Seguridad en Mapuche Country Club

1. ¿Qué medidas de seguridad están vigentes actualmente y cuáles se implementarán tras los recientes robos?

Actualmente se encuentran vigentes los protocolos históricos de seguridad que el Club ha mantenido a lo largo de los años, ejecutados por la empresa contratada, incluyendo el control de accesos, la supervisión de ingresos de personal externo y rondas de vigilancia dentro del predio.

Las medidas específicas implementadas tras los últimos hechos de **inseguridad fueron comunicadas oficialmente a todos los socios el 2 de mayo** a través de los canales institucionales y se encuentran disponibles en la aplicación OpenKey para su consulta. A esas medidas se les han sumado nuevas acciones que ya están en marcha, entre las que se destacan:

- Uso obligatorio de chalecos identificatorios para todo el personal afectado a obras, sumándose a los ya exigidos a pileteros y jardineros.
- Solicitud de antecedentes penales para todo el personal que ingrese a trabajar en obras dentro del Club.
- Actualización del reglamento de inquilinos: se eliminará el costo que hasta ahora debía afrontar el propietario por el uso de instalaciones por parte de sus inquilinos. A partir de la nueva reglamentación, ese costo será cero, siempre y cuando el propietario declare debidamente a la persona que va a ocupar la vivienda.
- Digitalización de trámites: todo el proceso se realizará de manera online.
- Régimen de sanciones: quienes no cumplan con esta normativa y sean detectados ingresando inquilinos sin declarar, serán sancionados severamente.

Además, continúa en ejecución un plan de modernización tecnológica iniciado hace cuatro meses, que incluye la renovación integral del sistema de videovigilancia. Actualmente, el Club cuenta con 199 cámaras activas (y semanalmente se siguen agregando más): 70 en el perímetro y el resto distribuidas en espacios internos.

Está proyectada la instalación de 30 cámaras adicionales, que se encontrarán funcionando la primera semana de junio. Con estas últimas cámaras lograremos contar con la cobertura total de Club en el trayecto comprendido **entre Puerta Panamericana y Ruta 8**. (Por Los Robles) asimismo, con la finalización de esta etapa contaremos con la cobertura parcial de 28 cuadras internas. Es importante destacar que estas obras que estamos llevando adelante son parte de un proyecto coordinado, en el cual venimos trabajando desde fines del 2023.

Nuestro objetivo final es contar con el 100% del Club con cobertura, por lo que además de la instalación de las cámaras propiamente dichas, estamos dejando preparadas en cada esquina las conexiones y equipamiento necesario para poder llegar con el sistema de video-vigilancia al final de cada cuadra.

Para ponerlos en contexto, al momento de asumir esta Comisión Directiva, en julio de 2022,

el Club contaba con solo 54 cámaras perimetrales (muchas de ellas con más de 15 años) y 12 internas. Este crecimiento refleja una decisión sostenida en favor de la seguridad de todos, con el acompañamiento de la comunidad.

También es importante destacar que para llegar al punto en el que estamos hoy, la instalación física de la cámara en cada esquina, tuvimos que realizar muchas modernizaciones necesarias de la infraestructura de Mapuche:

Incorporación de 10 servidores destinados al almacenamiento y gestión de video (**Contábamos con uno)**

- Reparaciones de cables de fibra óptica abandonados y **cortados por años**.
- Creación de 2 anillos de fibra óptica nuevos con uso exclusivo del Sistema de seguridad tanto video como accesos.
- Incorporación de un servidor exclusivo para el manejo de información de los residentes.

Lo más importante, para lograr todo esto tuvimos que hacer un relevamiento ocular de cada poste y cada conección existente, ya que no contábamos con ningún mapa de conexiones o mapa de cableado de Mapuche.

Hoy contamos con un mapa digital monitoreado de forma permanente que nos indica en tiempo real el funcionamiento de cada dispositivo en el Club. De esta manera podemos saber el estado actual de cada uno de ellos y sus conexiones.
Con esto queremos decir que todas las decisiones que fuimos tomando las hicimos teniendo en cuenta el objetivo final de contar con el 100% del Club monitoreado.
Finalmente, seguimos trabajando de forma articulada con la Policía y la empresa de seguridad para continuar fortaleciendo la prevención, el control y la respuesta ante cualquier situación.

