de las instalaciones antes de decidir la solución del problema, ya que así se evitan picados innecesarios.
- Cuando salga asegúrese que las llaves de sus artefactos estén cerradas. Si sale por tiempo prolongado deje también la llave de paso del departamento cerrada.
- Asegúrese de instruir a todos los miembros de su familia y personal doméstico acerca del buen uso y cuidados con el agua: no olvide que cualquier daño a otro vecino por filtración producto de una inundación en su departamento será de su responsabilidad.

a) Agua Caliente

Central de agua caliente.

Este sistema de producción de agua caliente utiliza las calderas de calefacción central del edificio para mantener una red de agua caliente permanente en todos los departamentos de éste. La distribución se hace mediante una red exclusiva, debidamente aislada, la que cuenta, para el control de los consumos, con remarcadores individuales por departamento, ubicados en closet de pasillo. El consumo registrado permitirá determinar la proporcionalidad que se pagará por este concepto y representa una parte del costo del agua caliente, ya que existe un porcentaje que va automáticamente a gastos comunes, independiente del consumo del departamento. Al abrir una llave de agua caliente en el departamento, es común que ésta salga fría y tarde aproximadamente un minuto en salir a la temperatura máxima. Esto es normal y corresponde al agua quieta acumulada entre el remarcador de agua caliente y su departamento.

2. Electricidad

En lo que se refiere a instalaciones eléctricas, se recomienda conocer la ubicación de tableros, interruptores automáticos, protectores diferenciales y sus áreas comandadas, y en general no usar artefactos que consuman más energía que la dimensionada para la instalación. Para medir el consumo individual de cada departamento existe un concentrador de medidas de consumo eléctrico ubicado en el pasillo de su piso. Las zonas de uso común tienen también sus propios medidores ubicados en la sala eléctrica del subterráneo.

Para aprovechar mejor, tener un gasto razonable y con más seguridad la energía eléctrica le entregamos a continuación algunas recomendaciones:

- Se sugiere colocar ampolletas de ahorro de energía o de máximo 100 Watts de potencia. Por seguridad deben identificarse los circuitos que permiten conectar equipos de mayor consumo (lavadoras, estufas eléctricas, etc.) y consultar acerca de ellos antes de instalar un artefacto, para evitar que "salten" los interruptores automáticos.

- En general en los departamentos se distinguen cuatro diferentes áreas comandadas por los interruptores automáticos: un circuito de alumbrado para todo el departamento, y tres circuitos de enchufes que cubren las distintas áreas del departamento (uno de estos circuitos corresponde a interruptor de 15 Amperes para la lavadora, ubicado en la loggia cuando ésta existe).

- Su departamento posee un protector diferencial conectado a los circuitos de enchufes, cuya función es detectar cualquier diferencia importante de voltaje registrada en la instalación. Esto apunta básicamente a proteger a los niños de golpes de corriente producto de que introduzcan elementos a los enchufes, o en general prevenir cualquier anomalía provocada por reparaciones o cortocircuitos. Este protector diferencial también es altamente sensible a fallas o mal funcionamiento de artefactos con motor o resistencias (aspiradoras, secadores de pelo, planchas, etc.).

- Antes de la instalación de máquinas o artefactos eléctricos, es necesario que Ud. conozca con precisión el consumo de estos aparatos, y así conectarlos al circuito que tenga la capacidad necesaria para suministrar la energía que necesitan, con la debida seguridad.

Es común que, por desconocimiento, se conecten estufas eléctricas (cuyo consumo bordea los 2000 Watts) a un mismo circuito de enchufes donde ya hay otros consumos importantes. Esto hace que, en condiciones normales de demanda en el hogar, el interruptor automático de los enchufes salte. Esto se produce porque la estufa introduce un consumo mucho mayor al diseñado para la instalación. Para prevenir este problema cuide de no coincidir con el funcionamiento de varios artefactos a la vez, desconectando y alternando su uso.

- Vale la pena revisar que los enchufes (hembras y machos) sean adecuados al artefacto que está instalando, ya que si este enchufe es de menor capacidad corre el riesgo de fundir el enchufe, dañar el artefacto y, lo más importante, recalentar la instalación con la posibilidad de un incendio. Preocúpese de que estos enchufes sean de buena calidad y adaptados al uso que van a cumplir.

- En general es preferible evitar el uso de "triples" o "ladrones de corriente", reemplazando el enchufe hembra embutido por uno con varios módulos. Así se ahorrará eventuales cortocircuitos.
- Evite el uso de alargadores. Si debe usarlos cuide que sean adecuados en el largo y sección a los requerimientos que les va a dar. Cuide de que su colocación no vaya a generar algún accidente por estar en una vía de circulación.

3. Gas

La instalación de gas de su departamento está diseñada y construida de acuerdo a las normas vigentes al momento de la ejecución del proyecto. En su inmueble puede haber dos tipos de gas: Gas licuado o Gas de cañería (también llamado gas de ciudad). Siempre es recomendable consultar el tipo de gas que se provee en su edificio, ya que debe acondicionar sus artefactos (cocina, estufas, etc.) para su uso.

Para medir el consumo individual de gas en cada departamento existe un remarcador. Normalmente estos remarcadores se encuentran ubicados en un closet en el pasillo del piso; junto al remarcador se encuentra la llave de paso de su departamento. Al igual que en el caso del agua y la electricidad, las zonas de uso común tienen también sus propios remarcadores de gas.

El gas, por sus características de combustible y toxicidad, merece que Ud. tome todas las medidas de seguridad que sean necesarias. A continuación le sugerimos un conjunto de observaciones que pretenden ayudarlo a manejar este elemento:

- Al igual que los otros servicios básicos, el gas es distribuido por medio de una red de cañerías embutidas en el piso, muros y tabiques. Por esta razón cualquier trabajo de modificación debe consultar los planos de instalaciones.
- Asegúrese de que la instalación de los artefactos sea hecha por personal técnico debidamente autorizado y acreditado ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC).

· Instruya a todos los miembros de su hogar acerca de la adecuada manipulación y operación de los artefactos a gas.

