

# CONSTRUYENDO ÉTICA



**SEMINARIO**

**ETICA EN LA CONSTRUCCION  
Y  
RELACIONES HUMANAS**

**COMITÉ DE ESPECIALIDADES**  
29 de noviembre de 2007

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>1. Programa .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Declaración de Principios CChC .....</b>	<b>04</b>
<b>3. Código de Comportamiento CChC .....</b>	<b>06</b>
<b>4. Código de Ética de la FIIC .....</b>	<b>08</b>
<b>5. Comisión de Ética y Disciplina .....</b>	<b>11</b>
<b>6. Reglamento Comisiones de Mediación y Conciliación de la CChC .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Decálogo de Buenas Prácticas, Comité de Contratistas Generales .....</b>	<b>15</b>
<b>8. Manual de Buenas Prácticas, Comité Inmobiliario .....</b>	<b>22</b>
<b>9. Apuntes .....</b>	<b>32</b>

# CONSTRUYENDO ÉTICA

## SEMINARIO ÉTICA Y RELACIONES HUMANAS EN LA CONSTRUCCIÓN COMITÉ DE ESPECIALIDADES CChC

- Fecha :* Jueves 29 de Noviembre 2007 *Lugar :* Auditorium "Sergio May" CChC
- 8: 30 Inscripciones
- 9:00 Bienvenida: Amaya Irarrázaval Zegers, *1ª. Vicepresidenta Comité Especialidades*
- 9:05 Apertura: Horacio Pavez Garcia, *Presidente Comité de Ética CChC.*  
Moderador: Francisco Javier Rivera Mardones, *Director CChC*
- 9:15 Tema 1: **Relación Mandante-Constructora-Trabajadores**  
Panelistas:  
Alberto Etchegaray Aubry *Ex -Ministro de Vivienda, Presidente Salfacorp*  
Gabriel Vives Fernández *Socio-Director Ingeniería y Construcción Vial y Vives*  
Alberto Collados Baines *Consejero CChC*  
Miguel Angel Frías Esquivel *Presidente Sindicato de Trabajadores Interempresa de Montaje Industrial y Construcción, SIMOC Chile*
- 10: 30 Café
- 11:00 Tema 2: **Relación Constructora-Especialista**  
Panelistas:  
Patricio Mena Barros *Gerente General Constructora Mena-Ovalle*  
Alvaro Daneri Jones *Gerente General Inmobiliaria Tecsa*  
Fernando Pérez Moore *Socio-Gerente Impermeabilizaciones FPM Ltda.*  
Fco. Javier Rivera Mardones *Gerente Escaleras Firme Fe*
- 12:30 Ética en el Trabajo  
Expositor:  
Monseñor Fernando Chomalí, Ingeniero
- 13:00 Clausura  
Luis Nario Matus *Presidente CChC*
- 13:10 Vino de honor

# DECLARACION DE PRINCIPIOS

La Cámara Chilena de la Construcción, es una Asociación Gremial Empresarial de inspiración amplia y unitaria. La Institución afirma el postulado de los valores éticos, y sostiene la vigencia de los principios que orientan su decidida vocación humanista y de servicio, los que han dado forma a su espíritu fraterno, solidario, democrático y participativo.

## EL ESPIRITU DE LA CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

### • Valores y Principios

La Cámara Chilena de la Construcción reconoce en su accionar y en el de sus Socios, desde el inicio de su existencia, el imperativo de valores éticos tales como el respeto a la verdad, la libertad y dignidad de las personas, la buena fe y la equidad de sus relaciones mutuas, la honestidad y la lealtad.

El conjunto de esos valores y principios que la inspiran constituye un acervo valioso, que caracteriza a la Institución, la que se ha preocupado de plasmar en acciones concretas y, a través del tiempo, transmitir, consolidar e incrementar.

### • Gremialismo Amplio y Unitarios

Encuentran ubicación en la Institución todas aquellas Personas o Empresas que ejercen actividades vinculadas con la construcción.

Al mismo tiempo, la Cámara se ocupa no solamente de los problemas que podrían definirse como netamente Gremiales, sino también del desarrollo y perfeccionamiento de la actividad nacional en su conjunto, fomentando, asimismo, la más amplia concurrencia en la adjudicación de los contratos, y la atención de los intereses que pudieran aparecer como contrapuestos por el diálogo y la concertación.

### • Visión Humanista

La Institución sostiene una visión humanista del quehacer de la producción y de la empresa, considerando que el hombre y su dignidad deben constituir una preferente preocupación de cuantos la integran, visión que así mismo ha impulsado a la Institución, que no ha vacilado jamás en emprender, también por cuenta propia, como colaboradora de la Comunidad Constructora, especialmente cuando ello ha resultado necesario, dada la movilidad laboral del Sector.

### • Vocación de Servicio

La Cámara está inspirada en una verdadera vocación de servicio, comprometida especialmente en la promoción social, en una perspectiva cuyo fundamento radica en sus valores y principios, y en el derecho de todos a tener acceso a oportunidades para compartir los frutos del desarrollo.

### • Espíritu Democrático Participativo

La Cámara sostiene que la obtención del Bien Común de la Sociedad es responsabilidad compartida por los Sectores Público y Privado, actuando cada cual según su rol propio, de tal

manera que corresponda al primero el Estímulo a la Iniciativa Privada y Planificación Indicativa o la Regulación de ciertas actividades, siendo el campo propio del sector privado ejercer la libertad de emprender, buscando una asignación de recursos eficiente y equitativa.

La Institución postula que el Estado debe actuar en la producción de Bienes y Servicios solamente en condiciones de subsidiariedad y cuando así lo demande el Bien Común.

- **Fraternidad y Espíritu Solidario**

La Cámara promueve entre sus Socios, la igualdad de oportunidades, la participación, y la fraternidad, preservando de este modo uno de los valores más resaltantes de los Antiguos Gremios.

Es en esta perspectiva que la Cámara ha logrado concitar los aportes de todos los adherentes, como también el compromiso y lealtad de su Administración, para realizar una labor que se debe a todos y a todos enorgullece.

La Cámara por otra parte, como genuina representante del Sector, hace permanentemente aportes en orden al desarrollo de la actividad, abriendo también canales para dar cauce a las iniciativas que impulsa.

- **Reafirmación Histórica**

La historia misma de la Institución, la materialización de tantas iniciativas inspiradas en aquellos valores y, fundamentalmente, su vocación de servicio, constituyen la más cabal expresión de la existencia de caracteres institucionales propios y permanentes, los que forman, en su conjunto, el Espíritu de la Cámara Chilena de la Construcción.

- **Imperativo Ético**

Quienes adhieren a la Institución deben compartir su Espíritu, y no podrá pertenecer a ella quienquiera que no respete sus valores y principios.

# CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO

## CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

Los Socios de la Cámara dignificarán los valores éticos que la inspiran, en especial, el respeto a la verdad, la libertad y dignidad de las personas, la buena fe y la equidad de sus relaciones mutuas, la honestidad y la lealtad, asumiendo también el deber de promover y difundir dichos valores.

La Cámara velará por el irrestricto respeto de sus Socios y de sus Entidades a los valores éticos que animan a la Institución; quienes se incorporen deben compartir su espíritu y no podrá pertenecer a ella quien no respete sus valores y principios.

El presente Código regula la conducta y honorabilidad de los socios entre sí y con respecto a sus clientes, trabajadores y proveedores, estableciendo deberes y responsabilidades.

En el ejercicio de sus actividades los Socios de la Cámara Chilena de la Construcción se desempeñarán de acuerdo a las siguientes normas:

**PRIMERO:** Velar por el desarrollo, prestigio y calidad de la actividad de la construcción, procurando la existencia de un ambiente de cooperación y entendimiento que contribuya al bien común.