2. ¿Cuál es el protocolo formal ante hechos de inseguridad? ¿Dónde y cómo se presentan los informes?

La empresa de seguridad cuenta con protocolos operativos estandarizados ante distintos tipos de situaciones. Entre las acciones previstas se incluyen: el cierre inmediato de accesos, notificación al 911, intervención del personal y registro del suceso.
En cuanto a los informes, existe un intercambio permanente en cuanto a lo rutinario y, por supuesto, información pormenorizada en relación a circunstancias extraordinarias.

3. ¿Existe un plan estratégico de seguridad a mediano y largo plazo que trascienda a esta Comisión Directiva?

Al asumir en julio de 2022, esta Comisión Directiva no encontró planes de seguridad en curso. Se inició una estrategia desde cero, que incluyó mejora de iluminación, refuerzo de perímetros, capacitación de personal, y fuerte inversión en tecnología.

El plan contempla finalizar la cobertura total con cámaras, reforzar el perímetro y mantener una infraestructura actualizada. **La continuidad de esta política debe trascender gestiones y sostenerse como una línea estratégica del Club.**

4. ¿Por qué hay una baja en el número de guardias en los últimos años?

Hace 15 o 20 años, el Club contaba con más seguridad física, pero sin tecnología. Hace 25 años, la dotación era un 40% mayor. La evolución está dirigida hacia un modelo más eficiente, basado en cámaras, control remoto y monitoreo.
La tendencia global apunta a más inversión en tecnología —cámaras, drones, sistemas de detección— que permitan optimizar los recursos sin dejar de contar con personal físico, pero usándolo de manera estratégica.

5. ¿Cómo se gestionan los robos menores (adornos, muebles, artefactos)? ¿Se resuelven?

Ante robos menores, se activa un protocolo interno de investigación que incluye el análisis de ingresos y revisión de cámaras. Se insiste en la necesidad de llegar al 100% de cobertura para mejorar la eficacia en estos casos.
También se solicita que los socios afectados realicen la denuncia policial correspondiente, lo que permite a las fuerzas avanzar en la investigación.

6. ¿Cómo se controla la responsabilidad, fidelidad y compromiso del personal de seguridad y empleados del barrio?

La empresa cuenta con jefes de turno, supervisores y gerentes que auditan y capacitan. Por parte del Club, hay personal diurno y dos jefes nocturnos que verifican el cumplimiento de los procedimientos y pedidos específicos del Club.

7. ¿Cuál fue el motivo de la recontratación y posterior nuevo despido de Claudio Ríos?

No hubo recontratación. Claudio Ríos fue designado luego de la renuncia de Claudio Contardo. Había sido evaluado previamente en el mismo proceso de búsqueda encabezado por RRHH, la Subcomisión de Seguridad e integrantes de Comisión Directiva. Su incorporación fue una continuación lógica dentro de un proceso abierto.

8. ¿Cuál es la situación del Jardinero Daniel Almada...?

Daniel Almada es un contratista externo. No trabaja para el Club. La persona que figura en el resumen de gastos es su hija, Daniela Almada, quien realiza tareas de comunicación institucional y factura a través del CUIT de su padre.

9. ¿Cuál es el costo de los dos policías...?

El costo de los efectivos policiales que prestan servicio en los accesos del Club figura mensualmente en el extracto financiero institucional, disponible para todos los socios.

10. ¿Qué conclusiones emitió la policía o DDI...?

La DDI continúa con la investigación, revisando cámaras, audios y tomando declaraciones. Se ha solicitado al Club que regularice el control de ingresos, especialmente en casos de alquileres no declarados. En cuanto a la posibilidad de acceder a conclusiones por parte de las autoridades policiales y judiciales, de recibir información, la compartiremos con la comunidad.

11. ¿Se revisaron domicilios y antecedentes...?

La investigación está a cargo de la DDI. Según lo que se ha informado extraoficialmente, están chequeando antecedentes de todas las personas que podrían estar relacionadas con los hechos: socios, inquilinos, prestadores, personal del Club, etc.

12. ¿Qué controles se hacen al personal que declara estar trabajando en una obra pero luego circula por otras casas?

