

Curso de Mayordomos y Conserjes de Edificios y Condominios

SKU	0014
Duración	80 horas
Modalidad	100% online asincrónica
Tipo de curso	Capacitación laboral
Certificación	OTEC
Requisito de ingreso	Enseñanza media completa o experiencia laboral relacionada.

Descripción

El curso entrega conocimientos y herramientas para desempeñarse como mayordomo o conserje en edificios y condominios, abordando gestión operativa, atención de residentes, mantenimiento, copropiedad inmobiliaria, prevención de riesgos, emergencias y seguridad de las instalaciones. Sus contenidos se encuentran actualizados conforme a la Ley N.º 21.442 de Copropiedad Inmobiliaria, la Ley N.º 21.659 sobre Seguridad Privada, el Decreto Supremo N.º 44 sobre gestión preventiva de riesgos laborales y demás normativa aplicable.

Objetivo general

Desarrollar competencias para gestionar y supervisar las operaciones cotidianas de edificios y condominios, contribuir a la seguridad de sus ocupantes, coordinar el mantenimiento de las instalaciones y actuar correctamente ante emergencias, respetando los límites legales de la función.

Objetivos específicos

Al finalizar, los participantes podrán:

- Identificar las funciones, responsabilidades y límites del mayordomo y del conserje.

- Atender adecuadamente a residentes, visitas, proveedores y contratistas.
- Supervisar al personal y coordinar las actividades operativas del condominio.
- Aplicar procedimientos básicos de mantenimiento preventivo.
- Comprender la Ley de Copropiedad Inmobiliaria y su reglamento.
- Diferenciar las labores de conserjería de las funciones reguladas de seguridad privada.
- Aplicar protocolos de control de acceso, rondas preventivas y comunicación de incidentes.
- Identificar peligros y medidas de prevención de riesgos laborales.
- Actuar conforme al plan de emergencia y evacuación del condominio.
- Aplicar procedimientos básicos de primeros auxilios.

1. Funciones y gestión del mayordomo

- Perfil y funciones del mayordomo y del conserje.
- Responsabilidades y límites del cargo.
- Organización de turnos y distribución de tareas.
- Supervisión y coordinación del personal.
- Trabajo en equipo y liderazgo operativo.
- Comunicación con la administración y el comité.
- Libro de novedades y entrega de turnos.
- Elaboración de informes e inspecciones.
- Probidad, confidencialidad y deber de reserva.

2. Atención de residentes y convivencia

- Comunicación efectiva con residentes y visitas.
- Atención presencial, telefónica y digital.
- Manejo de solicitudes, reclamos y sugerencias.
- Comunicación asertiva y escucha activa.

- Prevención y desescalada de conflictos.
- Trato digno y no discriminación.
- Atención de personas mayores y personas con discapacidad.
- Manejo de situaciones difíciles o agresivas.
- Protocolos frente a violencia, amenazas o acoso.

3. Operación y mantenimiento del edificio

- Inspección de espacios e instalaciones comunes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaboración del calendario de mantenimiento.
- Supervisión de ascensores, bombas y portones.
- Sistemas eléctricos, sanitarios y de gas.
- Grupos electrógenos e iluminación de emergencia.
- Recepción y acreditación de técnicos y contratistas.
- Supervisión de trabajos de mantenimiento.
- Registro y comunicación de fallas.
- Procedimientos ante cortes de suministro.
- Gestión de llaves, controles y equipos.

4. Copropiedad inmobiliaria

- Ley N.º 21.442 y Reglamento de Copropiedad Inmobiliaria.
- Estructura y órganos de administración del condominio.
- Asamblea de copropietarios.
- Comité de administración.
- Funciones y obligaciones del administrador.
- Reglamento de copropiedad.

- Bienes y espacios comunes.
- Derechos y obligaciones de los ocupantes.
- Registro de copropietarios, arrendatarios y ocupantes.
- Gastos comunes y obligaciones económicas.
- Uso de estacionamientos, bodegas y espacios comunes.
- Tenencia responsable de mascotas.
- Ruidos y normas de convivencia.
- Resolución de conflictos en la comunidad.
- Ingreso a unidades ante una emergencia.
- Infracciones y sanciones aplicables a la copropiedad.