**SEGUNDO:** Respetar las leyes y demás normas jurídicas que regulan la actividad, propiciando su actualización y perfeccionamiento.

**TERCERO:** Respetar las creencias religiosas, políticas, características étnicas y el derecho a la privacidad de las personas.

**CUARTO:** Propiciar la aplicación del principio de desarrollo sustentable, y advertir las condiciones que sean peligrosas o que constituyan una amenaza contra la vida, la salud o la propiedad en los trabajos que se desarrollen.

**QUINTO:** Promover una sana competencia, basada en el profesionalismo, calidad de las tecnologías empleadas y excelencia del trabajo, evitando acciones que desacrediten al competidor.

**SEXTO:** No proponer, no otorgar ni aceptar favores especiales en virtud del pago de sobornos, prebendas; tráfico de información privilegiada o aprovechamiento del cargo que se ocupa.

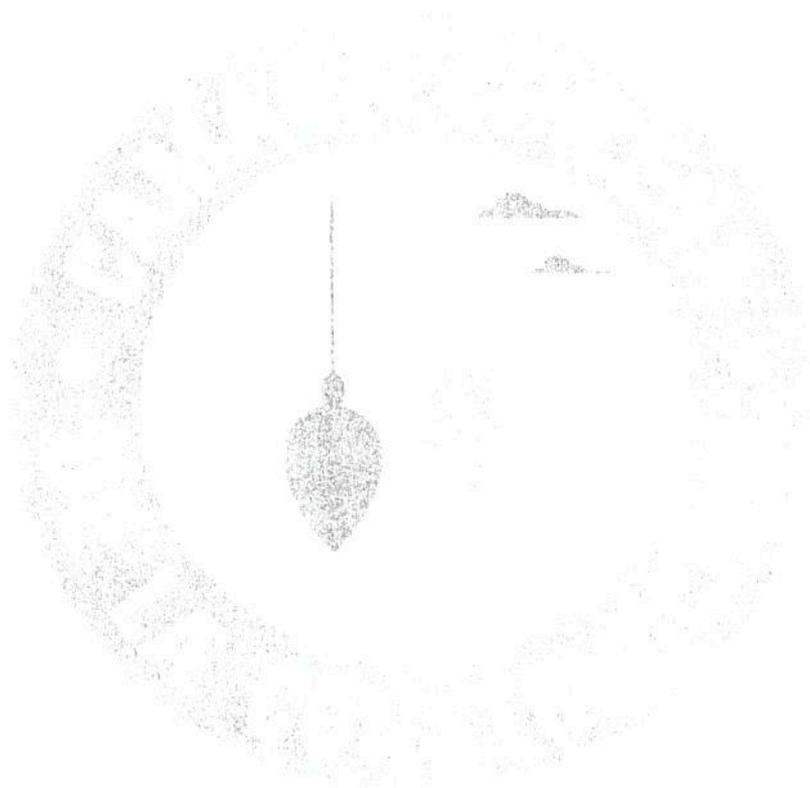
**SÉPTIMO:** Cumplir los compromisos contractuales en la forma y en los plazos establecidos. Asimismo, evitar compromisos cuando se sepa de antemano la imposibilidad de su cumplimiento a tiempo o cuando no se cuente con la capacidad necesaria para su ejecución.

**OCTAVO:** Respetar las obligaciones legales y contractuales de sus trabajadores, especialmente pagar oportunamente las remuneraciones y cotizaciones previsionales; respetar la jornada de trabajo; procurar favorables condiciones de higiene, seguridad y prevención de riesgos laborales en la empresa; preocuparse por el desarrollo integral de sus trabajadores.

**NOVENO:** El presente *Código de Comportamiento* siempre deberá ser interpretado como un complemento de la Declaración de Principios que inspira a la Cámara Chilena de la

Construcción, y todo aquello que no se encuentre regulado por el mismo, será resuelto conforme a los principios y valores éticos contenidos en dicha Declaración.

**DÉCIMO:** En caso que un socio de la CCHC considere que uno de sus pares ha transgredido alguna de estas disposiciones podrá acudir a la Comisión de Conciliación del Comité Gremial o Delegación Regional en la que participa. De no lograrse solución podrá apelar a la Comisión de Ética y Disciplina de la CCHC.



**ANTECEDENTES CONSIDERADOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO:**

- Declaración de Principios de la CCHC (Agosto 1994)
- Documento "La Ética, una Inversión Rentable", del Comité de Especialidades de la Cámara Chilena de la Construcción. (Junio 2000)
- Presentación del Presidente de la Comisión de Ética y Disciplina, en el Consejo Nacional CXXXVIII (Noviembre de 2000)
- Código de Conducta del Comité de Contratistas Generales. (2001)
- Propuesta Código de Ética CCHC (Comisión Directorio Marzo 2004)
- Código de Ética de la FIIC. ( Septiembre 2004)
- Modificaciones a este documento sugeridas por las Delegaciones Regionales y Comités Gremiales (Marzo 2005)

# Federación Interamericana de la Industria de la Construcción



## Código de Ética

### **Preámbulo**

Entre los miembros de la Federación Interamericana de la Industria de la Construcción, debe prevalecer la convicción de ser generadores de progreso, contribuyendo a orientar los valores de la sociedad en la búsqueda permanente del bien común, de la honestidad, de la equidad y de la justicia, asumiendo también la responsabilidad de atender, promover y difundir dichos valores.

La misión fundamental de las Cámaras constructoras es contribuir al desarrollo de la actividad de la construcción y de la sociedad a la cual se deben, propiciando la generación de condiciones estables y justas del sector, con el fin de fortalecerlo, ofreciendo alternativas que le permitan lograr un crecimiento para sus socios, trabajadores y la comunidad.



## Visión ética

Los constructores, sus Cámaras y la FIIC, se comprometen a:

### **Responsabilidad ante la sociedad y la actividad**

- 1) Ejercer con responsabilidad la actividad de la construcción ante la sociedad.
- 2) Colaborar con las autoridades en el desarrollo de leyes que promuevan el bien social, que sean claras, sencillas en su aplicación, justas y equitativas.
- 3) Mantener la dignidad, permanencia y reputación de la actividad de la construcción.
- 4) Respetar en todo momento la privacidad, las creencias religiosas y políticas.
- 5) Buscar soluciones constructivas que sean compatibles con los principios de desarrollo sustentable, así como atender la seguridad, salud y calidad de vida de los usuarios.

### **Competencia**

- 6) Mantener los conocimientos y aptitudes a niveles consistentes con el desarrollo actual, en tecnología, legislación y gerencia, aplicando el debido cuidado, profesionalismo y diligencia en los servicios prestados al cliente.
- 7) Realizar trabajos para los que se tenga la capacidad de ejecutarlos debidamente.
- 8) Impulsar la introducción de innovaciones tanto en el diseño, en procedimientos constructivos, como en el uso de materiales, correspondiendo a la exigencia de mantenerse actualizados.
- 9) Contar con equipos y accesorios que garanticen la seguridad física de los recursos humanos y materiales de la industria.

### **Trato justo con terceros**

- 10) Evitar tomar acciones que por descuido o con intención dañen la reputación de un tercero.
- 11) No tomar el trabajo de otro constructor antes que sea notificado por el cliente de la terminación del encargo contratado anteriormente.
- 12) En el caso de ser requerido para revisar el trabajo de otro, comportarse profesionalmente, actuando con justicia y con la debida cortesía.

**Integridad**

- 13) Cuidar los intereses legítimos del cliente y realizar los trabajos profesionales con integridad y lealtad.