Todo personal de obra debe circular con chaleco identificatorio. Los rondines verifican su cumplimiento. Si alguien es detectado sin chaleco, se le suspende el ingreso al Country y se informa al arquitecto y al socio/propietario.
Como parte de los nuevos controles que se realizan, en los recorridos diarios de chequeo de obras se controla que el personal presente en la misma esté debidamente registrado.

Más del 90% de las obras están a cargo de tres arquitectos socios, Marcelo Roca, Roberto Sulkin y Manuel García (MUZO). Esta situación nos brinda una gran tranquilidad institucional, ya que se trata de profesionales que conocen profundamente la normativa vigente y tienen una presencia activa y constante en el Club.

Confiamos plenamente en su compromiso con el cumplimiento de todas las exigencias, tanto en lo que respecta a:
- La correcta iluminación de las obras
- El uso obligatorio de chalecos por parte de su personal
- La permanencia únicamente dentro de sus zonas autorizadas
- La cobertura de seguros por accidentes personales con la pertinente cláusula de NO repetición a favor de M.C.C.
- La presentación de certificados de antecedentes penales de todo el personal contratado

Al tener varias obras simultáneamente dentro del predio, confiamos en que, su rol de profesionales y, fundamentalmente, como socios del Club con los mismos intereses que todos, van a cumplir con todas las normas vigentes, no solo en relación con la construcción

de propiedades, sino sobre todo con las disposiciones vinculadas a la seguridad de toda la comunidad, independientemente de los controles de oficina técnica y la propia empresa de seguridad.

13. ¿Por qué circula personal en horarios nocturnos...?

No está permitido que personal externo circule luego de las 18 h. Se reforzó el control con seguridad y se está implementando una alerta automática en OpenKey a las 17:30 h para advertir si alguien no ha salido.

Las únicas excepciones se dan ante urgencias puntuales, aprobadas por Oficina Técnica y con conocimiento del arquitecto responsable.

- Alarmas domiciliarias y Comunicación

ALARMAS DOMICILIARIAS

1. ¿Las alarmas ofrecidas años atrás por el barrio, que ante una alarma lo notificaba a la central de comando del barrio, ya no funcionan?

El sistema de alarmas domiciliarias que años atrás ofrecía el Club —y que se conectaba con la central de seguridad— se encuentra hoy obsoleto y en funcionamiento parcial, limitado a muy pocas propiedades. La tecnología utilizada quedó desactualizada y no responde a los estándares actuales de eficiencia y cobertura.
El funcionamiento de la alarma dependía de las líneas telefónicas, y la empresa de teléfonos ya no existe más.

Por ese motivo, esta Comisión Directiva está trabajando en una propuesta superadora, que permita a los socios acceder a nuevos sistemas de alarmas domiciliarias, con conexión directa al búnker, y con condiciones técnicas y económicas adecuadas.

Mientras tanto, recordamos que todos los socios cuentan con una herramienta vigente, moderna y muy eficaz: el botón de pánico integrado en la aplicación OpenKey. A través de esta función, cada socio puede reportar de forma inmediata cualquier situación de:
- Robo o intrusión.
- Emergencia médica.
- Incendio u otra urgencia.

El botón de pánico genera una alerta en tiempo real en la central de comando, informando automáticamente la ubicación exacta del incidente mediante GPS. Según el tipo de alerta, el búnker activa un protocolo de respuesta inmediato, que incluye:
- Notificación al 911 o servicios de emergencia médica.
- Despliegue inmediato de personal de seguridad al punto de activación.
- Activación del protocolo interno para estar preparados por ejemplo, para cuando llega la ambulancia, se liberan una puerta de acceso para que pueda ingresar ni bien arribe al Club.

El guardia lo escolta de manera inmediata y no tiene que esperar a saber a qué domicilio se dirige la ambulancia. Esto hace todo más ágil y vital, ya que en una emergencia los minutos cuentan y mucho.

Reiteramos a todos los vecinos que es fundamental conocer y practicar el uso del botón de pánico. En OpenKey encontrarán instructivos disponibles, y en caso de dudas pueden acercarse a Atención al Socio (Club House) para recibir orientación personalizada.

2. ¿Se puede habilitar un canal SMS para que las alarmas domiciliarias con la función de emitir mensajes lo hagan automáticamente a la seguridad?

