



MANUAL DEL PROPIETARIO



B I E N V E N I D O S

Como parte de los servicios que usted recibe al adquirir su propiedad se entrega el Manual del Propietario, el cual, contiene información de todos los aspectos relacionados con la mantención de ésta, así como las medidas preventivas que debe considerar para conservarla en buenas condiciones y alcanzar la vida útil proyectada para su vivienda.

Junto con lo anterior se adjunta la ficha técnica del proyecto, la que contiene las especificaciones técnicas y planos de su vivienda.

Se recomienda leer este manual y ficha técnica con mucha atención para así poder comprender el funcionamiento de su nuevo hogar y mantener las garantías de éste.



Índice

1. GENERALIDADES	3
Elementos estructurales	4
Elementos constructivos	4
Elementos de terminaciones	4
Instalaciones	4
Artefactos	4
Manejo de aguas lluvias	5
Áreas comunes	5
2. MANTENCIÓN	6
Mantenimiento	7
Programa anual de mantenimiento	8
3. CONSULTAS FRECUENTES	9
Fisuras	10
Humedades	12
Instalaciones	13
Sistema de Fijaciones	18
Ejecución de áreas verdes y pavimentos	20
4. GARANTÍA Y POSVENTA	21
Garantía y Posventa	22
¿Cómo funciona el servicio de posventa?	23



Generalidades

Generalidades

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

Los constituyen: pilares, vigas, losas, muros estructurales (albañilería, hormigón armado, perfilera estructural metálica y otros) y estructura de techumbres, los cuales no pueden ser modificados, pues se pierde la garantía legal vigente. En caso que usted decida intervenirlos debe siempre asesorarse con Personal técnico especializado, que estudie las modificaciones adquiriendo la responsabilidad de éstas.

ELEMENTOS CONSTRUCTIVOS

Son los que permiten el cerramiento de la vivienda, la colocación de los elementos de terminación y la terminación exterior de ésta. Dentro de estos elementos se contemplan las ventanas, cubiertas, estructuras no soportantes como cielos y tabiques divisorios, sistema de impermeabilización, base de pavimentos, estructuras o bases de pisos, revestimientos y otros*.

ELEMENTOS DE TERMINACIONES

Se consideran todos los revestimientos interiores (papeles murales, pinturas, cerámicas y otros) tanto de cielos y tabiques, revestimientos exteriores, pavimentos (cerámico, alfombra, madera, fotolaminado y otros), puertas, quincallería, grifería, muebles, rejas y otros*.

INSTALACIONES

Es el conjunto de sistemas que permite a la vivienda contar con agua potable fría y caliente, evacuación de aguas servidas, electricidad, abastecimiento de gas y corrientes débiles. Dependiendo del proyecto se pueden adicionar sistemas de calefacción, climatización, presurización, redes húmedas y secas de incendio, entre otros*.



Descripción de la vivienda

ARTEFACTOS

Se denomina al conjunto de elementos que dan término a cada instalación. Se destacan los artefactos sanitarios (lavamanos, lavaplatos, wc y otros), eléctricos (tapas de enchufes, interruptores, caja automáticos y otros) y gas (calefones, calderas, encimeras y estufas)*.

MANEJO DE AGUAS LLUVIAS

Es el sistema de componentes (canales, canaletas, y bajadas incorporadas a la edificación) que llevan las aguas lluvias a los sistemas de evacuación establecidos al interior del terreno o que lo conectan con los sistemas urbanos de evacuación de aguas lluvias de acuerdo a la normativa.

Sistema de nivelación; perfilado y/o drenaje del terreno cuyo objetivo es evitar que las aguas lluvias se dirijan hacia la edificación, la cual no puede ser modificada o intervenida por terceros*.

AREAS COMUNES*

Existen algunos proyectos que cuentan con sistemas y espacios comunes a todos los propietarios y cuya mantención radica en la Administración de la comunidad o grupo de propietarios.





2

Mantenimiento

Mantenición

Para que las viviendas se conserven adecuadamente, requieren por parte del propietario, cuidado y mantenencias periódicas desde el primer día de uso.

