



ESCUELA DE SEGUROS
CHILE



ASOCIACION DE
ASEGURADORES
DE CHILE A.G.

Diplomado Nacional

Facility Management

Experto en Riesgo Inmobiliario y Asociado a Plataforma Colaborativa

VERSIÓN 1.0 - 2018



Photo by evening_tao / Freepik



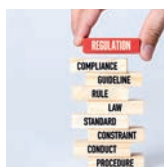
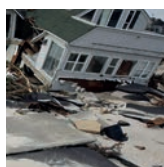
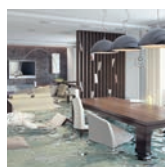
Cuerpo Académico



Cristián Jiménez,
Director Académico

Presidente Ejecutivo de Uberinmobiliario.com

Ingeniero Civil Industrial y de Sistemas, Universidad Gabriela Mistral, MBA en Finanzas, Universidad de Chile, Facility Management, Universidad Adolfo Ibáñez, Programa de Alta Dirección en Desarrollo e Inversión Inmobiliaria, ESE Business School, Universidad de los Andes, Académico Escuela Ingeniería y Escuela de Postgrados, UDLA. Fundador y Presidente Ejecutivo Uberinmobiliario.com, Presidente Colegio Facility Management, Presidente Ejecutivo Grupo Facility, con 18 años de experiencias en el área Property Management y Facility Management, consultor y auditor de inmobiliarias. Ex Gerente Finanzas Colegio de Arquitectos A.G. y Ex Gerente Finanzas Criotec Chile.





Gonzalo Jiménez,
Director Académico Adjunto

Director General Uberinmobiliario.com

Ingeniero Comercial, Universidad Gabriela Mistral, Diplomado E-Business, Universidad Gabriela Mistral, Master en Multimedia e Internet II, Tracor España, Facility Manager, Universidad Adolfo Ibáñez, Master en Dirección Estrategia de Ventas, Universidad Adolfo Ibáñez Diplomado Corredor de Seguros Generales y Vida, Escuela de Seguros & Universidad de los Andes, Programa de Alta Dirección en Marketing & Clienting y Programa de Alta en Dirección Desarrollo e Inversión Inmobiliaria, ESE Business School, Universidad de los Andes, Director Académico Diplomado Facility Management Universidad Santo Tomás, Académico Escuela Ingeniería, UDLA. Fundador y Director General Uberinmobiliario.com, Director General Grupo Facility, con 18 años de experiencias en el área Property Management y Facility Management. Vicepresidente Colegio Facility Management, consultor y auditor de inmobiliarias.



Programa Académico

Julián Albinati

Académico & Director Internacional Facility Management Uberinmobiliario.com, Ingeniero Industrial Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Project Management Universidad de Belgrano, Executive MBA IAE Business School. Académico Facility Management Universidad Adolfo Ibáñez, ISEDE, y Universidad San Andrés, Consultor Senior Internacional FM2B, Ex General Manager Absis Consulting Ex General Manager Uman Lodge, Ex Secretario Sociedad Latinoamericana de Facility Management.

Ignacio Cárdenas

Académico & Director Legal Copropiedad Inmobiliaria Uberinmobiliario.com, Abogado, Universidad de Chile, DPA en Economía y Finanzas para Abogados, Escuela de Postgrado Universidad de Chile, DPA en Tributaria, Escuela de Postgrado Universidad de Chile, Programa Desarrollo en Negociación, Harvard University. Miembros del Colegio de Abogados A.G. Asesor Legal Copropiedad Inmobiliaria e Inversiones Inmobiliarias vía Crowdfunding Inmobiliario de Uberinmobiliario.com y Holding Inmobiliario Grupo Facility.

Alberto Faraggi

Abogado, Universidad de Chile.

Con más de 25 años de vida profesional dedicada primordialmente al Derecho de los Seguros. Ha trabajado con la gran mayoría de las Compañías de Seguros y Reaseguros establecidas en Chile y del extranjero. Ha tenido activa participación en la liquidación de una gran cantidad de siniestros, incluyendo varios de los más relevantes y complejos. Conferencista en numerosos seminarios y conferencias sobre seguros en Chile y el extranjero. Profesor invitado de Cursos de Seguros en Post Grado de la Escuela de Derecho de las Universidades de Chile, Adolfo Ibáñez y Escuela de Seguros. Actualmente es Presidente de FGR Chile, FGR Perú y FGR Colombia.