Esta propuesta puede ser evaluada técnicamente para analizar su viabilidad, siempre que resulte compatible con los sistemas actuales de monitoreo y reporte del Club.

No obstante, consideramos importante destacar que hoy ya se encuentra disponible una herramienta mucho más eficiente y completa: el botón de pánico de la aplicación OpenKey, que permite a los socios emitir alertas inmediatas ante situaciones de emergencia (robo, incendio, urgencia médica, etc.), con geolocalización automática y un protocolo de respuesta activado en tiempo real desde la central de seguridad.

El sistema funciona con rapidez, precisión y cobertura total dentro del Club, y actualmente cumple con los mismos objetivos que un eventual canal SMS, pero con mayor integración y respaldo operativo.

COMUNICACIÓN Y CANALES

1. ¿Cómo se da aviso al conmutador si el vecino está en el exterior y no puede comunicarse?

En caso de que un socio se encuentre en el exterior y no logre comunicarse telefónicamente con el conmutador, existen otras vías habilitadas para enviar avisos, reclamos o solicitudes urgentes:
- A través de los canales de correo electrónico institucional, disponibles para cada sector operativo del Club.
- Utilizando la plataforma OpenKey, que permite enviar notificaciones, formularios y mensajes directamente desde la aplicación, incluso desde fuera del país.

Estas alternativas permiten mantener la comunicación activa con el Club incluso cuando el canal telefónico no esté disponible o resulte inaccesible desde el exterior.

2. ¿Por qué no existe un canal de urgencias de Watchman (tipo 911) y la única forma es el conmutador, que ante una emergencia es lento y además deja de funcionar constantemente?

Hace ya un tiempo, el Club implementó una solución moderna y eficiente para situaciones de emergencia: **el botón de emergencia integrado en la aplicación OpenKey**. Esta herramienta, **accesible desde cualquier teléfono celular**, permite a los socios reportar en segundos distintos tipos de incidentes, como:
- Emergencia médica.
- Robo o intrusión.
- Incendio.
- Otras situaciones críticas.

Al presionar el botón, se activa de inmediato una alerta en la central de seguridad del Club, que, según el tipo de emergencia, activa el protocolo correspondiente: envío de personal, llamado a ambulancia, bomberos o 911.

Hoy en día, la gran mayoría de las personas cuenta con un celular, y OpenKey es la vía institucional por excelencia del Club, no solo para recibir comunicaciones oficiales, sino también para actuar rápidamente en situaciones críticas.

Esta herramienta ya está siendo utilizada por la gran mayoría de los socios con excelentes resultados, y representa una respuesta superadora frente a las limitaciones del conmutador tradicional.

3. ¿Por qué dentro del protocolo de Watchman ante un siniestro no está informar a los socios?

La empresa Watchman, como prestadora del servicio de vigilancia, tiene como única responsabilidad operativa la ejecución de protocolos de seguridad, y no la comunicación institucional. Su prioridad ante cualquier siniestro es actuar de manera inmediata según el protocolo establecido: intervenir, contener, notificar a las autoridades y proteger a las personas y los bienes.

La comunicación hacia los socios es responsabilidad exclusiva del Club, que es quien administra los canales oficiales y quien puede brindar información validada, clara y coordinada.

En los casos en que sea necesario comunicar de forma urgente algún incidente, la responsabilidad de informar recae en el jefe de seguridad del Club, en coordinación directa con la empresa y con las fuerzas policiales intervinientes. A partir de allí, el Club define el mensaje y lo transmite por los medios oficiales.

Esto garantiza que la información llegue de forma precisa, ordenada y sin generar confusión o alarmas innecesarias.

4. ¿El canal de comunicación de mail/WhatsApp de atención al socio (el único habilitado para informarnos urgencias), funciona 24 hs o solo en días y horarios del personal administrativo?

Actualmente, los canales de comunicación institucional como WhatsApp y correo electrónico funcionan en el horario habitual del personal administrativo. Sin embargo, en muchas oportunidades el equipo ha respondido y colaborado también fuera de horario, especialmente ante situaciones urgentes.

A su vez, se está trabajando en la implementación de un sistema de alerta masiva, que permitirá que, ante un siniestro o hecho grave, el jefe de seguridad pueda activar una notificación de alerta a través de OpenKey dirigido a todos los socios del Club, informando de manera inmediata y centralizada sobre la situación.