**De sus autoridades**

- 14) Exigir ante las autoridades, el cumplimiento de las normas y de la legislación vigente aplicable, luchando por evitar el soborno y combatiendo la corrupción, teniendo la obligación moral de denunciar ante quien corresponda todo acto de corrupción, siempre que se cuente con el debido fundamento.
- 15) Responsabilidades de las Autoridades de FIIC y de sus Cámaras miembros:
- La procuración de sus objetivos, con el fin de permitirles cumplir con sus obligaciones y su función gremial.
  - La cuidadosa selección de directivos y del personal en general, de tal manera que se preste un servicio óptimo y se facilite el buen ambiente dentro de su organización.
  - La formación integral, desarrollo y capacitación propia y de todos los miembros de la organización, procurando así el crecimiento profesional, personal y colectivo.
  - Ser ejemplo para los demás en el conocimiento, observancia y difusión de los principios éticos.
  - Desarrollar y aplicar los instrumentos o medidas convenientes y necesarias para vigilar el cumplimiento de los principios éticos.
- 16) Todo miembro, dignatario o autoridad, tiene la obligación de guardar sigilo o secreto profesional, respecto a la información cuya divulgación no hubiere sido explícitamente autorizada por parte del cliente, y pudiera perjudicar a un tercero, miembro o autoridad por razones legales o morales.
- 17) Sin embargo lo anterior, cuando se cuente con pruebas suficientes, no va en perjuicio, ni limita, ni impide la obligación que se tiene de denunciar ilícitos ante las autoridades.

# COMISIÓN DE ÉTICA Y DISCIPLINA

## EXTRACTO DEL REGLAMENTO DE LOS ESTATUTOS DE LA CCHC

### CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO

**Artículo 130 :** Las divergencias que pudieren ocurrir entre socios de la Cámara respecto al cumplimiento de los principios generales que conforman la declaración de la Institución sobre la materia; de las disposiciones que al respecto sean aprobadas por el Consejo Nacional; o por infracciones a los Estatutos o Reglamentos de la Cámara, serán sometidas al conocimiento previo de una Comisión Permanente de Ética y Disciplina, que tendrá a su cargo la instrucción de las causas que hubiere lugar, cuyo fallo corresponderá al Directorio.

Contra el fallo del Directorio no procederá recurso alguno. Habrá lugar a la expulsión de cualquier socio que no cumpla lo resuelto por el Directorio.

**Artículo 131 :** La Comisión Permanente de Ética y Disciplina estará integrada por tres miembros titulares, y será presidida por aquel de ellos que designe el Directorio a proposición del Presidente de la Cámara.

Corresponderá al Consejo Nacional designar, por mayoría de votos, los tres miembros titulares de entre las personas que, a la fecha de la designación, tengan la calidad de ex - Directores de la Cámara y no hayan dejado de pertenecer a ella.

La designación de que trata el inciso anterior se verificará en la primera reunión del Consejo Nacional, posterior a cada Asamblea General Ordinaria de Socios, o en la más próxima, si por alguna circunstancia no hubiera sido posible realizar oportunamente la elección.

Asimismo, el Consejo Nacional designará, en la misma forma y de entre las personas que reúnan la misma calidad antes indicada, siete miembros suplentes que integrarán el Tribunal en caso de ausencia o impedimento de alguno de los titulares y que serán llamados a actuar en el orden de la votación que hubieren obtenido en la elección.

Tanto los miembros titulares como suplentes de la Comisión de Ética y Disciplina durarán un año en sus funciones, pudiendo ser designados nuevamente hasta completar un máximo de seis años consecutivos contados desde la primera designación.

No obstante lo dispuesto en el inciso precedente, los miembros de la Comisión que hubieran comenzado a actuar en un caso determinado, la integrarán hasta el término de su sustanciación.

**Artículo 132 :** El campo de acción de la Comisión será exclusivamente el conocimiento y sustanciación de asuntos relacionados con falta de ética o disciplina. No será, por lo tanto, competente para conocer de materias de orden contractual, salvo

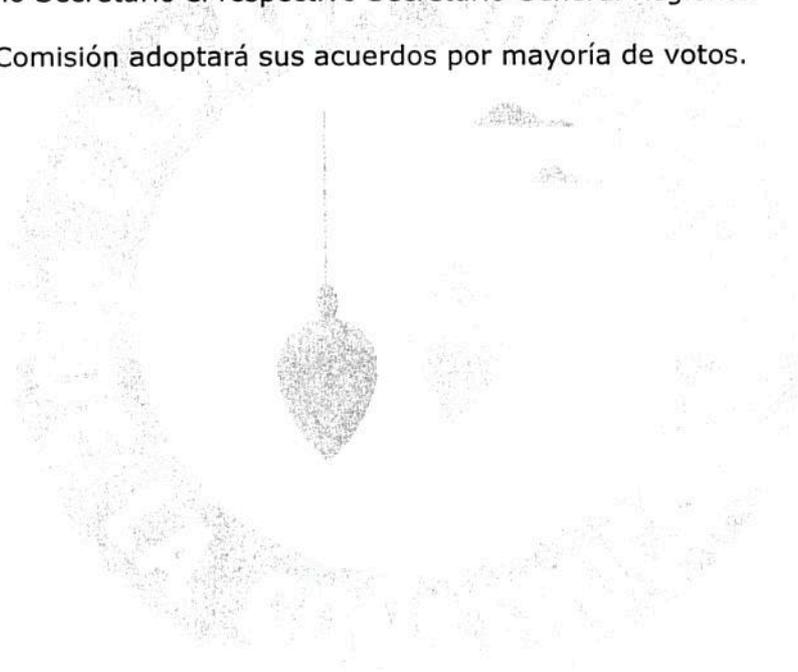
que en ellas vayan involucradas cuestiones de ética, en cuyo caso limitará su intervención a dichos aspectos.

**Artículo 133 :** La Comisión sólo conocerá de asuntos que se promuevan entre socios de la Cámara o de reclamaciones que formule algún organismo de la Institución, con respecto a la actuación ética o a la disciplina de algún miembro de ella.

**Artículo 134 :** La Comisión contará con un Secretario, cargo que recaerá en el Fiscal de la Cámara. Corresponderá al Secretario autorizar las resoluciones que dicte la Comisión, como también, practicar las notificaciones que procedan. Tendrá, asimismo, a su cargo, la responsabilidad directa en la custodia de los antecedentes, libros y documentos.

**Artículo 135 :** La sede de funcionamiento de la Comisión será la ciudad de Santiago. Sin embargo, si la divergencia dijere relación con las actuaciones de un miembro o socio adscrito a un Consejo Regional, podrá la Comisión designar una o más personas de su exclusiva confianza, para la sustanciación del proceso, en la ciudad en que el respectivo Consejo tenga su asiento. Actuará en tales casos como Secretario el respectivo Secretario General Regional.

**Artículo 136 :** La Comisión adoptará sus acuerdos por mayoría de votos.



# REGLAMENTO COMISIONES DE MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN

## **Artículo 1º. Comisión de Mediación.**

En cada Comité Gremial y en cada Delegación Regional existirá una Comisión de Mediación o Conciliación, cuya función será facilitar la solución de problemas o disputas entre socios miembros de dicho Comité o dicha Delegación. Esta norma podrá también ser aplicable a los Comités Gremiales que existan al interior de una Delegación Regional.

## **Artículo 2. Nómina de Mediadores.**

En cada Comité o Delegación, conjuntamente con la elección anual de la respectiva Mesa Directiva, se elegirán hasta tres integrantes activos del Comité o Delegación, para que conjunta, o individualmente uno cualquiera de ellos, atiendan las solicitudes de mediación de los socios del Comité o la Delegación.