· Si los artefactos no están en operación, cierre la llave de paso individual que posee cada uno de ellos. Si se ausenta por largo tiempo de su hogar, cierre la llave principal de gas de su departamento, la que se encuentra junto al medidor de gas.

· Tenga cuidado al realizar todo tipo de trabajos en el piso, techo o paredes, ya que por descuido o desconocimiento puede perforar o dañar una tubería de gas.

Si Ud. detecta o sospecha que hay una fuga de gas, los pasos inmediatos a seguir son los siguientes:

- Cierre las llaves de paso.
- Por ningún motivo intente encender luces o golpear elementos metálicos que puedan provocar una chispa, ya que ésta puede generar una explosión.
- Intente identificar si la fuga es un artefacto o en una tubería.
- Informe a la conserjería y llame a los servicios de emergencia del proveedor de gas. Ellos enviarán personal a solucionar su problema.

Por último, es fundamental que Ud. haga mantención permanente a sus artefactos a gas, al menos una vez al año.

Recuerde que una inadecuada combustión libera Monóxido de Carbono (CO), gas altamente tóxico que puede causar graves daños neurológicos e incluso la muerte. Asimismo le recordamos que:

- a) Debe asegurar la ventilación permanente de los recintos en los cuales se encuentren los artefactos a gas;
- b) No está permitido utilizar estufas de combustión en los dormitorios.

4. Alcantarillado

La instalación de alcantarillado está constituida básicamente por descargas, cuyos ductos verticales bajan por dentro de schafts, y ductos horizontales dentro de vigones y cielos falsos, que recogen los escurrimientos de lavaplatos, lavamanos, tinas, receptáculos y W.C.

Para prevenir fallas en esta red es vital tener presentes ciertas consideraciones:

- Cuide de no causar daños al ejecutar trabajos o modificaciones en su departamento, consultando siempre los planos de instalaciones.
- Asegúrese de que no se arrojen a los lavaplatos, lavamanos, tinas o receptáculos y W.C. elementos que puedan obstruir los ductos y sifones.
- Haga una mantención periódica de sifones de lavamanos y lavaplatos, para eliminar todo tipo de elementos que se acumulan ahí y que van obstruyendo la circulación del desagüe.
- Instruya al grupo familiar para el correcto uso de los artefactos sanitarios.

Tomando en cuenta estas consideraciones Ud. no debería tener nunca problemas con estas instalaciones.

5. Calefacción

En los edificios Ud. puede encontrar distintos tipos de sistemas de calefacción, dependiendo de las condiciones particulares de cada construcción. Los tipos de calefacción que Ud. puede encontrar son:

a) Calefacción a Gas

En este sistema sólo se dejan a la vista los arranques de la red de gas, para que se coloquen por parte de los propietarios estufas o calefactores murales. Si Ud. utiliza este tipo de calefacción le recordamos leer con atención los capítulos II.2.a) Humedad por Condensación, y II.3.- Ventilación.

Las recomendaciones más importantes sobre la calefacción a gas son:

- Antes de comprar la estufa, averigüe el tipo de gas que tiene su edificio (gas licuado o de cañería).

- La instalación de la estufa debe ser hecha por personal del servicio técnico autorizado. No olvide que un inadecuado manejo del gas es un peligro para Ud. y su familia.

- Se aconseja instruir acerca del adecuado uso de la estufa y de las medidas de seguridad en torno a ésta a todos los residentes del departamento y al personal doméstico externo.

b) Calefacción Central

Este sistema de calefacción puede tener diversas variantes. En primer lugar, puede funcionar en base a losa o piso radiante. En cualquiera de estos dos casos puede existir una caldera individual (a gas) en cada departamento, o una caldera central del edificio (a petróleo o gas). Por último, las calderas centrales pueden contar o no con remarcadores individuales para cada departamento.

Estos sistemas de calefacción tienen una red de cañerías independientes de agua, que va por el piso o por el cielo. Por lo tanto se deben tomar todas las precauciones cuando se realizan trabajos en estos elementos, ya que pueden dañar las cañerías. Cualquier daño a esta red se puede transformar en un problema serio de fuga de agua.

El sistema puede estar dividido en sectores y su funcionamiento comandado por un termostato ambiental. Si su edificio cuenta con termostato para el funcionamiento por departamento, gire la perilla selectora de temperatura al nivel deseado. Para cortar el termostato basta girar la perilla al mínimo. Para un mejor aprovechamiento de la calefacción, en general le recomendamos usar el termostato de ambiente en un nivel normal de temperatura (18° - 20°C).

En el caso de contar con remarcador individual, el consumo de calefacción será controlado para determinar la proporcionalidad que se pagará en los gastos comunes. En este caso el consumo registrado en su remarcador representa una parte del costo de

la calefacción, ya que existe un porcentaje que va automáticamente a gastos comunes, independientemente del consumo del departamento.

En los edificios que no cuentan con remarcador individual, el gasto de calefacción es prorratoeado por departamento y cobrado en los gastos comunes.

En estos edificios el sistema sólo funciona durante el período que determine el Comité de Administración.

6. Antenas de TV-FM, TV Cable y Circuitos Cerrados de TV (CCTV)

a) Antenas de TV-FM

Nuestros edificios cuentan con antenas exteriores de TV y FM, para mejorar la recepción de la señal al interior de los departamentos. Los enchufes coaxiales dejados para estos efectos se encuentran ubicados en el living-comedor, dormitorios y dormitorio de servicio si lo tuviera.

La Caja de Conexión posee dos enchufes independientes, siendo el de la izquierda la antena de Televisión y el de la derecha el de la antena de FM (Frecuencia Modulada).

En caso que su recepción de señal conectada al sistema de antena del edificio sea deficiente, comuníquelo a la conserjería, los que se contactarán con el instalador.

b) TV Cable

Para la televisión por cable se dejan los ductos y cajas embutidas, siendo su trazado independiente y paralelo al de las antenas de TV y FM, según el tipo de departamento. No se deja cableado para respetar la libertad del usuario de contratar el servicio con el proveedor de cable que deseé.