Esta herramienta busca complementar el sistema actual, permitiendo una comunicación rápida, directa y oficial en casos de emergencia, sin depender exclusivamente del horario del personal administrativo.

- Empresa de Seguridad

1. ¿Cuál es el contrato actual con Watchman? ¿Cuáles son sus términos y condiciones?

El contrato vigente con la empresa de seguridad Watchman fue firmado por la gestión anterior pocos meses antes de concluir su mandato, con valores sensiblemente más altos que los que venían pagándose hasta ese momento. Esta decisión, tomada en una etapa de salida, fue considerada imprudente e inapropiada, dado que comprometía al Club por varios años.

Al asumir, esta Comisión Directiva revisó el contrato y renegoció los valores económicos con firmeza, logrando una reducción significativa de los montos pactados originalmente, sin afectar los términos generales del servicio ni la cobertura brindada.

No se modificaron las condiciones contractuales de fondo, sino únicamente el aspecto económico, para resguardar los recursos del Club y corregir una decisión considerada poco responsable.

Por tratarse de un contrato con un proveedor privado, su contenido no puede ser difundido públicamente en detalle, ya que podría afectar la relación comercial de la empresa con otros clientes. Sin embargo, cualquier socio que desee revisarlo puede hacerlo en la Administración, mediante un pedido formal y bajo condiciones de confidencialidad institucional.

2. ¿Cuál ha sido la evolución de la dotación de Watchman frente al crecimiento de socios?

El número de lotes en Mapuche se ha mantenido sin cambios, por lo tanto, la extensión del perímetro y las necesidades estructurales de cobertura no se han modificado tampoco. Lo que sí ha incrementado significativamente —especialmente a partir de la pandemia— es la cantidad de personas que residen de forma permanente en el Club.

Frente a este cambio, y en base al asesoramiento de especialistas en seguridad, se concluye que la solución no está en incrementar la cantidad de personal físico, sino en mejorar la eficiencia operativa a través de la incorporación de tecnología. El perímetro debe cuidarse con patrullaje y monitoreo, y la circulación interna puede controlarse con rondines y herramientas tecnológicas de vigilancia.

Desde el inicio de su gestión, esta Comisión Directiva ha priorizado una estrategia sostenida de inversión en tecnología, incluyendo la renovación del sistema de cámaras, el monitoreo en tiempo real, la incorporación de audio en puntos críticos, el uso de alertas automáticas y la integración con plataformas como OpenKey.

3. ¿Qué responsabilidad tiene la empresa de seguridad en los hechos recientes?

La empresa de seguridad, como prestadora de un servicio esencial para el Club, tiene una cuota de responsabilidad frente a los hechos ocurridos, en tanto es su función primaria prevenir y disuadir situaciones de inseguridad.

Esta Comisión Directiva no defiende ni respaldará a ningún proveedor que no cumpla sus funciones. Por el contrario, la empresa ha sido sancionada económicamente en varias oportunidades, incluyendo el caso del incidente ocurrido el 24 de abril, por incumplimientos en los procedimientos.

Es importante aclarar que el perímetro no fue vulnerado, según consta en informes de la Policía y la Fiscalía, y que los robos se produjeron en sectores internos sin cobertura de cámaras, lo que limitó las herramientas de detección disponibles para el personal y los sistemas de monitoreo.

Actualmente, se están fortaleciendo los mecanismos de control institucional, con el objetivo de generar una sinergia más activa entre el personal de seguridad, los equipos operativos del Club y la Comisión Directiva, para mejorar el seguimiento y la exigencia sobre el servicio que se brinda.

4. ¿Por qué no se comunican los costos asociados a la empresa de seguridad?

Los costos asociados a la empresa de seguridad **se informan todos los meses en los informes financieros** institucionales, que esta Comisión Directiva decidió implementar por primera vez en la historia del Club, con el objetivo de brindar la máxima transparencia posible en la gestión económica.

En esos informes —disponibles a los pocos días de cerrado cada mes—, los socios pueden consultar de manera clara:
- El detalle de los ingresos y egresos del mes.
- La caja disponible al cierre del período.
- Los conceptos por los que se realizaron pagos, incluyendo el importe mensual abonado a Watchman.