A lo menos uno de los Mediadores elegidos en conformidad a lo establecido en el inciso anterior deberá ser Consejero Nacional.

## **Artículo 3. Elección de Mediadores.**

La elección de estos Mediadores se hará mediante votación secreta o por aclamación, en la oportunidad indicada precedentemente. Los elegidos que aceptaren el encargo, integrarán la nómina de Mediadores del Comité o Delegación que se dará a conocer a los socios, por los medios que deberá proveer al efecto la administración.

El cargo de Mediador no será remunerado.

## **Artículo 4. Sustitución y Renuncia.**

El Mediador podrá renunciar al ejercicio del cargo por razones personales, en cuyo caso su reemplazante se elegirá mediante votación secreta o por aclamación, en la más próxima sesión convocada por la respectiva Mesa Directiva.

Para resolver cualquier situación no prevista en este Reglamento, el Comité o Delegación deberá recurrir a la Comisión de Ética y Disciplina de la Cámara.

## **Artículo 5. Requerimiento de Mediación.**

El o los socios interesados en someterse a Mediación, elegirán a uno, a dos o hasta a tres Mediadores, por escrito.

El Mediador previamente definirá si la materia en disputa se enmarca en el ámbito de acción del Comité o de la Delegación, y luego indicará si acepta o no el encargo, o si se declara inhabilitado.

Una vez aceptado el encargo, el o los Mediadores fijarán el procedimiento aplicable, de preferencia sin forma de juicio, flexible, con plazos breves y privilegiando las reuniones con representantes de las partes.

El rol del Mediador será proponer soluciones a las partes, sin imponerlas, obligándose a mantener la confidencialidad.

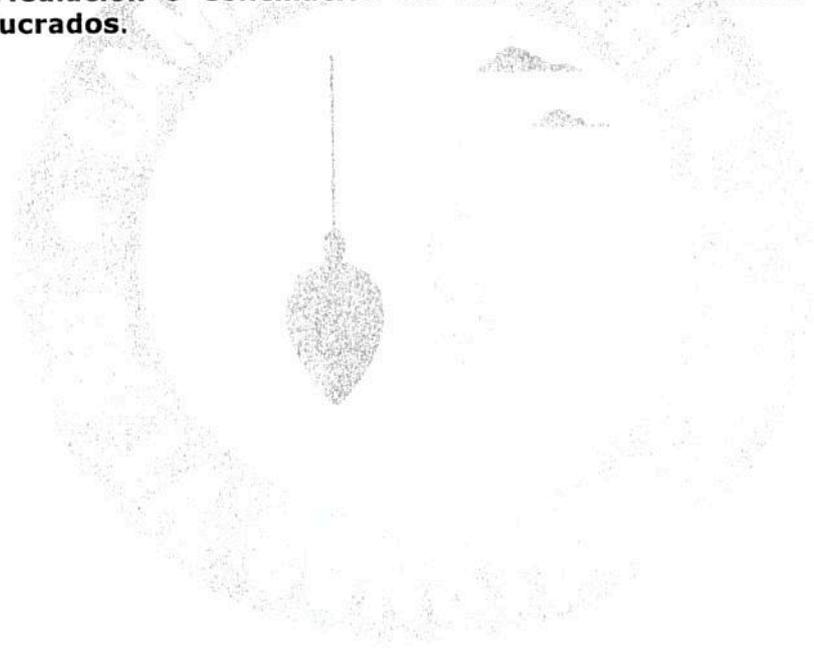
**Artículo 6. Término de la Mediación.**

La Mediación concluirá con el acuerdo de las partes; o con una Declaración de ellas poniendo término al proceso de Mediación; o por Declaración del Mediador en la que señale si la Mediación ha contribuido o no a la solución del problema.

Una vez terminado un proceso, el Mediador dará a conocer a la Comisión de Ética y Disciplina de la Cámara la realización de la respectiva mediación y su resultado, sin individualizar a las partes.

**Artículo 7º. Mediación Inter-Comités e Inter-Delegaciones Regionales.**

En caso de dificultades entre socios de distintos Comités o entre socios de diferentes Delegaciones Regionales, o entre ambos, a petición de las partes interesadas, la Comisión de Ética y Disciplina nombrará Mediadores, los que serán escogidos entre los **miembros de las Comisiones de Mediación o Conciliación de los Comités Gremiales o Delegaciones Regionales involucrados.**



# **DECALOGO PARA UNA BUENA RELACIÓN MANDANTE CONTRATISTA**

En este documento se presenta un conjunto de prácticas recomendables tanto para Mandantes como Contratistas, que tienden a fomentar una buena relación con la contraparte. En su mayoría estas prácticas son también aplicables a la relación Contratista- Subcontratista.

## **Indice General**

### **INTRODUCCION**

#### **A.- PRACTICAS RECOMENDABLES A CONTRATISTAS**

- 1.- PREVIO A LA PARTICIPACION EN LA LICITACION**
- 2.- DURANTE EL ESTUDIO**
- 3.- PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO**
- 4.- DURANTE LA EJECUCION DE LA OBRA**

#### **B.- PRACTICAS RECOMENDABLES PARA MANDANTES**

- 1.- DURANTE EL DESARROLLO DEL DISEÑO DEL PROYECTO**
- 2.- DURANTE LA LICITACION**
- 3.- DESPUES DE LA LICITACION Y PREVIO A LA ADJUDICACION**
- 4.- NEGOCIACION CONTRACTUAL**
- 5.- DURANTE EL DESARROLLO DE LA OBRA**

## **A.- PRACTICAS RECOMENDABLES A CONTRATISTAS**

### **1. PREVIO A LA PARTICIPACION EN LA LICITACIÓN**

- 1.1 Verificar los antecedentes del Mandante y del proyecto que se está licitando tales como, informes financieros del Cliente y fuentes de recursos para el proyecto, experiencia en contratos o licitaciones anteriores, y otros datos obtenidos a través de socios de la Cámara, los que en definitiva aseguren la viabilidad del proyecto licitado y que, en el caso de resultar favorecidos, el Cliente podrá asumir los términos del Contrato.
- 1.2 Promover que la apertura de las propuestas sea en presencia de los Oferentes para garantizar de mejor forma la transparencia del proceso. En caso contrario, esto es, si se decide participar en un proceso cerrado, asegurar la entrega posterior de los resultados que permita una retroalimentación a los respectivos departamentos de estudios.
- 1.3 En los casos en que se exija una oferta técnica por parte del Contratista, se deberá solicitar que esta se evalúe y su resultado se conozca previo a la apertura de la oferta económica de la propuesta para que el Mandante pueda disponer de todos los antecedentes al momento de adjudicar.
- 1.4 Definitivamente evitar procesos con remates electrónicos.
- 1.5 Verificar y velar que el grado de terminación y coordinación del proyecto sea compatible con la modalidad de Contrato propuesta.