Analía Garnham

Abogado y Magíster para Abogados Asesores de Empresas (MEGA) de la Universidad Gabriela Mistral. Con más de 25 años de experiencia en el Mercado de Seguros como Jefa del Área Legal y Recupero del Departamento de Indemnizaciones en RSA, LOB Manager de Liability, Financial Lines, Personal Accident & Surety en Chilena Consolidada y actualmente como Casualty Manager en CHUBB Seguros. Fue Presidenta del Comité de Responsabilidad Civil de la Asociación de Aseguradores de Chile. Actualmente Directora adjunta del Diplomado de Responsabilidad Civil de la Escuela de Seguros y la Universidad de los Andes y profesora de Seguros de Responsabilidad Civil en el Diplomado de Corredores y Liquidadores de Seguros.

Guillermo Gugliano

Académico & Director Experiencias Legales Inmobiliarias Uberinmobiliario.com, Abogado Universidad Diego Portales, Director en Chile en Experiencias Legales en Uberinmobiliario.com, gestionando los casos de garantías postventas inmobiliarias en edificios completos y gestiones legales, contra apropiaciones indebidas ante administraciones. Socio Estudio Jurídico Etcheberry Asociados.

Pedro Ibarra

Académico & Director Experiencias Facility Management Uberinmobiliario.com, Ingeniero Civil Industrial de la UDLA, Director Regional en Facility Management en Edificios Corporativos en Uberinmobiliario.com, con una alta experiencia en el área financiera corporativa de activos inmobiliarios, dado que participó como Director Operacional en Birmann Servicios Inmobiliarios, y Consultor Externo de Fondos de Inversión y Family Office, ante la venta de varios edificios corporativos, entre estos, la venta de los edificios de Birmann, llegando a una operación de venta de 250 millones de dólares.

Rodrigo Ipinza

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, con más de 25 años de experiencia en el mercado de Seguros Generales y Vida, fue Director de la Asociación de Aseguradores, a lo largo de su carrera fue Gerente de compañías de seguros de talla internacional como ACE Y MAPFRE y a nivel nacional en Renta Nacional y Seguros Consorcio, responsable de liderar el proyecto del área de seguros masivos con mucho éxito.

Francisco Martinez

Ingeniero Comercial, Universidad de los Andes (Chile), Diplomado en Administración de Empresas, Universidad Católica de Chile.

Ex suscriptor Senior Líneas Financieras Chubb (CSI: Chubb Specialty Insurance), Ex suscriptor Eventos y Contingencias Chubb (CCM: Chubb Custom Market). Ex Ejecutivo Comercial de Banco BCI y Banco de Chile.

Subgerente Líneas Financieras ACE Seguros, Chile. Sub Gerente Comercial Canal Tradicional, SBINS.

Gloria Peña y Lillo

Académica & Directora Crowdfunding Inmobiliario Uberinmobiliario.com, Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile, MBA, IDE-CESEM, MBA Dirección Financiera, ESEM, Vicepresidente Instituto de Auditores Internos Chile, Directora Crowdfunding Inmobiliarios Uberinmobiliario.com, Actual Gerente de Auditoría de Credicorp Capital Chile, Ex Gerente de Riesgos y Control Interno de IM Trust, Ex Gerente Contralor Redbanc, Ex Directora Auditoría Interna Dresdner Bank Latinoamérica, Ex Contralor Credit Lyonnais. Hoy Directora Ejecutiva Edesia Consultores y Profesor de Ética Empresarial en la Escuela de Seguros en el Diplomado de Corredores de Seguros Generales y Vida.

Ricardo Röper

Académico & Director Desarrollo Inmobiliario Uberinmobiliario.com, Ingeniero en Ejecución, Universidad de Santiago, Director en Chile en Desarrollo Inmobiliario Uberinmobiliario.com. Ex Gerente Comercial Metlife Seguros de Vida, Subgerente Negocios Colectivos Vida Cámara Compañía de Seguros Grupo CCHC, Subgerente Comercial Sura, Gerente de Ventas ING.