Además, todos los presupuestos y facturas se encuentran escaneados y publicados en la web oficial del Club, a disposición de cualquier socio que desee revisarlos. La información disponible para los socios es exactamente la misma con la que trabaja la Comisión Directiva, solo con un breve plazo de diferencia que responde al cierre contable y la emisión de pagos.

Por lo tanto, la información solicitada no solo se comunica, sino que está documentada, organizada y publicada con acceso permanente y transparente.

- Cámaras de Seguridad

1. ¿Funcionan correctamente las más de 140 cámaras del barrio? ¿Por qué las grabaciones se pierden o no están disponibles?

Actualmente, el Club cuenta con 199 cámaras activas, y se encuentran en proceso de instalación 30 cámaras adicionales que ampliarán aún más la cobertura. En un próximo comunicado institucional se detallará la distribución cantidad de cámaras existentes (perimetrales, internas, administrativas, gimnasio, etc.), sin revelar su ubicación exacta, por recomendación expresa de los expertos en seguridad, a fin de no comprometer la efectividad del sistema.

Respecto a su funcionamiento**, todas las cámaras han estado activas y grabando**. Lamentablemente, ha circulado información errónea en chats de vecinos sobre una supuesta falta de grabaciones, que no se condice con los hechos. El mismo día del incidente del 24 de abril, **la Fiscalía** intervino y, entre las 19:30 y 20:00 horas, **se llevó copias de las grabaciones** de las cámaras perimetrales cercanas al lugar del hecho. En los días posteriores, y como fue comunicado oficialmente, se continuaron entregando los registros de todas las cámaras solicitadas por la autoridad judicial.

Cabe destacar que al asumir esta Comisión Directiva en 2022, el Club contaba con muy pocas cámaras, y los registros se conservaban solo por 7 días, ya que luego se sobrescribían de forma automática. Actualmente, gracias a la inversión tecnológica realizada, las grabaciones se conservan por 30 días, lo que permite un análisis más profundo ante cualquier situación.

En el caso puntual del hecho ocurrido el 24 de abril, se realizó además un respaldo general (backup completo) de todas las grabaciones del Club, preservando el material en su totalidad para su análisis por parte de la Justicia.

2. ¿Por qué no detectaron nada en los tres robos recientes?

En los tres robos mencionados, no se contaba con cámaras internas cercanas a los lugares de los hechos. Esto limitó la posibilidad de obtener registros visuales directos que permitieran identificar movimientos sospechosos o personas involucradas, tanto al momento del robo como durante su posterior investigación.

Esta situación no responde a una falla del sistema, sino a una falta histórica de cobertura en calles internas, una deuda pendiente de muchas gestiones anteriores.

Por ese motivo, esta Comisión Directiva tomó la decisión política de avanzar con un plan de instalación de cámaras que cubra el 100% de las calles internas del Club, algo que no había sido encarado en los 50 años de historia de Mapuche.

3. ¿Dónde están ubicadas exactamente las cámaras? ¿Por qué no se informa con claridad?

Por razones estrictas de seguridad, la ubicación exacta de las cámaras de videovigilancia no se informa públicamente ni se difunde en planos, mapas o listados abiertos. Compartir esa información de manera indiscriminada representaría una seria vulnerabilidad, ya que permitiría a personas con intenciones delictivas identificar puntos ciegos o rutas alternativas de ingreso, debilitando el sistema en lugar de fortalecerlo.

Esta no es una decisión aislada ni exclusiva de Mapuche, sino una recomendación unánime de todos los especialistas en seguridad, tanto del ámbito privado como de las fuerzas públicas.

Incluso dentro de la propia Comisión Directiva, la ubicación precisa de las cámaras es conocida por muy pocas personas, precisamente para proteger la integridad del sistema y preservar su eficacia.

Lo que sí se comunicará institucionalmente, y de manera transparente, es la cantidad de cámaras y su distribución general (perimetrales, calles internas, espacios comunes, etc.), sin comprometer detalles que pongan en riesgo a la comunidad.

4. ¿Qué controles se realizan sobre el funcionamiento de cámaras y rondines?

El monitoreo y control de las cámaras y los rondines son procesos independientes, cada uno con su propio sistema de supervisión.