Es relevante que usted lea y aplique cuidadosamente el cuadro del Programa Anual de Mantenición que le mostrará de acuerdo a cada actividad, la frecuencia con la que debe realizar este proceso.

Es importante destacar que la construcción de su vivienda es una actividad realizada por persona, por tanto cabe dentro de la categoría de producto artesanal y no perfecto.



RECUERDE

Que al no realizar la mantención de su vivienda, dejará sin efecto las garantías involucradas.

Programa Anual de Mantenimiento

REVISAR Y LIMPIAR	FRECUENCIA	MESES											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Instalaciones de gas	Cada Mes	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Techumbre	Cada Año			●									
Canales, bajadas y desagües	Cada Año			●									
Drenajes y rieles de ventanas	Cada Año			●									
Sifón de lavamanos y lavaplatos	Cada seis meses			●					●				
Cuerpos de llaves de paso de agua potable	Cada seis meses			●					●				
Sello cerámicas pisos y muros	Cada Año			●									
Extractores*	Cada Año			●									
Challas de ducha y aireadores de grifería	Cada seis meses			●				●					
Alfombras	Cada seis meses			●				●					
Muebles de cocina y closet	Cada tres meses	●			●			●			●		
Sellos de ventanas, espejos y artefactos sanitarios	Cada seis meses	●						●					
Ventanas, apriete de manillas, lubricación de rieles	Cada tres meses	●			●			●			●		

PINTAR		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Muros exteriores	Cada dos años										●		
Muros y cielos interiores	Cada dos años										●		
Ventanas de madera*	Cada dos años										●		
Elementos metálicos*	Cada dos años										●		
Maderas exteriores*	Cada dos años										●		
Cielos de baños y cocina (zona húmeda)	Cada Año										●		
Canales, bajadas*	Cada Año										●		

REVISIÓN Y MANTENCIÓN		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Ascensores*	Cada Mes	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sistemas eléctricos	Cada Año			●									
Sistemas alarmas y CCTV*	Cada Año			●									
Piscinas y filtros*	Cada Año			●									
Calefón y cocinas*	Cada Año			●									
Cerraduras y bisagras de puertas	Cada Año			●									
Drenaje de aguas lluvia*	Cada Año			●									
Calefacción central*	Cada Año			●									

* En función de especificación de proyecto



3

Consultas
Frecuentes

¿Por qué se producen las fisuras?

FISURAS POR RETRACCIÓN

- **EN HORMIGÓN**

Es posible que durante los primeros dos a tres años de terminada la vivienda y debido a la pérdida imperceptible de humedad de algunos materiales usados durante el proceso constructivo como son los hormigones, morteros, estucos y empastes, resulte inevitable la aparición de fisuras en algunos de estos elementos.

- **EN TABIQUES**

En tabiques y cielos eventualmente se pueden producir fisuras leves, tornillos salidos o roturas notorias causadas por la contracción y expansión de los materiales que los conforman.

RECOMENDACIONES DE MANTENCIÓN

- Fisuras
Se reparan con pasta de muro o sellador apto para recibir pintura.
- Tornillos a la vista
Se corrigen reapretándolos con un atornillador, empastándolos y luego pintando sobre ellos.
- Piquetes, sopladuras o golpes en cantos
Se corrigen empastando la superficie, luego se lijan y finalmente se pinta.
- Costuras visibles de las huinchas
Se repasa la superficie con capas sucesivas de pasta de muro, luego con una lija fina retirar la pasta excedente, finalmente pintar hasta alcanzar el color.



ATENCIÓN

Las fisuras no revisten riesgos estructurales y tampoco disminuyen la resistencia frente a los esfuerzos estáticos o sísmicos, por lo que pasado el tiempo de garantía, su reparación debe ser asumida como parte del mantenimiento de la vivienda.

10

RECUERDE

Siempre realizar la mantención de los tabiques y cielos falsos. Esta tarea se facilita cuando se realiza la pintura de mantención interior.

¿Por qué se producen las fisuras?