5. Seguridad privada y límites legales

- Introducción a la Ley N.º 21.659 sobre Seguridad Privada.
- Reglamento de Seguridad Privada.
- Seguridad pública y seguridad privada.
- Rol preventivo y complementario de la seguridad privada.
- Diferencias entre mayordomo, conserje, portero, nochero, rondín, guardia y vigilante privado.
- Conserjes que cumplen funciones de seguridad.
- Autorizaciones y fiscalización aplicables.
- Facultades y prohibiciones del personal.
- Prohibición del uso y porte de armas.
- Actuación frente a delitos flagrantes.
- Legítima defensa y proporcionalidad.
- Colaboración con Carabineros y otras autoridades.
- Preservación del lugar de un incidente.
- Registro, comunicación y denuncia de hechos.

6. Seguridad de las instalaciones

- Amenazas, vulnerabilidades y riesgos.
- Control de acceso de residentes y visitas.
- Control de proveedores y contratistas.
- Recepción segura de encomiendas y delivery.
- Prevención de robos e intrusiones.
- Prevención de engaños e ingeniería social.
- Rondas preventivas y puntos críticos.
- Áreas restringidas y vías de evacuación.
- Protocolos frente a personas sospechosas.
- Procedimientos ante robos, daños o agresiones.
- Comunicación de incidentes.
- Coordinación con Carabineros, PDI, Bomberos y SAMU.

7. Seguridad electrónica y protección de datos

- Sistemas de cámaras de televigilancia.
- Alarmas de intrusión e incendio.
- Citofonía y controles electrónicos de acceso.
- Detección y comunicación de fallas.
- Operación responsable del CCTV.
- Protección de imágenes y datos personales.
- Límites de acceso a las grabaciones.
- Prohibición de divulgar información de residentes.
- Entrega de registros a autoridades.
- Ciberseguridad básica.

- Protección de contraseñas y credenciales.

8. Prevención de riesgos laborales

- Ley N.º 16.744 sobre accidentes del trabajo.
- Decreto Supremo N.º 44 sobre gestión preventiva.
- Obligaciones del empleador y del trabajador.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Matriz y mapa de riesgos.
- Riesgos eléctricos, físicos y químicos.
- Riesgos ergonómicos y psicosociales.
- Trabajo nocturno y trabajo en solitario.
- Riesgo grave e inminente.
- Elementos de protección personal.
- Accidentes del trabajo y de trayecto.
- Comunicación e investigación de incidentes.
- Coordinación con mutualidades.
- Prevención del acoso y violencia conforme a la Ley Karin.

9. Emergencias y evacuación

- Plan de emergencia del condominio.
- Plan de evacuación.
- Funciones antes, durante y después de una emergencia.
- Alerta temprana y activación de protocolos.
- Procedimientos ante incendios.
- Procedimientos ante terremotos y tsunamis.
- Fugas de gas e inundaciones.

- Cortes eléctricos y fallas de ascensores.
- Vías de evacuación y puntos de encuentro.
- Evacuación de personas con movilidad reducida.
- Extintores portátiles y clases de fuego.
- Red húmeda, red seca y alarmas.
- Coordinación con organismos de emergencia.
- Preparación y registro de simulacros.

10. Primeros auxilios

- Principios y límites de los primeros auxilios.
- Evaluación inicial de la emergencia.
- Activación del SAMU.
- Reanimación cardiopulmonar.
- Uso básico del desfibrilador externo automático.
- Obstrucción de la vía aérea.
- Hemorragias y heridas.
- Quemaduras.
- Caídas y traumatismos.
- Desmayos y convulsiones.
- Emergencias cardiovasculares.
- Registro y comunicación del incidente.

Metodología

El curso se desarrollará completamente mediante una plataforma LMS, permitiendo que cada participante avance de acuerdo con su disponibilidad.

Considera:

- Contenidos interactivos y material descargable.
- Lecturas y recursos complementarios.
- Análisis de situaciones reales.
- Ejercicios de aplicación.
- Protocolos y listas de comprobación.
- Evaluaciones por módulo.
- Evaluación final online.
- Seguimiento del avance individual.
- Soporte técnico y académico.

Evaluación

- Evaluaciones parciales por módulo.
- Actividades prácticas basadas en situaciones de edificios y condominios.
- Evaluación final de conocimientos.
- Calificación mínima de aprobación: 60%.
- Cumplimiento del 100% de las actividades obligatorias.

Certificación

Quienes cumplan los requisitos recibirán un certificado emitido por la OTEC, indicando nombre del curso, modalidad y duración de 80 horas. **Importante:** esta capacitación no equivale por sí sola al curso oficial de seguridad privada ni habilita para obtener una credencial de guardia, portero, nochero o rondín. Si el conserje desempeñará funciones reguladas de seguridad privada, deberá cumplir adicionalmente las exigencias de la Ley N.º 21.659 y de la autoridad competente. [Descargar](#)

[Ficha del Curso](#)