### **2. DURANTE EL ESTUDIO**

- 2.1 Verificar la real capacidad técnico-financiera del Contratista para enfrentar el Contrato que se está estudiando.
- 2.2 Otorgar especial importancia a los sistemas de Prevención de Riesgos y exigencias Medioambientales de todo orden para determinar sus factibilidades y, si así fuese, evaluar adecuadamente su costo en el proyecto.
- 2.3 Comparar las bases contractuales con el modelo propuesto por la CChC y, en función de esto y el riesgo que se esté dispuesto a asumir, decidir la participación en la licitación.
- 2.4 Verificar que los plazos contractuales sean compatibles con la experiencia y recursos con que cuenta el Contratista, confirmando así que no se atenta contra los sistemas de gestión de Prevención de Riesgos y Calidad del mismo.
- 2.5 No participar en conversaciones con otros licitantes, con la finalidad de acordar y/o repartir beneficios, burlando así la confianza y buena fe que el Mandante depositó en los contratistas.
- 2.6 Estudiar seria y rigurosamente los antecedentes de la licitación, solicitando todas las aclaraciones que sean necesarias, evitando así obtener mayores beneficios por errores encontrados en los documentos.
- 2.7 Estudiar y entregar una oferta lo más completa posible, evitando así el dejar "ventanas expresamente abiertas" que representen posibles opciones de aumento o disminución del precio ante consultas aclaratorias a la oferta, toda vez que se conocen los precios de todos los licitantes.

### **3. PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO**

- 3.1 Después de la propuesta, evitar procesos de remates de precios que solo degradan las empresas y los principios éticos básicos.
- 3.2 No recurrir a tráfico de influencias de todo tipo para obtener información de las ofertas de los competidores para, con contraofertas o cartas posteriores, resultar finalmente adjudicado.
- 3.3 En lo posible, negociar y orientar las cláusulas contractuales hacia el modelo propuesto por la CChC, especialmente en lo referente a pagos, aumentos y obras extraordinarias, seguros, garantías, multas y arreglo de discrepancias entre otros.
- 3.4 Establecer a priori, los deberes, obligaciones y atribuciones de la ITO u otra organización que gestione la construcción del proyecto por el Mandante.
- 3.5 Velar porque se establezca en el contrato la correcta y mejor asignación de los respectivos riesgos, radicando en cada parte aquellos que le son más inherentes (Ej: Permisos, terreno, suelo, proyecto y sus modificaciones, reajustes, serán de cargo del Mandante. En cambio la Supervisión, mano de obra, maquinarias, instalaciones, geografía, clima, seguros y sus deducibles deberán atribuirse al Contratista). Asimismo, se deberán destacar las consecuencias que deriven de una mala asignación de riesgos, en caso de ocurrir un siniestro.
- 3.6 Verificar que los deberes y obligaciones establecidos en el contrato sean equivalentes y equitativos para las partes.
- 3.7 No permitir cláusulas que endosen al contratista errores o descoordinaciones de proyectos así como condiciones desconocidas del terreno.
- 3.8 Incorporar cláusulas acerca de los principios generales que inspiran e interpretan el Contrato (Modelo Bases CChC):
  - ✓ Buena fé de las partes, que obliga a éstas a ejecutar el contrato manteniendo el equilibrio económico que le es propio.
  - ✓ Voluntad de las partes, para que los errores o las culpas en que cada uno pueda incurrir no afecte económicamente a la otra parte.
  - ✓ Decisión de los contratantes, para que cada parte haga frente a los riesgos que le corresponden, considerando la naturaleza de un contrato de construcción. .
  - ✓ Voluntad de las partes, que frente a cualquier dificultar que se origine durante la ejecución del contrato, ella trate de ser solucionada en forma rápida y equitativa, por vía de entendimiento no confrontacional, debiendo estos procedimientos ser de carácter voluntario, para no retardar indebidamente o impedir el acceso al juez del contrato.
- 3.9 Incorporar cláusula para resolución temprana de controversias a objeto que no se acumulen para las postrimerías del Contrato.
- 3.10 Verificar la existencia de un mecanismo justo y equitativo para la solución de controversias por la vía judicial, idealmente árbitro arbitrador, dependiendo de los montos comprometidos en el contrato en virtud de la cláusula propuesta en Modelo Bases CChC.

### **4. DURANTE LA EJECUCION DE LA OBRA**

- 4.1 Disponer de todos los recursos humanos y técnicos ofertados en la propuesta en las fechas comprometidas.
- 4.2 Conocimiento por parte de los profesionales del Contratista encargados de la ejecución de la obra respecto de la totalidad de la documentación contractual.
- 4.3 Cumplir cabalmente con el compromiso asumido con el Cliente y la Comunidad en general, especialmente en lo referido a Seguridad, Calidad, protección del Medioambiente, plazos y presupuesto del Contrato.

- 4.4 Contribuir, desde los inicios de la obra, con una planificación rigurosa para mantener al Cliente informado de los adelantos u atrasos que el contrato vaya experimentando. De esta forma, podrá intervenir, oportunamente, en aquellas materias de su responsabilidad.
- 4.5 Solicitar, si corresponde, la actualización de la matriz de responsabilidades convenida, sus consecuencias en el programa y precio del contrato. Esta matriz se definirá el inicio de los trabajos de acuerdo al contrato y sus documentos anexos.
- 4.6 Participación activa y constructiva durante la ejecución de la obra aportando la capacidad y experiencia del contratista en todos aquellos elementos que permitan obtener un mejor término del proyecto.
- 4.7 Observar un grado de flexibilidad, acorde con el Contrato, ante requerimientos del Mandante dando a conocer, en el más breve plazo, los costos y plazos que esto conlleva así como la actualización de la matriz de responsabilidades.
- 4.8 Mantener un óptimo ordenamiento administrativo del Contrato observando especialmente el cumplimiento de todas sus cláusulas, plazos contractuales y administrativos para no caer en incumplimientos ante el Mandante. Especial atención se deberá tener en la oportuna presentación de obras adicionales y obras extraordinarias, como asimismo en los plazos que ellas conllevan, si así procediera.
- 4.9 Conservar una administración ordenada y metódica de las comunicaciones entre el Mandante y el Contratista. (Cartas, correos electrónicos, libro de obras, minutas de reunión, etc.)
- 4.10 Realizar reclamos ante Cliente, en la medida que se vayan suscitando y no sean resueltos por las instancias designadas en la obra. Activación del mecanismo establecido en el contrato (3.9)
- 4.11 Establecer una contratación responsable de Subcontratistas con capacidad técnica y económica suficiente para asumir las labores para las cuales se les ha contratado.
- 4.12 Elaborar y mantener un Programa de Obra Contractual, con sus reprogramaciones, que constituya una herramienta adecuada para efectos de evaluar y negociar aumentos de plazo por interferencias, obras adicionales, paralizaciones, entre otras.
- 4.13 No recurrir al uso de influencias de cualquier tipo para lograr ventajas ilegítimas que signifiquen recepciones irregulares, aumentos de obras inexistentes o pagos injustificados de cualquier tipo.
- 4.14 Activar ipso facto los mecanismos contractuales ante transgresiones evidentes de nuestro Cliente o demora en la resolución de controversias.
- 4.15 La presentación de reclamos al término del Contrato (Claims de término) debe ser la última instancia utilizada por el Contratista para el cobro de mayores gastos incurridos a causa del Mandante, no sin antes haber agotado las instancias de negociación temprana de controversias.