EXPANSIÓN Y CONTRACCIÓN

Todos los materiales (unos más y otros menos), por variaciones de temperatura y humedad, se expanden o contraen según se alteren estas variables. Al igual que las fisuras por retracción, éstas no constituyen riesgos estructurales de la vivienda y tampoco disminuyen su resistencia frente a los esfuerzos estáticos o sísmicos, por lo que su reparación debe ser asumida como parte del mantenimiento de la vivienda dada su condición de inevitable.

Se pueden producir fisuras en la unión de materiales diferentes. Que esto ocurra no debe ser motivo de alarma, ya que es inherente a los materiales.

CANTERÍAS O JUNTAS DE DILATACIÓN

Rebajes verticales u horizontales que se realizan en el punto de unión de dos materiales de diferente composición. Este "rebaje", se deja para que en el momento en que ocurre un movimiento de la estructura, las inminentes fisuras propias de este comportamiento aparezcan.

¿Por qué se produce la humedad?

POR MATERIALIDAD

Durante el proceso constructivo se ocupan mezclas de materiales tales como hormigones y morteros, entre otros.

Éstos requieren agua para su fabricación, la que demora un largo tiempo en eliminarse totalmente.

POR CAPILARIDAD

El exceso de agua, ya sea por riego, napas, lluvias, etc, provoca que se transporte el agua desde el suelo hacia los muros de la vivienda, a través de micro poros propios del hormigón, llamados capilares.

Este transporte de agua hacia los muros puede provocar humedad tanto en el exterior como en el interior y por ende algunos efectos no deseados.

- **EXTERIOR**

Eflorescencias o aparición de sales en revestimientos.

- **INTERIOR**

Humedad, englobamiento o desprendimiento de revestimientos e inclusive la aparición de hongos.



¿Por qué se produce la humedad?

POR CONDENSACIÓN

La condensación se produce en el interior de la vivienda debido a que la humedad del aire interior al contacto con las superficies frías de los muros y vidrios de las ventanas, se transforma en líquido, el que escurre por la superficie. A mayor diferencia de temperatura entre el aire interior de su vivienda y el exterior, se producirá condensación con mayor facilidad. Esto se acentúa en los muros con orientación sur de la vivienda, y en los meses de invierno y primavera.

La condensación no es consecuencia de una mala construcción o diseño, normalmente es un problema generado por el uso de la vivienda y prácticas de calefacción y ventilación poco adecuadas.

La condensación puede producir graves daños al interior de las viviendas, ya que mancha y suelta las pinturas, daña los papeles murales y se favorece la formación de zonas con hongos que PUEDEN SER DAÑINOS PARA LA SALUD.

Para minimizar estos problemas, le recomendamos lo siguiente:

- No use calefacción en exceso y no la utilice nunca mientras duerme.
- Seque a primera hora todos los vidrios y perfiles que amanezcan húmedos.
- Ventile su casa, abriendo ventanas de manera que produzca una corriente leve de aire, en forma periódica. Para ello es recomendable recoger las cortinas de las ventanas para ventilar los rincones.
- No tape las celosías de ventilación en cielos, puertas y ventanas.
- Mantenga limpios los orificios de drenaje de las correderas de los ventanales.
- Ventile y seque la superficie de los baños, sobre todo después de haber tomado duchas calientes muy largas. De esta manera, se previene la aparición de hongos y el desprendimiento de la pintura.
- No seque ropa en el interior de la vivienda.
- Utilice calefacción seca, que es producida por todo tipo de estufas eléctricas, radiadores y por calefactores a gas que botan los productos de la combustión hacia el exterior de la vivienda (no utilice calefacción a parafina).

ATENCIÓN

Considere que una familia de cuatro personas produce una evaporación equivalente a 10 litros de agua por concepto de respiración, vapores de ducha, hervidores, tetera, calefacción, entre otros.

¿Por qué se produce la humedad?

POR FILTRACIÓN

SELLOS

Artefactos Sanitarios

Todos los artefactos sanitarios, ya sean de cocina o baños, tienen un sello de silicona en su unión a pisos y muros. Este sello evita el paso del agua, por lo que se debe revisar en forma periódica y restituirlo en caso que sea necesario como forma del mantenimiento periódico de éste.

Ventanas y Espejos

Mantener sellos para evitar corrosión detrás de espejos y prolongar hermeticidad en las ventanas, para evitar filtraciones por aguas lluvias.