Advertencia: En nuestra experiencia hemos observado que los instaladores del cable utilizan ocasionalmente los ductos de TV- FM para entrar con la señal de cable, lo que no es correcto ya que eliminan la posibilidad de conexión a la antena del edificio.

Por lo tanto, cuando le instalen el cable no acepte que utilicen el cable o ducto de la antena. Además, cuando terminen pruebe la antena tradicional para comprobar su recepción, ya que en la manipulación de cables es habitual que dejen desconectada dicha antena en perjuicio suyo.

Si nota cualquier anomalía en este proceso avise a la recepción y no reciba el trabajo por parte de los instaladores de cable.

c) CCTV (Círculo Cerrado de TV)

En muchos de nuestros edificios existe circuito cerrado de televisión, para la vigilancia de los accesos por parte de la portería.

En algunos edificios que poseen salas de juegos para niños se deja la posibilidad de que, conectado a la antena de TV y sintonizado su televisor en el canal 3 Ud. pueda ver lo que sucede en esa Sala. Recuerde que esta facilidad en ningún caso sustituye a la vigilancia por parte de un adulto.

7. Teléfono y Citofonía

a) Teléfono

En general en nuestros edificios los departamentos se entregan con una línea. Al momento de la entrega las líneas no están activadas, debiendo hacerlo el propietario en la oficina jurisdiccional que corresponda al proveedor del servicio. En ese momento deberá adjuntar una carta entregada por la Empresa Inmobiliaria, en la que indica que el departamento ha sido entregado en determinada fecha.

Para efectos de extensiones, dependiendo del edificio se dejan ductos para conectar otros aparatos en los dormitorios. Para mayor información consulte a la Empresa Constructora.

b) Citofonía

Nuestros edificios consideran un citofono de interconexión con la portería del edificio,

el cual normalmente se encuentra ubicado en la cocina. En algunos casos se deja una extensión para poner un segundo citófono en el dormitorio principal. En este caso el aparato no se provee.

Es recomendable instruir a todos los miembros del grupo familiar sobre la correcta utilización del citófono, ya que es fundamental para atender y autorizar el ingreso de visitas hacia su departamento. El ingreso al edificio es controlado exclusivamente por el Portero y la reja de acceso no puede ser abierta desde los departamentos.

Recuerde siempre identificarse al momento de comunicarse con la portería.

IV.- MARCOS, PUERTAS Y VENTANAS

1. Consejos Generales

Estos elementos son quizás los que están expuestos a un mayor trabajo en el uso cotidiano de su inmueble, por lo que se deben tener en cuenta ciertas consideraciones para mantenerlos en buen estado y así prolongar su vida útil. A continuación le entregamos algunos consejos en este sentido:

- Evite golpear puertas y ventanas para cerrarlas.
- No fuerce puertas ni ventanas al cerrarlas o abrirlas.
- Lubrique periódicamente bisagras y cerraduras.
- Si tiene algún desperfecto en las puertas, marcos o ventanas, recurra a un técnico especializado.

2. Marcos y Puertas

Cuando una puerta presenta dificultad para cerrar, es necesario determinar si el problema se debe a humedad o a que está descolgada de las bisagras.

a) Humedad

Las puertas y marcos de madera son elementos que están expuestos a los cambios ambientales (temperatura, humedad, etc.), y al uso y deterioro natural de un elemento mecánico. Es por eso que para su uso y mantención deben tenerse en cuenta ciertas recomendaciones.

Ante la existencia de una considerable humedad ambiental dentro de la vivienda producida por condensación (ver capítulo de humedad), es probable que la madera se hinche y las puertas se aprieten. En este caso no es conveniente rebajar ni recorrer con cepillo la puerta, ya que cuando esta humedad desaparezca, la puerta volverá a su volumen normal (esto sucede con el ciclo verano-invierno).

Es común que en baños y cocinas se produzca con mayor frecuencia este fenómeno, debido a que por lo general son ambientes más húmedos. Cuando este roce impida cerrar las puertas, Ud. debe comunicarse con la Constructora y sus técnicos verán la forma de solucionar el problema.

b) Bisagras

Es común que para mantener las puertas abiertas se coloquen cuñas. Esto produce problemas en las bisagras y en el encuadre de la puerta.

Para corregir defectos de bisagras debe sacar la puerta y en ningún caso tirarla, puesto que deteriorará el pavimento.

Otro problema que se produce con cierta frecuencia son los portazos, provocados por corrientes de aire o en el uso cotidiano. Al golpear la puerta en el marco se produce un desprendimiento de la pilastra (elemento de madera que tapa la unión entre el marco y el muro), deteriorando pinturas, papeles murales y yesos. Por lo tanto, se recomienda no golpear las puertas ni forzarlas.

c) Chapas y cerraduras

Las chapas y cerraduras deben ser lubricadas por lo menos cada seis meses con algún

lubricante de uso doméstico. Nunca las accione con mucha fuerza, porque si están trancadas es probable que exista alguna suciedad en el mecanismo. Si el problema se mantiene la chapa debe ser desarmada y limpiada.

Los pomos y metales que están a la vista no deben ser limpiados con elementos abrasivos, ya que éstos sacan la capa de barniz que traen de fábrica.

3. Ventanas

Es importante que las ventanas sean tratadas con cuidado y no forzarlas, ya que el aluminio es un material liviano y resistente pero a la vez frágil. Por esto recomendamos cerrar las ventanas y puertas en forma suave y revisar periódicamente el funcionamiento de los pestillos y cierres, que son los elementos que más sufren con el uso.

La falla más común de las ventanas se produce en los seguros o sistema de cierre, y en general tiene lugar por mala operación. Para evitar este problema se debe poner especial atención al cerrar las ventanas: el seguro debe estar de tal manera que no golpee el gancho que está atornillado al marco de la ventana, ya que al golpearlo éste se dobla o el seguro se desregula. En el caso de los ventanales del estar y dormitorio principal, éstos cuentan con una manilla que debe girarse en posición horizontal al momento de deslizar la hoja de corredera, tanto al abrir como al cerrar. Sólo se gira a la posición vertical al momento de bloquear la hoja, que debe estar apoyada contra el marco de aluminio.

