



Secretaría
Ejecutiva de
Condominios

GUÍA DE RECOMENDACIONES

COMUNICACIÓN EN MI CONDOMINIO



INTRODUCCIÓN

En el marco de las disposiciones de la Ley N.º 21.442 sobre Copropiedad Inmobiliaria, que rige a todos los condominios del país, se establece que todos los copropietarios tienen iguales obligaciones y deberes dentro de la comunidad. Entre estos derechos se encuentra la participación en las decisiones y actividades del condominio, así como el acceso a la información relevante sobre su administración.



La ley de copropiedad reconoce los medios virtuales como un método eficaz para la toma de decisiones que debe tener la asamblea de copropietarios, por ejemplo: en el reglamento de copropiedad se podrá acordar la participación en las asambleas de manera virtual, a través de videoconferencias o por otros medios telemáticos de comunicación similares. Para ello, se deberá validar la identidad de las personas, establecer requisitos y condiciones que aseguren una participación y votación efectiva y simultánea, además de cumplir con las normas y requisitos que señale el reglamento de la ley.

El acceso a la información:

El acceso oportuno y transparente a la información es fundamental para quienes habitan en condominios, ya que permite una participación efectiva en la toma de decisiones y fortalece la gestión sostenible de las comunidades. Cuando los copropietarios cuentan con información clara sobre los asuntos administrativos, financieros y normativos del condominio, pueden ejercer sus derechos de manera informada, contribuir a la resolución de conflictos y fomentar relaciones de confianza y corresponsabilidad.

La transparencia en la comunicación interna no solo garantiza el cumplimiento de la Ley de Copropiedad, sino que también promueve la convivencia, el uso responsable de los recursos y la sostenibilidad a largo plazo de la vida en comunidad.



A continuación, ofrecemos recomendaciones para las comunidades que van en la línea de ofrecer canales de comunicación y alternativas que permitan mejorar las relaciones al interior de los condominios:

1.- Uso de canales de comunicación:

Las comunidades, a través de sus mecanismos de participación, como lo es, la asamblea de copropietarios, pueden definir medios de información, como el correo electrónico, diario mural o mensajería instantánea, como grupos de WhatsApp. La recomendación es que todos estos canales sean de acceso para todas y todos, que, a su vez, establezcan la forma de funcionamiento de este.



2.- Como tomar acuerdos:

Estos se pueden realizar en asamblea presencial o virtual, o a través de una consulta escrita, cumpliendo con los siguientes quorum:

TIPO DE SESIÓN	QUÓRUM MÍNIMO PARA SESIONAR	QUÓRUM PARA TOMAR ACUERDOS
Ordinaria	33% De los derechos	Mayoría absoluta (50% + 1) de los que asisten
Extraordinaria de mayoría absoluta	Mayoría absoluta (50% + 1) de los derechos	Mayoría absoluta (50% + 1) de los derechos
Extraordinaria de mayoría reforzada	66% De los derechos	66% De los derechos

3.- Establecer un protocolo de reclamos:

Los reclamos, quejas o sugerencias formales, no se deben realizar, ni gestionar en el chat o grupos de mensajería instantánea, ya que podría generar más problemas de comunicación o nuevos conflictos. Se debe definir una vía formal para ello, como el libro de reclamos en conserjería, plataforma de gestión o correo electrónico específico para estos efectos.



4.- Establecer normas claras de uso de aplicaciones de mensajería instantánea:

Para evitar ambigüedades y conflictos, se deben fijar reglas de convivencia digital con herramientas objetivas de moderación en chat grupales de mensajería instantánea, sin caer en censuras, ni bloqueos. Esto con reglas básicas de uso, donde no se permita lenguaje ofensivo, spam, fake news o descalificaciones personales. También establecer horarios para entregar y compartir información (ejemplo de 7:00 a 22:00 horas), a excepción de emergencias.



5- Responsabilidad de moderación o administración de chat grupales:

Un chat grupal de mensajería instantánea no puede ser “tierra de nadie” y debe estar claro quién administra el grupo. Las personas deben ser elegidas en acuerdo con la comunidad o del comité de administración.



6- Canales de comunicación:

Se sugiere utilizar todos los mecanismos disponibles para la entrega de información. Puede ser correo electrónico, notificaciones, diario mural, mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Signal, etc) o plataformas de administración. Recomendamos manejar con la mayor transparencia la información y entregarla de manera oportuna, preferentemente, vía correo electrónico, como una vía más formal para tales efectos.

MUY IMPORTANTE

ES FUNDAMENTAL DIFERENCIAR ENTRE INFORMAR Y DECIDIR.



**PARA
INFORMAR:**

Las plataformas de mensajería instantánea son una excelente herramienta para la comunicación diaria, enviar avisos o compartir información de interés. Se recomienda utilizar más de un canal de comunicación.



**PARA
DECIDIR:**

Estas aplicaciones de chat no son válidas para realizar votaciones de asamblea, ni tomar acuerdos formales. No pueden garantizar la identidad, ni la participación simultánea y efectiva que la ley exige para utilizar los medios telemáticos.





Secretaría Ejecutiva de Condominios

Descarga nuestros
folletos educativos en:



Noviembre de 2025