Cubiertas de Muebles y Artefactos

El sellado entre la cubierta y la pared alrededor de los lavamanos, u otros artefactos, se puede contraer dejando una ligera separación. Es parte del cuidado del propietario mantener un buen sello en estas zonas, para impedir que la humedad llegue al conglomerado de madera bajo la cubierta o mueble base evitando su deterioro.

Lluvias

La humedad al interior de las viviendas, puede ser producto de las goteras de lluvia por roturas en las cubiertas, por la entrada de agua por obstrucción de las vías de escurrimiento de aguas lluvias o bien por la falta de sellos en las ventanas.

POR TERRAZAS Y JARDINERAS

La existencia de jardines y/o jardineras adosadas a la vivienda pueden constituir una fuente de humedad al interior, para evitar esto:

- No llene con tierra, más arriba de 10 cms del borde del muro de la jardinera hacia abajo.
- No riegue en exceso.
- Verifique que la gárgola esté limpia y funcione bien su desagüe.
- No pique con herramientas de filo y peso los bordes de la jardinera, ya que puede dañar su estuco e impermeabilización.
- Suelte frecuentemente la tierra para favorecer el drenaje del agua.



RECOMENDACIONES

Al efectuar la limpieza de estas zonas, evite dañar los sellos existentes.

Instalaciones

RED DE AGUA POTABLE

Cañerías y Llaves de Paso:

En caso de ausencia prolongada

Si piensa estar fuera durante un período largo, usted debe vaciar sus cañerías de alimentación de agua. Para hacerlo, cierre la llave de paso principal y abra las llaves, para aliviar la presión en las cañerías. Usted también debe apagar el calefón. Hágalo cerrando la válvula de suministro de agua fría y el control de gas, ubicadas en la parte inferior.

Filtraciones

Si se presenta una filtración grave, la primera medida es cortar el suministro del agua del área involucrada. Esto puede significar cortar el agua en toda la casa, desde la llave de paso ubicada junto al medidor de agua potable, al exterior de la vivienda, y llamar lo más pronto posible al servicio de posventa.



PRESIÓN BAJA

La limpieza ocasional de los aireadores de las llaves (normalmente cada tres o cuatro meses), permitirá el flujo correcto del agua. La empresa de agua potable es responsable de la presión general de su casa, y en caso de existir este inconveniente, se recomienda llamar a la empresa de su sector.

15

ATENCIÓN

El propietario es el responsable de revisar constantemente este servicio.

Instalaciones

ELÉCTRICAS

La energía eléctrica llega desde la red pública hasta un tablero general desde donde es distribuida a los diferentes circuitos.

Verifique el consumo de sus artefactos de modo que no sobrepasen la capacidad instalada de su sistema eléctrico. Preocúpese de conectar estos equipos (lavadoras, secadoras, microondas, entre otros), en los enchufes de mayor amperaje y al circuito previsto para ellos (cocina y lavadero). En los exteriores instale equipos de iluminación aptos para uso exterior.

Si desea hacer alguna modificación al sistema póngase en contacto con un Técnico especializado, que se haga responsable de los trabajos ejecutados.

Recuerde que las intervenciones a las instalaciones dejan sin efecto la garantía de éstas.

RECUERDE

Si cualquier circuito se desengancha repentinamente, desenchufe todas las cosas que estén conectadas a él, apáguelo y vuelva a encenderlo (reset). Si el circuito se desengancha sin que haya nada conectado a él, es necesario llamar a un técnico especializado. Si el circuito permanece encendido, puede que uno de los artefactos que usted desenchufó esté defectuoso y requiera reparación o reemplazo. Antes de excavar, revise siempre la ubicación de los ductos de servicio eléctrico enterrados, confirmando su ubicación en los planos eléctricos y consultando a un especialista.



CAUSAS DE DESENGANCHE DE AUTOMÁTICOS

- Enchufar demasiados artefactos en el circuito.
- Cable gastado de artefactos.
- Artefacto defectuoso.
- Operar un artefacto con requerimiento de voltaje demasiado alto para el circuito.
- La puesta en marcha de un motor eléctrico.
- La sobrecarga de una lavadora, secadora o microondas.