Estas cerraduras son fijadas a los perfiles de las ventanas con tornillos, por lo tanto se recomienda un mínimo de mantenimiento y revisar una vez cada tres meses estos elementos.

En los rieles inferiores de las ventanas existen unas perforaciones transversales, las cuales están diseñadas para evacuar las aguas lluvias que reciben los vidrios y la condensación de agua en los vidrios. Estas perforaciones deben mantenerse abiertas y limpias para evitar el rebalse de agua hacia el interior del departamento, que seguramente producirá deterioro en alfombras, papeles y pinturas.

El emplazamiento de los marcos de las ventanas a los muros se realiza con tarugos y

tornillos roscalatas. Para sellar el encuentro del perfil y el muro se utiliza silicona, con el objeto de evitar la entrada de humedad. Estos sellos nunca deben sacarse y además deben mantenerse, debido a que el sol reseca la silicona y ésta se desprende fácilmente, en especial al limpiar las ventanas, permitiendo así la entrada de agua. Estos sellos deben ser revisados antes del comienzo de la época de lluvias, de manera de evitar una fuente de filtraciones y deterioro de su inmueble.

En puertas y ventanas de aluminio deben limpiarse periódicamente los perfiles inferiores, evitando así dañar las correderas.

V.- RECOBRIMIENTOS INTERIORES

1. Alfombras

Si quiere que su alfombra se mantenga siempre con su apariencia original es primordial que Ud. sepa mantenerla. Aunque su alfombra está especificada para soportar el tránsito de las pisadas, es un textil como cualquier otro y merece que Ud. tenga con ella las mismas precauciones y cuidados que aplica a sus cortinas, muebles y otros textiles del hogar.

Para el caso de las alfombras tipo bouclé hay que evitar cualquier anclaje o perforación en el pavimento, ya que puede tomar y correr una o varias hebras del tejido produciendo un daño irreparable.

Ante todo, combata la suciedad. Detenga el avance de la suciedad en todos los posibles accesos de su departamento. Coloque un limpiapiés en la entrada y tenga siempre uno de repuesto. De ser posible reubique sus muebles ocasionalmente, lo que permitirá una mejor distribución del tránsito y de las sendas producidas por éste en su alfombra.

a) El Aspirado Diario

El aspirado permite eliminar polvo, suciedad, pelos de animales, pelusas, etc. Por lo general el mayor desgaste de una alfombra es causado por la suciedad y no por el

tráfico, por lo tanto pasar la aspiradora a diario y usar un limpiapiés aumenta en forma considerable la vida de la alfombra.

Es conveniente aspirar todos los tipos de alfombra, aún si está recién instalada. Aspire despacio (pasando seis a siete veces por la superficie de la alfombra), absorbiendo así mayor cantidad de suciedad.

Se recomienda usar una aspiradora recta con una potencia mínima de 1000 a 1100 Watts, denominada también "barrealfombras", con un cepillo agitador y rotatorio, peinando y ordenando los pelos de la alfombra. Para un mejor resultado es conveniente revisar permanentemente el motor y los cepillos, y asegurarse de que la bolsa de polvo no se llene más de la mitad.

Los pasillos, luego de aspirados, se deben peinar a contrapelo. Si su alfombra después de un cierto tiempo se pone opaca perdiendo su brillo, es necesario asearla en forma profesional. En general este aseo debe realizarse una vez al año, dependiendo del tráfico, la fibra y color escogido. En sectores de alto tráfico se recomienda una mantención profesional semestral.

b) Manchas

Frente a las manchas actúe siempre rápidamente; no deje que las manchas se impregnen o sequen. Mientras más tiempo pase, más difícil será eliminarlas.

Remueva los materiales sólidos hasta donde sea posible con una cuchara o cuidadosamente con el filo de un cuchillo de mesa.

Los derrames líquidos deben ser removidos inmediatamente. Absorba la mayor cantidad de humedad posible con materiales blancos absorbentes, tales como servilletas o cualquier papel absorbente. Las manchas secas deben ser aspiradas antes de tratarlas.

Cuando la mancha haya penetrado en la alfombra, intente sacarla restregando con agua limpia y tibia, usando una esponja o un paño limpio y enjuagándolo frecuentemente. Repita el procedimiento cuantas veces sea necesario. Comience siempre a limpiar desde los bordes de la mancha hacia el centro, con el objeto de que ésta no aumente. NO

FROTE. Limpie siempre en el sentido del pelo.

En caso de necesitar agentes limpiadores, use la cantidad mínima necesaria para sacar la mancha, pero siempre siguiendo las instrucciones del producto. Luego de lograr el objetivo, enjuague con agua limpia. De no dar resultado este método, le aconsejamos consultar nuestra tabla de quitamanchas.

Tabla de Quitamanchas

Válida para todos los tipos de alfombras que sean de lana o fibra sintética.

(Información proporcionada por Alfombras Flamenco)

TIPO DE MANCHA	TRATAMIENTO
Cerveza, Licor, Vómitos, Jugos, Miel, Café, Té, Mermeladas, Sangre, Pegamentos	Disolver en agua (a 30 ó 35°C) 5 gr./lt. de un detergente doméstico. Con un paño humedecido en esta solución, hacer toques sobre la mancha o bien frotar ligeramente.
Aceite, Chicle, Cera, Brea, Mantequilla Césped, Lápiz de Tinta	Con un paño humedecido en bencina blanca, hacer toques sucesivos sobre la mancha. Con un paño humedecido en alcohol, hacer toques sobre la mancha o bien frotar ligeramente.
Cremas para piel, Mostaza, Chocolate, Caramelos.	Con un paño humedecido en acetona, hacer toques sucesivos sobre la mancha. Luego disolver en agua (a 30 ó 35°C) 5 gr./lt. de un detergente biológico activo (doméstico) y con un paño humedecido en esta solución, frotar hasta que desaparezca la mancha.
Betún	Hacer toques o bien frotar ligeramente la mancha con un paño humedecido en aguarrás. El resto se eliminará con un paño humedecido en alcohol.

Advertencia: No aplique detergente a una alfombra sin antes haber aspirado su superficie; esto produce aureolas negras por suciedad del resto de la alfombra.