## **B.- PRACTICAS RECOMENDABLES A MANDANTES**

### **1. DURANTE EL DESARROLLO DEL DISEÑO DEL PROYECTO.**

- 1.1 Contratar el diseño del proyecto teniendo en consideración para esto la oferta técnica, los plazos y la experiencia del Consultor y no solo los honorarios.
- 1.2 Exigir a los Proyectistas de especialidades que los proyectos sean autosuficientes en cuanto a las exigencias que la normativa establece respecto de su especialidad, señalando además de manera expresa la norma aplicable.
- 1.3 Mantener un continuo e iterativo proceso de evaluación de costos finales del proyecto, para lo cual deberá considerar entre otros: La experiencia de Proyectistas, costos de proyectos similares, experiencia de constructoras. De esta forma el Mandante podrá llamar a cotizar a los sucesivos actores con la seguridad suficiente que el precio corresponde a los valores de mercado.
- 1.4 Efectuar las inversiones requeridas en estudios previos para obtener la información necesaria del terreno que permita que los proyectos se ajusten al máximo a la realidad.
- 1.5 Tener conciencia de que un proyecto completo, revisado, bien terminado y coordinado tiene importantes ventajas en cuanto a la mejor certeza de costos y plazos. Si, por el contrario, los plazos de puesta en marcha o de venta del proyecto son más importantes que otros elementos, se debe estar dispuesto a asumir los riesgos y los costos correspondientes que esto implicará.
- 1.6 Considerar la contratación de un especialista, en el caso de no contar con el staff necesario, para dirigir, coordinar y revisar el proyecto o un revisor independiente, que participe desde el inicio del proyecto, si éste es de mayor envergadura.
- 1.7 Para todo proyecto multidisciplinario se deberá hacer un análisis de interferencias, estudios de constructibilidad y análisis de riesgo.

### **2. DURANTE LA LICITACION**

- 2.1. Escoger la modalidad adecuada de Contrato conforme a los antecedentes que se están entregando para cotizar.
- 2.2. Promover, ordenar y verificar que las consultas de los proponentes sean atendidas en forma oportuna, seria, precisa y concreta. En el caso de desconocer una situación en particular, es preferible transparentarlo y no entregar respuestas vagas, evasivas o endosar la responsabilidad al proponente.
- 2.3. Facilitar las visitas a terreno de los Oferentes, disponiendo de interlocutores válidos para aclarar dudas e inquietudes. En caso de faenas aisladas que no cuenten con los medios de transporte adecuados, se deberá proveer de éstos y asegurar las acomodaciones necesarias para que los oferentes puedan realizar su trabajo en terreno.
- 2.4. Otorgar un plazo prudente tanto para el estudio de la licitación como también para el plazo que media entre la entrega de los últimos antecedentes o aclaraciones entregadas y la apertura de la misma. Todos estos plazos deben ser proporcionales a la envergadura del proyecto y a las aclaraciones o complementos que han sido objeto estos antecedentes.
- 2.5. Proponer plazos referenciales de ejecución de las obras a los Oferentes, en donde serán ellos quienes en definitiva ofrezcan términos compatibles con su experiencia y sistemas de gestión de Prevención de Riesgos y Calidad.

- 2.6. Proponer bases equitativas y modelos de Contratos que se ajusten a los propuestos por la CChC ya validados por el Colegio de Abogados, Centro de Arbitrajes y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago, Colegio de Ingenieros de Chile, Asociación de Ingenieros Consultores y la Asociación de Oficinas de Arquitectura.
- 2.7. No limitar la posibilidad de que el Oferente indique en su propuesta las consideraciones que ha debido realizar a causa de ambigüedades, omisiones o contradicciones en los antecedentes de licitación que no hayan sido posibles de aclarar.
- 2.8. Explicitar amplia y detalladamente en las bases de licitación las exigencias Medioambientales y de Prevención de Riesgos de que será objeto la Obra para que el Oferente pueda así evaluarlas adecuadamente e, idealmente, revelar sus costos en la presentación de la oferta para que el Propietario tenga así más argumentos para una mejor adjudicación.
- 2.9. Adjuntar el borrador de Contrato, con carácter meramente informativo, no obligatorio, para que el Proponente pueda plantear consultas y comentarios.

### **3. DESPUES DE LA LICITACION Y PREVIO A LA ADJUDICACION**

- 3.1. Realizar un riguroso análisis y homologación de las ofertas evitando consultas innecesarias a los proponentes quienes, dependiendo de la ubicación de sus respectivas propuestas, tenderán a subir o a bajar sus ofertas aduciendo omisiones o inclusiones respectivamente.
- 3.2. Evitar los procesos de remates de precio, ya sean abiertos o simulados, en que bajo el pretexto de alguna modificación del proyecto, se solicitan nuevas cotizaciones, una vez que los precios han sido conocidos por todos los Oferentes.
- 3.3. Comprender que independiente de la premura por iniciar las obras, las empresas constructoras están constituidas básicamente por personas y que se requiere tiempo para reunirlos y conformar un buen plan de estrategia de la obra para que esta se desarrolle en forma armónica .

### **4. NEGOCIACION CONTRACTUAL**

- 4.1. No imponer Contratos por adhesión. En este sentido se deberá propender a establecer cláusulas contractuales que tiendan a establecer un mayor y justo equilibrio de las partes, junto con realizar reuniones con el adjudicado para convenir los aspectos más críticos del Contrato.
- 4.2. De existir una etapa de negociación contractual, la carta de adjudicación y la orden de proceder, aunque constituyen documentos distintos, en modo alguno pueden obligar al Contratista a movilizarse. Sólo constituye un aviso para iniciar alguno de los siguientes procesos: Selección y reclutamiento de cuadros, búsqueda de equipos y maquinarias, plan de ataque y planificación maestra de la Obra, obtención de garantías y seguros entre otros.
- 4.3. No sólo establecer las multas contractuales, las que deben limitarse a un monto de responsabilidad razonable para el Contratista, sino que también proponer incentivos tales como:
  - ✓ Cumplimientos o disminución de plazos
  - ✓ Gestión destacada en prevención de riesgos y aspectos medioambientales.
  - ✓ Ahorros presupuestarios por alternativas o sistemas propuestos por el Contratista.
  - ✓ Innovaciones implementadas.
  - ✓ Planes de R.S.E. con sus trabajadores y el entorno.

## **5. DURANTE EL DESARROLLO DE LA OBRA**

- 5.1. Cumplir oportuna y cabalmente con las obligaciones, especialmente en lo relativo a entrega de proyectos y sus detalles, permisos y autorizaciones, servicios, terreno o áreas de trabajo y los suministros de cuenta del Mandante.
- 5.2. Si no está suficientemente claro en los documentos contractuales, en la primera reunión en obra, se debe explicitar amplia y detalladamente las funciones y atribuciones de la ITO y todo otro representante del Mandante, dejando constancia de ello en el acta de reunión respectiva y, muy especialmente, como hecho esencial en el Libro de Obras. Asimismo debe establecerse un procedimiento formal en la administración de este Libro de Obras.
- 5.3. Transparentar y explicitar todas las modificaciones que haya sufrido el proyecto entre la etapa de licitación y el inicio de la obra.
- 5.4. Utilizar, ordenada y formalmente, los medios de comunicación convenidos entre las partes. (Cartas, correos electrónicos, libro de obras, minutas de reunión, etc.)
- 5.5. Actualizar periódicamente con el contratista la matriz de responsabilidades del contrato, ante cambios y modificaciones de cualquier índole ocurridas a la fecha de revisión.
- 5.6. En orden a no interferir los planes de Prevención de Riesgos y de Calidad del Contratista, no se debe presionar en los plazos de ejecución, ya sea por motivos comerciales o de cambios y/o crecimiento del proyecto mas allá de lo contractualmente establecido. Se podrán convenir aceleraciones, debidamente costeadas, que no signifiquen sacrificios a la Seguridad y Calidad antes indicados.
- 5.7. Asegurar que los profesionales que conforman la ITO posean las competencias técnicas y de administración adecuadas a la naturaleza del Contrato.
- 5.8. Propender a incorporar al Proyectista en el desarrollo de la Obra. Para el caso de Obras mayores es altamente recomendable que el Proyectista tenga una Supervisión y atención permanente en terreno.
- 5.9. Establecer expresamente plazos perentorios para responder consultas o aclaraciones que elabore el Contratista durante la obra.
- 5.10. No dilatar las aprobaciones de obras extraordinarias, ordenando además su inmediata ejecución, forzando el financiamiento por parte del Contratista y postergando así para las postrimerías del Contrato su negociación, oportunidad en la cual el Contratista se encuentra en franca e injusta desventaja. En consecuencia, se deben establecer plazos perentorios para su resolución.
- 5.11. Atender oportuna y expeditamente los reclamos irresueltos en terreno, activando, de ser necesario, los mecanismos contractuales acordados para resolución temprana de controversias.