Instalaciones

CENTROS DE ILUMINACIÓN

Los centros de iluminación se han instalado en los lugares indicados en los planos. Cambiar centros por su iniciativa para acomodar disposiciones específicas del amoblado o un uso especial de la habitación, es su responsabilidad.

RECOMENDACIONES

- Verifique el estado de los soquetes.
- En algunas ocasiones una ampolleta quemada puede producir cortocircuitos.
- Nunca altere su sistema de conexión a tierra.
- Normalmente la instalación eléctrica incluye un protector diferencial que desconecta el sistema evitando dar un golpe eléctrico cuando una persona interviene un enchufe.

INSTALACIONES DE GAS

La responsabilidad de la mantención de la red por parte del propietario o usuario comienza desde el medidor hacia la vivienda. La compañía abastecedora de gas es responsable de las filtraciones desde el medidor hacia fuera de ésta.

Bajo ninguna circunstancia se deben intervenir las instalaciones de gas. Su vivienda cuenta con una certificación (sello verde), exigida y otorgada por la Superintendencia de Servicios Eléctricos y Combustibles. El Propietario debe preocuparse de mantener vigente esta certificación.



ATENCIÓN

Ante la sospecha de la existencia de un escape de gas en algún artefacto o producto de un sismo, cierre la llave de paso principal y llame inmediatamente al servicio de emergencia de la compañía de gas y ventile el recinto.

Sistema de Fijaciones

En la mayoría de las fijaciones a muros y cielos es recomendable utilizar tarugos para afianzar los tornillos o ganchos. No obstante lo anterior, en algunos casos, cuando se quiere fijar o colgar un elemento muy liviano se puede introducir en la superficie (estuco o albañilería) directamente un clavo de acero para concreto.

MUROS

Hormigón o Albañilería

Para hacer perforaciones en superficies de hormigón o albañilería estucada, utilice brocas para concreto y tarugos plásticos tipo "fisher" u otra para hormigón.

Tabiques de Volcanita

Para perforar tabiques de volcanita se debe usar un tamaño de broca que coincida con el diámetro especificado del tarugo. Los tarugos para tabiques de volcanita son especiales, en el mercado se denominan "tarugo murito" o "tarugo mariposa o paloma".



RECOMENDACIONES

Cuando sea necesario colgar algún cuadro o adorno, lo primero que debe hacer, es cerciorarse si el muro o tabique está recubierto por algún otro material, como es el caso de la aislación que rodea los muros perimetrales. En caso de querer perforar un muro de hormigón, usted debe usar un taladro eléctrico rotopercutor, con un tipo de broca adecuado, y colgar el cuadro con clavos del tipo Hilti. Si el muro que usted desea perforar está cubierto interiormente por planchas de Volcanita que forman parte de la aislación térmica, usted debe usar un tarugo especialmente diseñado para ello, como son los de la línea Hilti. En estos casos es especialmente importante usar la broca del diámetro recomendado según el tarugo elegido.

18

RECUERDE

Para evitar perforar accidentalmente una cañería, revise previamente los proyectos de instalaciones.

Sistema de Fijaciones

CIELOS

Hormigón

Verifique que el área donde usted desea perforar no coincida con el tendido de la red de cañerías de la calefacción u otro tipo de instalación. Inmobiliaria Manquehue no se responsabiliza por deterioros provocados por instalación de fijaciones.

Volcanita

Evite colgar elementos en los cielos falsos. Si usted persiste en colgar un elemento en el cielo falso verifique que la fijación sea a un elemento de madera de la estructuración del cielo. La estructuración de los cielos falsos está diseñada para resistir el peso propio de las planchas de volcanita y no para lámparas u otros elementos pesados.



RECOMENDACIONES

Se recomienda poner un trozo de tela adhesiva (scotch) sobre el área para minimizar la posibilidad que la pintura y pasta se suelte alrededor del clavo.

No fije los soportes de las cortinas en tabiques, ya que la vibración que produce la manipulación de las cortinas puede agrandar la perforación en el yeso cartón con el siguiente desprendimiento del tarugo o trozos del tabique.