En cuanto a las cámaras de seguridad, el funcionamiento es continuo, 24/7. El sistema cuenta con un servicio de monitoreo que detecta automáticamente cualquier anomalía o mal funcionamiento, y genera de forma inmediata un informe que se remite a la empresa proveedora del sistema. Esto permite que las fallas sean corregidas en un plazo muy breve, generalmente en pocas horas. Todo este proceso está respaldado por un protocolo técnico específico y en funcionamiento permanente.

Adicionalmente a las acciones correctivas ante desperfectos en el funcionamiento de las cámaras, esta Comisión inicio el proceso en el mes de septiembre de 2024 de gestionar el mantenimiento PREVENTIVO de todas las cámaras instaladas. Semanalmente se realiza el mantenimiento de las mismas, desde la limpieza de los lentes chequeo de cableados y reemplazo de piezas en caso de desgaste.

Por su parte, los rondines son realizados por el personal de la empresa de seguridad y su control se realiza en dos niveles:
- Internamente, son supervisados por sus propios jefes de turno, supervisores zonales y gerentes.
Adicionalmente son auditados satelitalmente por el bunker, teniendo estos la ubicación exacta de queda uno en tiempo real. De esta manera pueden redirigir recursos en caso de necesidad
- A nivel institucional, son auditados por personal del Club, tanto en el turno diurno como en el nocturno, donde dos jefes operativos de Mapuche verifican que se cumplan los recorridos, horarios y procedimientos establecidos.

Esta doble supervisión garantiza un control permanente tanto del equipamiento tecnológico como del factor humano.

5. ¿Está previsto instalar cámaras en todas las calles? ¿Cuál es el plan y plazos?

Sí. Ya está en marcha un plan concreto para instalar cámaras en el 100% de las calles internas del Club, asegurando una cobertura total del predio. **Este proyecto se viene trabajando desde hace más de 1 año y comenzó a ejecutarse efectivamente hace cinco meses**, tras un proceso de análisis técnico y planificación aprobado por la Comisión Directiva.

A diferencia de soluciones provisorias o de baja confiabilidad, el sistema elegido para Mapuche se basa en tecnología profesional con conexión por fibra óptica, el estándar utilizado en instalaciones de seguridad de gran escala. La fibra garantiza mayor estabilidad, velocidad de transmisión y calidad de imagen, evitando las limitaciones propias de sistemas Wi-Fi, que pueden sufrir interrupciones o desconexiones.

La decisión de avanzar con esta infraestructura responde a una premisa clara: hacer las cosas bien desde el inicio, con una base sólida que permita sostener y mejorar el sistema a lo largo del tiempo. **Y que Mapuche sea independiente** en lo que refiere a cámaras y tecnología, pudiendo cambiar si así lo requiere la empresa de monitoreo sin inconvenientes.

La instalación de estas nuevas cámaras se encuentra en plena ejecución y avanza por etapas, con el objetivo de completar la cobertura total de todas las calles internas del Club en el menor plazo posible, sin comprometer calidad ni seguridad.

- Alquileres

1. ¿Se están revisando los contratos de alquiler de propiedades?

En este punto, el Club enfrenta una problemática significativa que no depende exclusivamente de la administración, sino de la responsabilidad y solidaridad de los propietarios con el resto de la comunidad.

A raíz de los últimos hechos y del trabajo conjunto con la Policía, se ha detectado que existen numerosos alquileres encubiertos, e incluso casos de subalquiler, donde no se informa quiénes ingresan y habitan las viviendas, ni por cuánto tiempo.

Por esta razón, la Comisión Directiva ha impulsado una serie de modificaciones al reglamento de inquilinos, orientadas a facilitar la declaración formal de los alquileres y a eliminar cualquier obstáculo administrativo o económico que desincentive el cumplimiento.

Entre las medidas implementadas recientemente se destacan:
- Reducción a cero del costo administrativo para quienes declaren correctamente a sus inquilinos.
- Simplificación del proceso de registro, que se realizará de forma digital.
- Habilitación de canales formales y confidenciales para que los socios puedan informar al Club, de manera constructiva, si tienen conocimiento de ingresos no declarados en propiedades vecinas.

Estas acciones no buscan confrontar, sino proteger a toda la comunidad. Por eso, es indispensable contar con el apoyo activo de los socios, para que entre todos podamos detectar, ordenar y regularizar esta situación, que hoy representa una debilidad real en nuestro sistema de seguridad.