# INDICE

- **INTRODUCCIÓN – PRESENTACIÓN**

- A) RELACIONES CON LOS VECINOS**

- 1.- PLAN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

- B) VENTA Y POST VENTA DE VIVIENDAS**

- 1.- VENTA**

- 2.- POST VENTA**

- C) CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE**

- 1.- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: MEDIDAS DE MITIGACION**

- 1.1 Respecto a las emisiones atmosféricas

- 1.2 Respecto a las emisiones de ruido

- 1.3 Respecto a efluentes líquidos

- 1.4 Respecto a la generación de residuos sólidos

- 1.5 Respecto al cuidado de las calles vecinas o cercanas a las obras

- D) SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES**

- E) COMO PREVENIR COMUNICACIONALMENTE UNA CRISIS**

## CONTENIDOS DEL MANUAL INTRODUCCIÓN - PRESENTACIÓN

### MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN LA CONSTRUCCION

"El compromiso del sector Inmobiliario con la Responsabilidad Social"

Hace cerca de un año, la Cámara Chilena de la Construcción, y específicamente el Comité Inmobiliario del gremio, asumió el compromiso de consensuar y adoptar una serie de normas, recomendaciones y prácticas que permitan mejorar el desempeño del sector en el proceso de construcción, venta y postventa de vivienda y mejorar la imagen y reputación de las empresas inmobiliarias y constructoras ante la sociedad en general y ante los vecinos en particular.

En el último Consejo Nacional de la Cámara realizado en noviembre del 2006 en Antofagasta, se decidió hacer frente a los nuevos desafíos de la construcción de viviendas en el país y trabajar en un **código de autorregulación del sector que incluya un manual de buenas prácticas para relacionarse con los vecinos** y contribuir a mejorar las relaciones entre las empresas constructoras y el entorno social y ambiental.

En este contexto, el Comité Inmobiliario y el Comité de Vivienda de la CChC han decidido asumir una postura institucional para llevar a cabo este propósito, invitando a las empresas socias de la Cámara adoptar este **compromiso con las buenas prácticas empresariales y la responsabilidad social** y de esta manera, asumir entre todos el desafío de mejorar la imagen pública que proyecta el sector hacia la ciudadanía.

El presente manual entrega un conjunto de normas para la autorregulación de los proyectos inmobiliarios que hemos denominado **"las buenas prácticas en la construcción"** las que irán siendo asumidas en forma gradual y voluntaria por las empresas que adhieran a esta iniciativa y así demostrarle a la comunidad que nos interesa relacionarnos de una manera positiva y respetuosa con los vecinos del sector en donde se ejecutan nuestras obras.

Este compromiso ha significado un esfuerzo conjunto de las inmobiliarias, que han asumido un importante desafío: convertirse en un sector empresarial responsable, que se autorregula y que establece normas que velan por el buen funcionamiento de cada uno de sus proyectos de construcción. Desde los trabajadores que laboran en las obras y los capataces y jefes de obras que dirigen las faenas, hasta quienes desarrollan y planifican grandes proyectos inmobiliarios a lo largo de todo el país.

La tarea no ha sido fácil. Siendo empresas que están constantemente en la vitrina pública y expuestas al escrutinio de las autoridades, los medios de comunicación, los vecinos y los propietarios, el compromiso de adoptar estas prácticas no será cosa de un día para otro, sino de un trabajo que debe ser constante y mejorable a lo largo del tiempo.

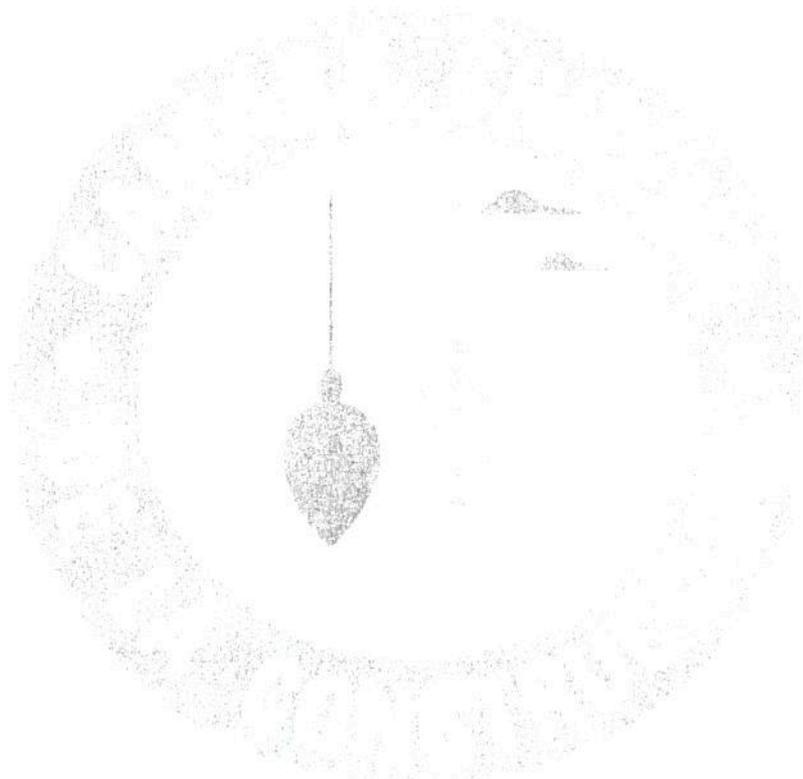
Esta serie de compromisos nos sitúa un paso más adelante en lo que se refiere al cuidado del medio ambiente, el bienestar de la comunidad y por supuesto, el convertirnos en empresas capaces de trabajar por objetivos que tienen como resultado el desarrollo sustentable de la sociedad entera.

**Nuestro objetivo no es quedarnos en la palabra escrita, sino suscribirnos a estos compromisos en la práctica diaria.** Capacitar a nuestros trabajadores para que estén al tanto de las nuevas normas y someternos a fiscalización, con el objetivo de hacer este proceso lo más transparente y fidedigno posible.

Para ello, una comisión especial de los Comités Inmobiliario y de Vivienda emitirán un certificado a las empresas que firmen una carta de aceptación y compromiso con las normas y prácticas de autorregulación que establece el Manual de las Buenas Prácticas en la Construcción.

Esperamos lograr la máxima adhesión y compromiso de las empresas inmobiliarias. Que poco a poco seamos más quienes nos sumemos a esta iniciativa y que a través del ejemplo nos convirtamos en un modelo eficiente y amigable, digno de seguir por todas las empresas constructoras del país.

Estas normas son nuestro compromiso con la comunidad y trabajaremos para cumplirlas y convertirnos en empresas responsables, solidarias y preocupadas por el bien común de toda la comunidad.