RECUERDE

Para colgar elementos al cielo, se debe reforzar la estructura de madera del cielo.

Ejecución de áreas verdes y pavimentos exteriores

PAVIMENTOS EXTERIORES

- Los niveles de los pavimentos exteriores siempre deben ejecutarse más abajo que el nivel de los pavimentos interiores.
- La pendiente se debe ejecutar hacia el exterior evitando que el agua se acumule o apoce.
- No se recomienda efectuar pavimento perimetral y en caso de hacerlo, debe sellar la unión entre el pavimento y los muros de la vivienda para evitar humedad por capilaridad.

DISEÑO PAISAJISMO

- Se recomienda no plantar flores y arbustos que requieran demasiado riego pegados a los muros exteriores, si estos no han recibido un tratamiento de impermeabilización.
- No debe alterar los desagües ni drenaje natural de aguas lluvias de los patios, sin revisar el escurrimiento natural de las aguas.
- En las zonas en que los rellenos sobrepasen los 50 centímetros de altura por razones de pendiente del terreno, el propietario deberá antes de efectuar jardines, terrazas u otras obras, compactar los terrenos para que éstos no sufran asentamientos debido al riego o la lluvia.
- Cuide siempre que las tapas de cámara no queden cubiertas, pues será responsabilidad del propietario despejarlas en caso que se realice alguna reparación en la red.
- No se deben plantar árboles de raíces grandes y reptantes que alteren las bases de la vivienda.

SISTEMA DE RIEGO AUTOMÁTICO

- Al instalar la red de riego debe asegurarse que ningún aspersor quede adosado ni dirigido hacia la vivienda de modo que al funcionar no moje los muros de ésta.
- No se debe hacer una extensión eléctrica subterránea no protegida en un patio o jardín.



ATENCIÓN

Los terrenos han sido nivelados a modo de evitar que las aguas lluvias se dirijan hacia las viviendas, por lo que es su responsabilidad cerciorarse siempre, que al efectuar su proyecto de paisajismo, estos niveles sean respetados.



4

Garantía
y Posventa



Garantía y Posventa

Su vivienda ha sido construida con materiales que cumplen las especificaciones de calidad del proyecto, con la participación de profesionales y trabajadores especializados.

Todo el trabajo ha sido supervisado con el fin de obtener los mejores resultados, pero eventualmente pueden producirse no conformidades en las obras de terminación debido a fallas en los materiales usados o a errores en su ejecución.

Los componentes de su vivienda, ya sean instalaciones, artefactos, materiales de terminación, etc, cuentan con el respaldo de una garantía otorgada por el fabricante según sus propias normas y plazos de vigencia.

Las viviendas de Inmobiliaria Manquehue cuentan con un servicio de posventa y Atención al Cliente.

El servicio de posventa cubre las posibles reparaciones que su vivienda pueda requerir producto de fallas o errores en la ejecución de las obras. Se excluyen reparaciones asociadas a la mantención normal de uso y funcionamiento de la vivienda, por lo que para poder exigir esta garantía, se debe cumplir los requisitos de mantención mencionados en este manual y ficha técnica adjunta.



¿Cómo funciona el Servicio de Posventa?

Para hacer efectivo el servicio de posventa, debe distinguir si la falla:

Corresponde a algún equipo con garantías aparte, como es el caso de calderas, calefont, etc.

En ese caso, debe contactarse con el proveedor del equipo defectuoso, según el detalle que indica la garantía de cada artefacto entregada.

Corresponde a algún proceso defectuoso en la construcción de la vivienda.

En este caso usted debe hacer llegar su requerimiento, éste debe tener una descripción completa del problema.

Ejemplo: "Baño de visitas: la cañería de agua fría se filtra bajo el lavamanos", en lugar de "problemas de cañería".

Personal del equipo de posventa procederá a calificar si el reclamo es atingente, esto es, decidir si se cumplen las condiciones para su reparación por parte de la Inmobiliaria Manquehue.

En caso de aceptación de los trabajos, se activará el procedimiento de reparaciones de la empresa y se programarán las fechas en las que se inician los trabajos y su fecha de término.