2. ¿Qué medidas se toman frente a los alquileres no declarados?

Las medidas adoptadas frente a los alquileres no declarados fueron comunicadas oficialmente el 2 de mayo y se encuentran publicadas en la aplicación OpenKey para su consulta por parte de todos los socios.

A partir de la reciente modificación del Reglamento de Inquilinos, aprobada por esta Comisión Directiva, se estableció un régimen de sanciones económicas severas con el objetivo de desalentar esta práctica, que afecta directamente la seguridad del Club.

Cuando se detecta de manera fehaciente un ingreso no declarado —ya sea por parte del personal de seguridad, la Oficina Técnica o a partir de un informe policial—, se aplica una sanción de 20 unidades de referencia (UR) por cada día que el alquiler no haya sido informado. (UR: 1 cuota de socio mayor).

Para dimensionarlo: si la unidad de referencia se equipara, por ejemplo, al valor actual de la cuota social (aproximadamente $ 20.000.-), la multa ascendería a $ 400.000.- por día. Un

propietario que alquiló su casa por 10 días sin declararlo, podría recibir una penalización de $ 4.000.000.- incorporada a su liquidación de expensas.

El espíritu de esta norma no es recaudatorio, sino ordenador y preventivo:
- **Se incentiva y facilita que los socios declaren los ingresos de personas a su vivienda.**
- **Y se sanciona con firmeza a quienes decidan actuar por fuera del marco normativo.**

El equilibrio entre facilitar y exigir es clave para proteger la seguridad colectiva sin generar trabas innecesarias a quienes cumplen.

3. ¿Cuántos inquilinos hay en el barrio y cuántos propietarios viven de forma permanente?

Actualmente, no se dispone de un número exacto y actualizado de inquilinos ni de propietarios residentes permanentes en el Club. Esta falta de información precisa es, justamente, una de las razones por las que se han impulsado nuevas normas y medidas de control.

En ese sentido**, informamos que en la última reunión de Comisión Directiva del 15 de mayo, se resolvió por unanimidad llevar adelante un censo personal y físico en todo el Club**. Esta acción tiene como principal objetivo conocer con mayor claridad quiénes están habitando cada vivienda, cuál es la conformación de los grupos familiares, y otras variables relevantes —todo ello con un enfoque preventivo y centrado en la seguridad.

El operativo será comunicado próximamente, incluyendo fechas, responsables y metodología, con el objetivo de que todos los socios estén debidamente informados y puedan colaborar con el relevamiento.

Contamos con la buena disposición y participación activa de toda la comunidad, ya que esta iniciativa no busca invadir la privacidad, sino fortalecer el orden, la trazabilidad y el cuidado colectivo dentro de Mapuche y la seguridad que los mismos socios exigen del Country.

4. ¿A qué corresponde la cuota que debe pagar el inquilino? (¿Será esto una de las razones por la que no los declaran?)

La cuota que debía abonar el inquilino estaba establecida desde hace muchos años en el Reglamento de Inquilinos como un fee por el uso de instalaciones, pensado originalmente como una forma de compensación económica por el uso de los espacios comunes y servicios del Club por parte de personas no propietarias.

Sin embargo, con el tiempo, y especialmente ante el crecimiento de los alquileres temporarios y no declarados, esta cuota se convirtió en una posible barrera para que los socios declaren correctamente a sus inquilinos.

Por ese motivo, **esta Comisión Directiva decidió eliminar completamente dicho cobro**,

dejando en claro que no se generará ningún costo adicional para el propietario que declare a su inquilino de manera formal y conforme al reglamento.

Además, **para facilitar el cumplimiento, el procedimiento de declaración será digitalizado**: ya no se requerirá la presentación de documentación en papel ni realizar gestiones presenciales, todo el proceso puede hacerse online.

Estas medidas tienen un único objetivo: ordenar el funcionamiento interno del Club y garantizar la seguridad de todos, reduciendo obstáculos para quienes cumplen y sancionando con firmeza a quienes eligen no hacerlo.

Recordamos que toda la información relativa a la seguridad del Club es exclusiva para los socios y no debe ser compartida con otras personas y/o medios públicos de comunicación.

COMISION DIRECTIVA
17/05/2025