Lavado Profesional:

Es preferible limpiar la alfombra cuando los primeros indicios de suciedad sean aparentes. La limpieza a fondo sólo se puede lograr con servicios profesionales especializados que pueden ser del tipo de cepillo rotativo y champú; espuma seca; limpieza a vapor.

NOTA: No pise la alfombra hasta no estar totalmente seca.

c) Algunos Consejos Generales

Pelusas: Las alfombras nuevas de fibra cortada sueltan un poco de pelusa. No se preocupe: son solamente residuos de fibra que salen a la superficie y que con el tiempo la aspiradora sacará por completo.

Aplastamiento: Objetos muy pesados como muebles, sillas con ruedas, enseres, o el tránsito intenso aplastan la fibra de la alfombra. En caso de objetos pesados, coloque retazos o sobrantes de alfombra bajo las patas para evitar hendiduras. Cuando esto suceda, sostenga sobre la hendidura una plancha a vapor caliente a 10 cm. de altura para recuperar la fibra.

Fibras más altas: En las alfombras de fibra cortada Ud. puede encontrar fibras que sobresalen de la superficie de la alfombra. Si esto sucede, simplemente córtelas. Utilice unas tijeras -nunca un cuchillo- y no la tire.

Visos Sombreados: Este no es un defecto, sino una característica inherente de todas las alfombras lujosas y densas de fibra cortada. Esto sucede cuando la fibra (a causa de las pisadas, por muebles que se corren, etc.) cambia de dirección del pelo en ciertas áreas y la luz se refleja desde diferentes ángulos, lo que hace que se vean áreas más claras o más oscuras. Ningún proceso de fabricación puede evitar esta tendencia, la cual también es excluida de la garantía de los fabricantes de USA o Europa. En definitiva es sólo un efecto de luz que no altera el uso ni duración de la alfombra.

Alfombras "Que Caminan": Al colocar una alfombra sobrepuerta, éstas suelen arrugarse. Esto se produce más en las alfombras nuevas, en las que el pelo aún no se ha compactado, debido al efecto de abatimiento de la fibra al ser pisada. El problema se evita colocando una capa intermedia antideslizante o tiras de velcro en las esquinas de la alfombra sobrepuerta y en la inferior.

2. Cerámicas

Los recubrimientos cerámicos normalmente se ubican en pisos y muros de cocinas, logías y baños y en pisos de terrazas. Este recubrimiento es de gran estética y limpieza, y para mantener estas características es que le entregamos las siguientes sugerencias:

- Para la limpieza de cerámicas en muros pase un paño humedecido con algún producto de limpieza que contenga desinfectante, de manera de eliminar gérmenes y bacterias. Enjuague de la misma forma con un paño humedecido con agua sola.
- En los pisos repita el mismo procedimiento con detergente para pisos y enjuague con un paño humedecido con agua sola. Por ningún motivo baldee estas dependencias (ni siquiera las terrazas).
- No raspe el fragüe existente entre las baldosas; esto puede hacer que se transmita la humedad hacia otro departamento.
- No golpee ni deje caer objetos pesados sobre las cerámicas, ya que se pueden saltar o quebrar.

3. Pinturas

Las pinturas que se aplican a los cielos, paredes, puertas y otros elementos de madera y fierro son productos de buena calidad. Sin embargo, tienen una duración definida y que depende del uso del inmueble y su mantención.

En general debe considerar que las distintas superficies deben volver a pintarse periódicamente, ya que por efectos del tiempo, del sol y especialmente de la humedad las pinturas se desgastan, pierden colorido y brillo, e incluso pueden llegar a desprendese. Es necesario entonces, si quiere mantener en perfecto estado las superficies pintadas, que estas se sometan al siguiente proceso de mantenimiento:

Mantenimiento de pinturas

ZONAS	CICLO DE MANTENCIÓN
Cielos de zonas húmedas como baños y cocina	Repintar cada 2 años.
Otras pinturas interiores	Repintar o repasar cada 2 años.
Elementos metálicos	Revisar periódicamente si aparecen manchas de óxido. En ese caso repintar previa limpieza, con un anticorrosivo convertidor del óxido a magnetita.
Maderas exteriores	Barnizar por lo menos una vez al año. Si están pintadas con óleos o esmaltes, es necesario pintarlas cada 2 años.
Barandas de fierro	Repintar al observar mal estado, cada dos años aproximadamente.

Para la limpieza de las pinturas en general, algunas manchas de suciedad pueden sacarse con un paño humedecido. No aplique nunca solventes para limpiar la pintura, ya que con seguridad diluirá la pintura y dejará una mancha mucho más grande.

4. Papel Mural

Este tipo de recubrimiento es generalmente usado en muros de living, comedor, dormitorios y pasillos. Existen diferentes tipos de papel mural, los cuales tienen características propias a cada uno. Sin embargo existe un conjunto de consideraciones que le permitirá prolongar la vida útil de su papel mural:

- Mantenga una distancia de unos 2 cms. en los muebles adosados al muro, de tal modo que no deterioren el empapelado.
- Vuelva a pegar de inmediato cualquier esquina o unión suelta; es muy sencillo y para hacerlo no necesita un profesional. Basta preparar una pizca de pegamento en polvo en un vaso o usar aditivo extra Murazel directamente. Deje humedecer el papel 20 a 30 minutos y luego presione. Quite el exceso de pegamento de la superficie con una esponja o paño limpio y húmedo.
- Procure no usar el muro como apoyo de sillas o personas, ya que con el tiempo tiende a ensuciarse y a pelarse.
- Guarde los restos de papel, con ellos puede parchar zonas deterioradas. En los diseños con flores o figuras los parches se disimulan muy bien recortando en torno a las figuras. Si bien la reparación puede no quedar perfecta, mejora enormemente una zona deteriorada.
- En el vano de la ventana suele deteriorarse el papel ya sea por filtración de lluvias o condensación. Al respecto recuerde las recomendaciones que aparecen en el Capítulo II.2, sobre cómo disminuir la humedad.