Paul Van De Wyngard

Académico & Director Experiencias en Seguros Inmobiliarios Uberinmobiliario.com, Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago, Director Regional de Experiencias en Seguros Inmobiliarios en Uberinmobiliario.com, Ex Gerente Corporativo de Estrategia y Productos MOK, Ex Gerente de productos, Convenios y Estudios Isapre Cruz Blanca, Ex Gerente Técnico Compañía de Seguros Grupo Security, Ex Gerente Técnico Cruz del Sur Servicios Financieros.

Carlos Vergara

Abogado Universidad Diego Portales, Diplomado en Derecho en Seguros de la Universidad de los Andes y Universidad Católica, Diplomado en Responsabilidad Civil Universidad de los Andes, Diplomado en Derecho Mercantil Moderno de la Universidad de Chile y Post Título de Derecho en la Empresa de la Universidad Diego Portales. Posee 14 años de experiencia en Seguros y actualmente se desempeña como Gerente del área de Responsabilidad Civil de Beckett S.A. Profesor en la Escuela de Seguros en los cursos de Responsabilidad Civil.

En charlas o ponencias adicionales o a juicio del Director Académico se podrán agregar o cambiar profesores mencionados en el programa.

Programa Académico

Introducción

El Programa de estudios del Diplomado Facility Management, se ha diseñado en conjunto por Uberinmobiliario.com, -expertos en riesgos inmobiliarios- y la Escuela de Seguros de la Asociación de Aseguradores de Chile.

El Diplomado tiene por objetivo la formación de los primeros profesionales en dirección y gestión de edificios en Chile, con base en una disciplina profesional y única, en la dirección de activos inmobiliarios, cuyo foco principal es mantener la plusvalía del valor metro cuadrado y principalmente, desarrollar expertos en minimizar los riesgos inmobiliarios.

Los comités de administración están delegados por los copropietarios, para el desarrollo y mantención de un plan integral de mejoramiento continuo en la gestión operacional, identificar y minimizar los riesgos y eficiente gestión de las variadas pólizas de seguros, como: incendios, sismos, robos y hurtos, asistencias hogar y responsabilidad civil.

Dentro de la metodología de aprendizaje aplicada se realizarán estudios de casos prácticos, de problemas recurrentes y experiencias aplicadas por los mismos académicos y directores de la plataforma colaborativa inmobiliaria.

Vale la pena mencionar que en el país existen 39.000 edificios que requieren ser administrados por profesionales muy bien formados.

Las personas que aprueben este Diplomado serán las primeras generaciones de profesionales inmobiliarios, especialistas en dirección en edificios y asociados a la primera plataforma colaborativa, que les permitirá captar y retener clientes insatisfechos en un mercado en pleno desarrollo.

Objetivo General

Al finalizar el Diplomado los participantes serán capaces de:

- Maximizar el ciclo de vida del servicio de administración de un edificio.
- Gestionar y administrar eficientemente un activo inmobiliario.
- Aplicar las mejores y más modernas prácticas de administración de edificios.
- Gestionar los riesgos y su mitigación mediante la prevención.
- Identificar y contratar las pólizas de seguros adecuadas a cada bien raíz.
- Velar por el mantenimiento o aumento de valor del metro cuadrado de edificación.
- Aplicar las medidas necesarias para mantener la certificación del edificio ante las empresas y organismos reguladores del Estado.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de copropiedad del edificio.

Objetivos Específicos

El egresado queda en condiciones de:

- Identificar y definir el marco regulatorio y legal, con el fin de obrar en consecuencia, a la normativa vigente.
- Adquirir herramientas y experiencias sobre las diferentes líneas de negocios y valor agregado ante potenciales clientes.
- Incorporar nuevos estándares de calidad para generar buenas experiencias en la industria inmobiliaria chilena.
- Implementar las distintas áreas de facility management en un mercado, donde el servicio de valor agregado es muy poco explorado ante los clientes.
- Construir herramientas y experiencias sobre los diferentes productos de seguros y asistencias hogar, que permiten mejorar el servicio ante los potenciales clientes.
- Analizar casos desde el punto de vista experiencias inmobiliarias, de riesgos especiales, así como también el análisis financiero, subjetivo y ético.
- Liderar esfuerzos colaborativos, para transformar en beneficios comerciales positivos a los colaboradores de la plataforma inmobiliaria y seguros.