5. Pisos tipo Parquet

Este tipo de recubrimiento corresponde a un piso fotolaminado; esto es, un pavimento conformado por un centro de madera aglomerada (H.D.F) recubierto por una reproducción fotográfica de madera, protegido en su cara superior e inferior por resinas melamínicas. Su instalación corresponde a un piso flotante colocado sobre espuma de polietileno expandido o cartón corrugado, encolado solamente en los machihembrados, dilatado en el perímetro y los encuentros con otros pavimentos.

La dilatación en su lado más largo de cerca de 1 cm., es necesaria para absorber los cambios de dimensión producidos por las distintas humedades ambientales.

a) Limpieza

Se debe hacer mediante el uso de un paño seco o aspiradora para recoger el polvo, luego un paño levemente humedecido para manchas recientes y finalmente un paño seco para lograr el mejor brillo. Se debe tener cuidado en mantener el lugar limpio de arena y piedras pequeñas que actúan como material abrasivo.

Para una limpieza más profunda se puede usar detergente especializado, el que se aplicará en el paño y nunca directamente sobre el piso.

b) Cuidados

A pesar de la gran resistencia a las rayas y abrasión del producto, se recomienda poner fieltro en todas las patas de los muebles que se puedan desplazar. Asimismo, la humedad afecta al producto, por lo que se recomienda no mojar el piso bajo ninguna circunstancia, y en caso de ocurrir un accidente de derrame, éste debe ser retirado y secado con un paño o papel absorbente a la brevedad. La superficie, una vez dañada, no es recuperable.

Este tipo de pavimentos, a pesar de ser instalado en forma flotante, tiende a ser más ruidoso que otros tipos de pavimentos, como el caso de las alfombras. En efecto, los pisos tipo parquet, al igual que las cerámicas, transmiten más fácilmente los ruidos hacia sus vecinos del piso inferior, por lo que recomendamos cuidar golpes, saltos y en general el arrastrar objetos en su departamento.

VI.- ARTEFACTOS

1. Grifería

La grifería es un elemento que está expuesto al trabajo diario permanente en un inmueble, por lo tanto para asegurar su duración es necesario su adecuada mantención y cuidado, recuerde siempre que los trabajos de mantención deben ser hechos por técnicos idóneos.

Se sugiere cambiar oportuna y adecuadamente las gomas de las llaves de agua y ajustar las prensas de estopa en caso de apreciarse pérdidas de agua.

No provoque esfuerzos inadecuados a las llaves (por ejemplo, apoyándose en ellas), debido a que puede provocar una filtración en la unión de la llave con la cañería.

2. Sanitarios

En este tema es importante instruir siempre al grupo familiar en el sentido de no botar ningún elemento u objeto que pueda obstruir los desagües de los WC, lavatorios, etc.

A través del tiempo los sanitarios han evolucionado incorporando criterios de protección al ambiente, fundamentalmente en lo que se refiere al ahorro de agua. Es por esto que la capacidad de los estanques se ha reducido, de 20 lts. que se usaba antiguamente, a cerca de 8 lts (1,6 gl) que es lo habitual hoy día. Este hecho hace que el arrastre de sólidos sea un proceso en el cual el usuario debe tomar también un rol de cuidado, evitando arrojar grandes cantidades de papel higiénico al baño.

En general no arroje ningún otro tipo de papel ni objeto a la taza del WC. También se evitará muchos problemas manteniendo presionado la perilla o botón que activa el mecanismo de descarga hasta que el estanque haya liberado toda su capacidad en la taza.

Por otra parte, se deben tener los cuidados pertinentes para estos elementos, que son resistentes pero que no están diseñados para golpes ni trato inadecuado. Recuerde

siempre que los sanitarios se pueden quebrar y provocar una inundación en su baño.

En general se deben revisar periódicamente las conexiones de las cañerías a los artefactos. Si detecta filtraciones de agua, hágalas revisar de inmediato: no deje pasar el tiempo.

Cada recinto tiene su propia llave de paso para el agua. Si sale por largo tiempo deje cerradas las llaves de paso; de esa manera se protege de accidentes que puedan causar una inundación.

Para su limpieza utilice detergentes con desinfectantes, de manera de asegurar la higiene permanente de sus artefactos.

3. Lavamanos, Lavaplatos, Vanitorios y Cubiertas de Granito

Se recomienda limpiar periódicamente todos los sifones de lavaplatos y lavatorios, ya que allí se van acumulando residuos que en un momento dado pueden obstruir el desagüe.

a) Lavaplatos

En general nuestros departamentos cuentan con lavaplatos de acero inoxidable, con una o dos tazas dependiendo del tipo de producto que Ud. haya adquirido.

Para su limpieza se recomienda usar productos no abrasivos, ya que rayan la superficie dando un feo aspecto. Utilice esponjas o paños para hacer la limpieza; no use virutillas o elementos metálicos que puedan rayar la superficie.

b) Vanitorios de mármol (baños)

El mármol, por ser piedra natural, tiene tonalidades y vetas irregulares. Todos los mármoles, lisos o con vetas, pueden venir con defectos por naturaleza lo cual admite retapes y pegaduras.

Se recomienda limpiar sólo con un paño húmedo suave y luego secar con un paño limpio. Mantener la piedra limpia y seca para conservar su brillo.

En caso de manchas superficiales de grasa o suciedad, se puede limpiar con un jabón de glicerina o neutro; seguido de un paño húmedo y luego secar.

Agua apozada, ácidos (jugos de naranja/ limón), aceites, cloro, etc. manchan la piedra y quitan el brillo. Este daño es irreversible.

No limpiar esta superficie con productos químicos (detergentes, cloro, ácidos u otros), ya que estos elementos eliminan el brillo de la piedra. No usar virutilla gruesa ni elementos metálicos filosos, ya que la piedra se raya.

c) Cubiertas de granito (cocina)

El granito, por ser piedra natural, tiene tonalidades y vetas irregulares.

Se limpia con un paño húmedo y jabón neutro, no dejar líquidos apozados.

Para una limpieza más profunda se puede limpiar con un paño con Cif crema u otro limpiador suave. Es recomendable no limpiar con productos abrasivos o desinfectantes como el cloro.

Por ser una piedra muy dura y resistente no se raya ni se mancha como el mármol.

4. Tinas

Las tinas y receptáculos de duchas son elementos que requieren de un cierto cuidado. El recubrimiento de las tinas es susceptible de que se salte, producto de golpes provocados por caída de objetos pesados sobre la tina o receptáculo.

Así como en otros artefactos, es recomendable preocuparse que por los desagües de las tinas no ingresen objetos que puedan tapar el ducto.

Le reiteramos, que si quiere retirar algún objeto que ha caído a la tina, no debe desatornillarse el desagüe, por cuanto su reaprete es muy difícil de ajustar, lo que generalmente produce goteos o pérdida de estanqueidad, con las consecuencias de probables inundaciones

5. Calefont

En el caso que su departamento esté provisto de este artefacto, siempre es recomendable leer cuidadosamente las instrucciones de uso, mantención y garantías del equipo de este tipo instalado en el departamento. Asegúrese de instruir a todos los miembros de su grupo familiar acerca del funcionamiento y operación del calefont.

El calefont también requiere de mantenimiento, al menos una vez al año. Esta mantención debe ser hecha por servicios técnicos autorizados (recuerde que las garantías sólo tienen validez si los aparatos son manipulados por personal idóneo). La mantención debe ser completa, con limpieza de ducto, parrilla de quemadores y regulación.

Si su calefont explota o la llama que Ud. observa en los quemadores no es azul, hágalo ver inmediatamente por el servicio técnico.

Los calefont en general están ubicados en recintos abiertos como loggias, asegurando la adecuada ventilación y oxigenación del artefacto en el que se produce la combustión de gas.

Si Ud. cierra la loggia, cuide de dejar una ventilación permanente suficiente, que asegure mantener la renovación de aire necesaria para el buen funcionamiento del artefacto.

En el caso de cocinas mediterráneas, (cerradas y con el calefont en su interior), su diseño contempla rejillas de ventilación, tanto para la toma de aire desde el exterior como para su evacuación. Para que éstas funcionen asegúrese de que estén siempre descubiertas; NUNCA las obstruya ni modifique.

Estas sencillas recomendaciones le servirán para evitar accidentes que pueden resultar fatales.

6. Cocinas, Hornos, Campanas

En el caso que su departamento esté provisto de estos elementos desde la compra, lea cuidadosamente los manuales de operación originales que se le entregarán al momento de la recepción. Asegúrese de instruir a todos los integrantes del grupo familiar sobre la operación y cuidados de estos artefactos.

En especial, cuando cocine utilice siempre la campana extractora de olores y mantenga cerrada la puerta de la cocina. De este modo evitará que los olores se propaguen a su departamento y a otros departamentos del edificio.

7. Lavavajillas

En el caso que su departamento esté provisto de este artefacto desde la compra, lea cuidadosamente el manual de operación original que se le entregará al momento de la recepción. Asegúrese de instruir a todos los integrantes del grupo familiar sobre la operación y cuidados del lavavajillas.

Los lavavajillas tienen llaves de paso de agua. Revise periódicamente las conexiones de estos aparatos, así como los desagües. De este modo disminuirá la posibilidad de una inundación producto de una manguera rota, o la filtración de una llave goteando.

8. Lavadoras y Secadoras de Ropa

En el caso que su departamento esté provisto de estos elementos desde la compra, lea cuidadosamente los manuales de operación originales que se le entregará al momento de la recepción. Al igual que lo señalado con respecto a otros artefactos, asegúrese de instruir a todos los integrantes del grupo familiar sobre la operación y cuidados de estas máquinas.

Las lavadoras también tienen llaves de paso de agua. No olvide revisar periódicamente las conexiones, así como los desagües. De este modo evitará una posible inundación producto de una manguera rota o la filtración de una llave.

VII. ¿QUÉ HACER EN CASO DE?

A continuación y para finalizar, algunos consejos prácticos que pueden ayudarlo a solucionar Ud. mismo, fácil y rápidamente, los problemas más sencillos y comunes que suelen surgir en una vivienda nueva.

1. Humedad por Condensación

Las posibilidades de que ocurra condensación aumentan al calefaccionar con gas (licuado o de cañería) o parafina, ya que la combustión libera vapor de agua al ambiente.

Los lugares en que es más probable que se produzca este fenómeno son los muros perimetrales del edificio, detrás de muebles, camas, paquetes de cortinas.

La única forma de solucionarlo es una adecuada ventilación de los recintos afectados, abriendo ventanas y distanciando en forma permanente los muebles y cortinas de los muros.

Para mayor información vea el Capítulo II.2.a).

2. Humedad por Lluvia

Las medidas a tomar en caso de detectarse humedad por lluvia son:

a) En ventanales de aluminio

- Chequee que los orificios de desagüe del ventanal no estén obstruidos. Si están obstruidos, límpielos.
- Revise que los sellos de silicona que existen entre el marco y el muro por dentro y por fuera del ventanal estén en buen estado.
- Avise a la empresa constructora, quienes resolverán el problema en la medida de sus posibilidades, a la brevedad posible.

b) En cielos y muros

- Avise a la empresa constructora, quienes resolverán el problema en la medida de sus posibilidades, a la brevedad posible.

c) En terrazas

- Revise que la gárgola o tubo de evacuación de su terraza esté despejado, de manera que conduzca hacia el exterior el agua lluvia que pueda caer en su terraza.

Para otras recomendaciones vea el Capítulo II.2.b).

3. Humedad por Filtraciones

Cuando se produzca una filtración de agua, por pequeña que sea, actúe de la siguiente manera:

- Como primera medida, cierre la llave de paso que corresponda. Si está siendo víctima de una filtración que no proviene de su departamento, avise al conserje para que se comunique con el departamento en cuestión, o cierre la llave de paso del otro departamento, de manera de evitar mayores daños.
- Consulte de inmediato a un técnico, de manera de buscar la causa y solución del problema.
- Avise a la empresa constructora, quienes resolverán el problema en la medida de sus posibilidades, a la brevedad posible.

Para otras recomendaciones vea el Capítulo II.2.c.