Público Objetivo

Profesionales que trabajan en empresas de servicios inmobiliarios, corredoras de propiedades, y personas independientes que operen como administradores y requieran profesionalizar su actividad laboral, mejorando y automatizando los canales de ventas y retención de clientes. Podrán participar del programa personas de distinto nivel de formación, requiriendo motivación por el tema, dedicación al estudio, compromiso e interés por el perfeccionamiento y desarrollo de capacidades para el análisis de situaciones, y búsqueda de soluciones que contribuyan al mejoramiento en la acción y los resultados ante los potenciales clientes.

Metodología

El diplomado está estructurado en trece módulos. En cada uno de ellos se entregará los conceptos, fundamentos, técnicas y herramientas requeridas para la formación en el área temática correspondiente, mediante clases expositivas donde se permite la interacción alumno-profesor, apoyadas por casos prácticos reales, charlas y talleres de aplicación de lo aprendido.

Evaluación

Se realizarán cuatro pruebas parciales con un 15 % ponderación, y la resolución de un caso real de selección de riesgos con un 40% de ponderación de la nota final. Su evaluación será realizada por un equipo de profesores del Diplomado.

Requisitos de Aprobación

- 1.- Asistencia mínima de 75%
- 2.- Promedio notas igual o superior a 4 en escala de 1 a 7

Certificación

Los participantes que aprueben el diplomado recibirán un Diploma extendido por la Escuela de Seguros de la Asociación de Aseguradores de Chile, junto con el código de socio colaborativo con la plataforma colaborativa inmobiliaria y seguros Uberinmobiliario.com.

Plan de Estudios

Módulo 1

LOS ERRORES DE LA INDUSTRIA Y LA EXPERIENCIA FACILITY MANAGEMENT:

Objetivo

Reconocer la diferencia entre administración de un edificio y la experiencia y beneficios de un facility management.

Contenidos Programáticos

- La industria y el mercado de los edificios.
- Tipo de gestiones en edificios habitacionales y corporativos.
- La oferta y la experiencia actual en la industria.
- Los errores más recurrentes en edificios nuevos.
- Los errores más recurrentes en edificios en operación.
- Las oportunidades en la industria.
- Facility manager o gerente de experiencias
- Las oportunidades que aplica la colaboración inmobiliaria.

Módulo 2

RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL MERCADO INMOBILIARIO:

Objetivos

Liderar esfuerzos colaborativos, para transformar en beneficios comerciales a los colaboradores de la plataforma inmobiliaria y seguros.

Contenidos Programáticos

- Mandato de asamblea al comité de administración.
- Mandato de asamblea al facility manager.
- La responsabilidad civil en una comunidad.
- Daños emergentes y daño moral ante la comunidad, trabajadores y proveedores.
- Incorporación del seguro responsabilidad civil.

Módulo 3

LEY DE COPROPIEDAD INMOBILIARIA 19.537:

Objetivo

Identificar y definir el marco regulatorio y legal, con el fin de obrar en consecuencia, a la normativa vigente.

Contenidos Programáticos

- Reglamento de Copropiedad y generación de prorrata de unidades.
- Área legal facility manager.
- La base administrativa y legal de una comunidad.
- Formalidades de gestión ante reuniones con clientes.
- Tipos de asambleas y sus funciones.
- Recaudación, cobranzas judiciales y gastos comunes.
- Implementación seguros de incendios y sismo, ante el artículo 36, ley de copropiedad.

Módulo 4

LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN 20.016:

Objetivo

Distinguir las problemáticas comunes en la administración de nuevos edificios y gestión de garantías.