4. Problemas Eléctricos

Ante una falla o corte de electricidad, los pasos a seguir son los siguientes:

- Identifique el sector del departamento al cual corresponde al interruptor automático que saltó.
- Busque el lugar donde tiene el problema.
- Chequee si es un problema del enchufe, de la conexión o del artefacto.
- Chequee el estado de los aparatos conectados al circuito.

En general es muy raro que la instalación presente desperfectos. Cuando le parezca que es así, chequee como último punto el consumo de los aparatos conectados a ese circuito.

Para mayor información vea el Capítulo III.2.

5. Fugas de Gas

Si detecta o sospecha que hay una fuga de gas, proceda de la siguiente manera:

- Cierre las llaves de paso.
- Por ningún motivo intente encender luces o golpear elementos metálicos que puedan provocar una chispa, ya que puede causar una explosión.
- Intente identificar si la fuga es en un artefacto o en una tubería.
- Informe a la conserjería y llame a los servicios de emergencia del proveedor de gas. Ellos enviarán personal a solucionar su problema.

Para mayor información vea el Capítulo III.3

6. Colgado de Cuadros o Lámparas

Cuando sea necesario colgar algún cuadro u otro elemento en un tabique de Volcanita, se deben utilizar tarugos de expansión especiales para Volcanita; cualquier otro sistema no funciona adecuadamente.

Para colgar lámparas u otros elementos en cielos de hormigón existen pernos de anclaje apropiado y fácil de instalar (Por ejemplo, Hilti, etc.).

VIII.-DEPARTAMENTO DE POST VENTA

Nuestro objetivo es tener clientes satisfechos con la propiedad que han comprado, por esta razón mantenemos un equipo de gente especializada en la atención de posibles desperfectos, que son propios de una vivienda nueva.

1. ¿Cuándo y cómo recurrir al servicio de post-venta?

Procedimiento:

Se recibe un reclamo formal, llamando al teléfono de post venta o enviando un e-mail. Toda la información recolectada se ingresará al módulo de post-venta del software Unysoft, quedando generado el reclamo.

Al ingresar se dicta una orden, lo registran y coordinan junto al cliente, la hora adecuada para cada inspección, a más tardar en 48 horas hábiles, dependiendo la gravedad del problema.

Luego de agendar día y hora se ejecutan los trabajos.

Al término de cada trabajo el coordinador de las visitas técnicas, le presentará el formulario al propietario, para señalar conformidad, o escribir las observaciones que le merezca, indicando la fecha de esta aprobación con el servicio entregado.

Si hace nuevas observaciones, se generara un nuevo registro y se agendará un nuevo plazo para la solución al problema.

Es importante hacer las observaciones cuando se hace la primera Inspección Técnica, de esa forma se logra una planificación del tiempo de los trabajos, de lo contrario temas imprevistos generan atrasos, que repercuten en la planificación general de post-venta.

EL RECLAMO SÓLO SERÁ GENERADO SI SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS MESES DE GARANTÍA QUE CADA PROBLEMA POSEE; PARA ESTO EXISTEN PLAZOS QUE DEBEN SER RESPETADOS.

2. Fallas en espacios comunes

Cuando las fallas o problemas sean en los espacios comunes (portones, hall, sala multiuso, pasillos, lavandería, caja escala, entre otros) estos deberán ser informados a su administrador, quien actuará en representación de la comunidad ante nuestra empresa.

3. ¿Cuándo llamar al servicio de post-venta?

Usted puede llamar al servicio de post-venta, fono (02) 5717543, cuando necesite una orientación y la solución a un determinado problema que esté sufriendo en su departamento.

Generalmente, es de responsabilidad de la constructora, los siguientes desperfectos:

- Filtraciones de agua y gas
- Roturas de cañerías
- Descargas en baños y cocinas
- Fisuras en cerámicos
- Daños estructurales, entre otros.

Si posteriormente al análisis del problema nuestros profesionales confirmasen que el problema no es de responsabilidad de nuestra empresa, usted deberá ejecutar los trabajos por su cuenta.

En el caso que existan garantías por artículos entregados en promoción o artefactos incluidos en su compra, estos cuentan con su póliza de garantías y deberá hacerlas efectivas en forma directa con el fabricante o distribuidor.

4. Recomendaciones

a) Realice mantenciones periódicas

Para que su vivienda se conserve en buen estado, las mantenciones periódicas son muy importantes. En el manual del propietario se incluyen varias recomendaciones para el cuidado de su departamento. Le aconsejamos tomarlas en cuenta.

b) Revise su manual del propietario

En el caso de producirse un imprevisto, revise primero el capítulo correspondiente en el manual. En la mayoría de los casos estos desperfectos son fáciles de arreglar, incluso

por usted mismo. Cuando el desperfecto encontrado sea en algún artefacto instalado por terceros, revise también las garantías.

5. Notas de importancia

a) Gastos

Recuerde que a contar de la fecha de recepción de su bien raíz, deberá hacerse cargo de todos los gastos de éste, como por ejemplo: contribuciones, cuota de aseo municipal, gastos comunes, luz, agua fría y caliente, gas, entre otros.

b) Retiro de escrituras

Si usted pagó al contado su bien raíz, deberá retirar su escritura directamente en nuestras oficinas comerciales, ubicadas en Luis Thayer Ojeda 0115 oficina 1101, 11º piso, Providencia, Santiago. Si usted pagó con crédito su bien raíz, la entidad financiera deberá hacer entrega de la escritura correspondiente. Para ello deberá contactar al ejecutivo (a) que lo atiende.

c) Cambio de nombre en contribuciones

Para que las contribuciones figuren a su nombre, deberá acudir al Servicio de Impuestos Internos, que corresponda a su comuna, con su escritura y cédula de identidad y completar el formulario N° 2118, denominado solicitud de modificación al catastro de bienes raíces, y realizar su trámite con el formulario encargado. Nuestra empresa no realiza este trámite.

Los Militares 6191, piso 11

Las Condes · Santiago

Fono: (56-2) 571 7500

Fax: (56-2) 571 7555

www.siena.cl

siena
inmobiliaria