Contenidos Programáticos

- Los problemas iniciales entre constructoras y empresas inmobiliarias
- Tipos y duración ante las garantías constructivas.
- Problemas comunes que se agregan con la primera administración.
- Nueva certificación obligatoria de ascensores, ley 20.296.
- Casos reales de negociación ante garantías de postventas inmobiliarias.

Módulo 5

IMPLEMENTANDO EL FACILITY MANAGEMENT:

Objetivo

Implementar herramientas para un correcto manejo y control de proveedores con el fin de optimizar la función de la administración en un edificio.

Contenidos Programáticos

- Tipos de maquinarias y descripción técnica.
- Tipos de contratos de proveedores.
- Control ante mantenciones de maquinarias.
- Implementación y control de garantías de mantenciones.
- Tipos de maquinarias y los errores recurrentes.
- Normativas SEC, MINVU, Seremi de Salud, entre otros.
- Implementación de Carta Gantt de control operacional.
- Taller en terreno en un edificio habitacional y corporativo.

Módulo 6

ESTRUCTURA FINANCIERA Y GESTIÓN DE GASTOS COMUNES:

Objetivo

Analizar casos desde el punto de vista de experiencias inmobiliarias, de riesgos especiales, así como también el análisis financiero, subjetivo y ético.

Contenidos Programáticos

- Asociación y prorrata de unidades.
- Distribución de gastos por centros de costos.
- Cálculo MT3 de agua caliente y calefacción.
- Informes de gastos comunes.
- Estado de fondo financiero mensual.
- Cartola fondo de reserva y sus diferentes informes.
- Cartola de gastos comunes por unidad.
- Informes de gestión financiera.
- Taller de Informes de gastos comunes.

Módulo 7

DERIVADAS QUE ENTREGA EL FACILITY MANAGEMENT:

Objetivo

Implementar las distintas áreas de facility management en un mercado, donde el servicio es el valor agregado que permite la retención de clientes.

Contenidos Programáticos

- Project management y otros servicios.
- Gestión financiera y presupuestos.
- Modelo ESCO y su llegada al mercado habitacional.
- Sustentabilidad energética en edificios.
- Empresas Invitadas que ejerzan el facility management en Chile.
- Aporte de los seguros en el facility management.

Módulo 8

LA IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA EN UN UBER INMOBILIARIO

Objetivo

Adquirir herramientas y experiencias sobre las diferentes líneas de negocios y valor agregado ante potenciales clientes.

Contenidos Programáticos

- ¿Qué diferencia hay entre una rendición de cuentas y una auditoría?
- ¿Qué diferencia existe entre una auditoría tradicional y una auditoría inmobiliaria?
- ¿Cómo aporta una auditoría en la gestión mensual de un Uber Inmobiliario?
- ¿Qué índices de gestión de mejoramiento se pueden identificar en una auditoría?
- ¿Qué procesos se deben cumplir para una auditoría inmobiliaria efectiva?
- Ejemplos de auditorías en edificios.

Módulo 9

COMO PERMITE LA INDUSTRIA DEL SEGURO MINIMIZAR EL RIESGO INMOBILIARIO:

Objetivo

Construir herramientas y experiencias sobre los diferentes productos de seguros y asistencias hogar, que permiten mejorar el servicio ante los potenciales clientes.

Contenidos Programáticos

- Definición de riesgo inmobiliario.
- Tipos de riesgos ante la comunidad interna de un edificio.
- Un correcto levantamiento, ante la contratación o renovación del seguro anual de incendio.
- La importancia de endosar los departamentos no asegurados en la póliza general de incendio.
- Beneficios de un seguro de Responsabilidad Civil.
- Beneficios de un seguro de gastos comunes.
- Beneficios de un seguro colectivo de incendios.
- Beneficios de seguros de asistencia.
- Seguro de garantías constructivas y su aporte a la industria inmobiliaria.

Módulo 10

GESTIÓN INMOBILIARIA V/S PROCEDIMIENTOS BANCARIOS:

Objetivo

Operar bajo nuevo requisito legal ante nuevo marco normativo legal, para desarrollar el corretaje de propiedades en Chile, a través del primer registro de corredores de propiedades.

Contenidos Programáticos

- Corredor de Propiedades v/s Gestor Uber Inmobiliario.
- Los procesos ante una compraventa de una propiedad.
- Los procesos ante un arriendo de una propiedad.
- Tipos de Contratos de Arriendos y Ventas.
- Servicios de asistencias que agregan valor a un arriendo o venta de propiedades.
- Administración de arriendos y la renta inmobiliaria.
- Riesgos Inmobiliarios ante un arriendo y compraventa de una propiedad.
- Crowdfunding Inmobiliario.
- Renta inmobiliaria hotelera.
- Experiencias positivas en gestión inmobiliaria.

Módulo 11

EXPERIENCIAS Y GESTIÓN DE CLIENTES:

Objetivo

Incorporar nuevos estándares de calidad para generar buenas experiencias en la industria inmobiliaria chilena.

Contenidos Programáticos

- Cómo gestionar la expectativa en un edificio.
- La importancia de desarrollar un plan comunicacional.
- Enrolamientos de tareas y Carta Gantt de gestión.
- Procedimientos que identifiquen una presencia constante.
- Reuniones eficientes y metodologías eficientes de gestión.
- Personal de conserjería y aseo, un segundo cliente en un edificio

Módulo 12

EL SELLO DE UN UBER INMOBILIARIO:

Objetivo

Asociarse a la primera plataforma colaborativa, captando y reteniendo clientes.

Contenidos Programáticos

- Diferencia de un Uber inmobiliario y un administrador tradicional.
- Servicios que integra un Uber inmobiliario.
- Técnicas de aplicación de reuniones con comités de administración.
- Técnicas de aplicación de asambleas de copropietarios.
- Técnicas de administración de clientes más sensibles con el servicio.
- Clínica de venta ante una entrevista de administración.

Módulo 13

GESTION DE PERSONAS:

Objetivo

Resolver problemas que presenta la gestión de personal con las herramientas adecuadas, de acuerdo a la normativa vigente.

Contenidos Programáticos

- Tipos de contratos laborales y finiquitos.
- Licencias médicas y su tramitación
- Roles de turnos
- Derecho a saber y reglamento de seguridad, blindaje para los clientes.
- Errores comunes ante la dirección de personal en los edificios.

Información General

Lugar de Realización

Escuela de Seguros, La Concepción 311, Providencia, Santiago de Chile.

Fechas y Horarios

Inicio : Martes 24 de julio de 2018
Término : Martes 11 de diciembre de 2018
Duración : 96 horas cronológicas
Días : Martes y Jueves
Horario : 15.30 a 18.00 hrs.

Valor

\$ 980.000 por participante.

Descuentos

Descuentos:
10% (2 participantes de la misma empresa)
15% (3 o más participantes de la misma empresa)

Los participantes que aprueben el Diplomado, tienen derecho a:

- Inscripción socio Colegio Facility Management (1 año membresía gratis. Solo costo de inscripción).

Forma de Pago

- a) Particulares:
1. Contado.
 2. Documentado hasta 4 cheques (al día, 30, 60 y 90).
 3. Transferencia bancaria nacional
Escuela de Seguros S.A.
Banco de Chile - Cta. Cte. 472-00653-03
R.U.T.: 76.622.870-4
administracion@escueladeseguros.cl
 4. Tarjeta de Crédito (Visa, Master Card, Magna, Diners Club, American Express).
 5. Pago en línea a través de Webpay.
- b) Empresas: Orden de Compra, pago contra factura.

Informaciones y Matrículas

Extensión y Comunicación: Viviana Izurieta
Asistente Académica: Daniela Molina / Catalina Quesada
Teléfono : + (56-2) 25628200
E-mail : matricula@escueladeseguros.cl
docencia@escueladeseguros.cl
asistente@escueladeseguros.cl

Inscripciones

www.escueladeseguros.cl
El Diplomado se inicia con un mínimo de 15 participantes y puede ser impartido cerrado para empresas.





ESCUELA DE SEGUROS
CHILE

La Concepción 311, Providencia, Santiago.
Teléfono (+56 2) 25628200
info@escueladeseguros.cl - www.escueladeseguros.cl