## A) RELACIONES CON LOS VECINOS

COMPROMISO CON LOS VECINOS: "QUEREMOS CONSTRUIR CON LA COMUNIDAD, EN UN ENTORNO AMIGABLE"

Para eso nos comprometemos a:

### 1.- PLAN DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD:

- Siempre es mejor saber y estar informado acerca de lo que ocurre a nuestro alrededor. Más si se trata de la construcción de casas o edificios en nuestro barrio. Por eso debemos tener un **Plan de relaciones con la Comunidad, que tendrá como objetivo principal** reducir el impacto y minimizar la molestia que los trabajos pudieran causar en los vecinos.
- Considerando que dentro de la Ley General de Urbanismo y Construcción existe la opción de Informar Los Permisos de Construcción, se recomienda utilizar esta opción para dar a conocer a la comunidad los actos administrativos vinculados con la construcción, que han sido aprobados o autorizados y así fijar una fecha a contar de la cual comiencen a correr los plazos establecidos en la legislación para rechazar o impugnar dichos procedimientos. Con esto, se otorga de un marco legal útil tanto a los agentes inmobiliarios como a la comunidad
- Avisar a los vecinos directos del **inicio de la obra, tiempo de duración y etapas del proyecto**. Para este efecto se puede designar o una persona capacitada para atender clientes. Otra opción es a través de un comunicado escrito o volante que servirá para aclarar dudas en la comunidad.
- **Nos comprometemos a instalar un Pizarrón en la portería de las obras indicando el tipo de obra** se realizará, su plazo de construcción, el Permiso de Construcción, **el horario de trabajo**, el horario en el que se producirán las mayores emisiones de ruido y la duración de tales eventos, y otras **noticias relevantes hacia los vecinos**. En fin, mantener una ventana abierta a todos los sucesos que ocurren en la obra, para no convertir nuestra presencia en algo no deseado, o al menos minimizar cualquier tipo de molestia que nuestro proyecto pueda generar.
- Para cada proyecto, deberá existir un número de teléfono o página web en la que los vecinos puedan manifestar sus reclamos o preguntas. Este rol también lo puede cumplir un encargado en la obra. **Lo importante es que exista un espacio predeterminado que recoja estas inquietudes y les dé respuesta con la mayor prontitud que sea posible.**
- Cada obra debe tener en su portería **un Libro de Observaciones**, en el cual los vecinos puedan hacer sus reclamos. Este libro debe estar accesible y a la vista para recoger las inquietudes o molestias que puedan existir en la comunidad
- Nos comprometemos, en la medida de lo posible, **a procurar que el aspecto exterior de la obra sea ordenado** y armónico con el entorno.
- En relación a los trabajadores propios y subcontratados:
  - a) **Controlar el lenguaje y prohibir gritos** y molestias a peatones. Hay piropos que siempre son bienvenidos y otros que cruzan la línea de la buena

educación. Tratemos de que nuestros trabajadores nunca usen palabras incómodas u ofensivas hacia quienes circulan cerca de nuestras obras.

b) Es muy importante que **nuestros trabajadores tengan un lugar donde comer y organizar los turnos en sus horas de colación**. Por eso debemos proveer de estos espacios para así evitar los paseos y siestas en plazas y jardines colindantes a las faenas.

c) Cada obra debe tener establecido **su horario de ingreso y salida**, justamente para evitar que durante el día nuestros trabajadores se encuentren circulando fuera de la zona del proyecto.

d) **Toda la zona de duchas debe estar debidamente cubierta** de manera que en los momentos en que nuestros trabajadores la estén utilizando, no queden expuestos hacia las viviendas adyacentes, pudiendo causar molestias a nuestros vecinos.

e) Proveer a nuestros trabajadores de **casilleros o lockers** para que puedan guardar sus pertenencias y así mantener ordenados todos sus efectos personales dentro de la obra.

f) Los tijerales son un momento especial para celebrar el progreso de los proyectos. Pero estas celebraciones siempre deben realizarse con una persona a cargo y en orden. Hay que evitar el consumo excesivo de alcohol, gritos o garabatos que puedan perturbar nuestro entorno y molestar a nuestros vecinos. Nuestros trabajadores deben ser un ejemplo de civilidad, y estos pequeños detalles, hacen una gran diferencia.

## **B) VENTA Y POST VENTA DE VIVIENDAS**

### **COMPROMISO CON LOS CLIENTES: "ENTREGAREMOS UN SERVICIO INTEGRAL A NUESTROS CLIENTES"**

#### **1.- VENTA**

- Es muy importante que **el cliente siempre reciba lo que compró**, sobre todo si lo hizo "en verde". Para esto, debemos entregar viviendas que correspondan a los planos, especificaciones y superficies estipuladas en el contrato de compra-venta y aprobados por la municipalidad.
- Pensando en la mantención y buen uso de las propiedades, la Cámara Chilena de la Construcción, ha elaborado un "Manual de Mantención y Uso de la Vivienda" que permite a los propietarios optimizar el bienestar de sus casas o departamento. Cómo ahorrar energía, cuándo hacer reparaciones o como evitar la humedad son algunos de los puntos de este manual, u otro desarrollado por la propia empresa, que debe ser entregado a cada uno de los clientes al momento de recibir su propiedad.
- La venta de una vivienda no termina con la entrega de las llaves a sus nuevos propietarios. Debemos contar con un protocolo de entrega que contemple varios puntos para asegurarnos de estar haciendo todos los pasos necesarios. Estos son:
  - 1.- Entregar de manera personalizada la vivienda.
  - 2.- Revisar todos los espacios de la propiedad y, en caso de no haber conformidad en algún punto, escribir un acta.
  - 3.- Explicar al propietario sobre los elementos básicos de mantención de la vivienda.
  - 4.- Explicar al propietario las características del proceso de post venta, un número de teléfono dónde contactarse y qué tipo de problemas que puedan aparecer, son responsabilidad de la empresa.

- 5.- Acordar un plazo para solucionar los problemas detectados en la revisión de la vivienda.
- 6.- Dejar registro de las cuentas de servicio (luz, agua, gas).
- 7.- Explicar el rol del administrador, cuando sea necesario.
- 8.- Explicar cómo opera la administración provisional, en los casos que corresponda.
- 9.- Entregar al propietario listado de las empresas proveedoras de artefactos, servicios y elementos que están sujetos a garantía y hacer entrega de las mismas para que queden en poder del nuevo dueño.
- 10.- Entregar una breve descripción de los puntos más relevantes sobre **Responsabilidades indicadas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que establece responsabilidades y plazos en distintos tipos de fallas y defectos que pueda presentar la vivienda en diferentes cantidades de años. (EN ANEXO)**

- Una vez hecha la entrega de la vivienda, es muy importante explicar al nuevo propietario que existen números de teléfonos o páginas web en las que puede encontrar información, hacer preguntas o reclamos, pedir inspección por desperfectos. Es decir, que no quede en el aire y **sepa dónde y cómo pedir ayuda en el caso de necesitarla.**
- Cuando la vivienda está ubicada dentro de un condominio o en un edificio, **se deberá hacer un protocolo de entrega a la administración que deberá incluir garantías de los espacios comunes**, si es que los hay. Además, será necesario hacer entrega de planos estructurales, eléctricos y de aguas, para necesidades futuras.

## 2.- POST VENTA

- En el caso de que después de la entrega de una vivienda surjan desperfectos o fallas que necesiten servicio de post venta. Nos comprometemos a que una vez recibido el reclamo, **contactaremos al propietario dentro de los siguientes cinco días hábiles para coordinar con él una visita de inspección** y establecer si la falla corresponde o no a un desperfecto de la construcción por la cual la empresa debe responder. En caso de que así sea, se acordará con el propietario fecha y horario para ejecutar las reparaciones correspondientes.
- **Ningún reclamo debe quedar sin respuesta**, independiente de si éste sea por materias que no corresponden a la responsabilidad de la empresa constructora. En este caso, se le informará al cliente que su queja no procede según lo establecido en la ley. Hay casos puntuales en los que son las propias empresas de servicios (agua, gas electricidad y telecomunicaciones), quienes deben responder por ciertos desperfectos.
- En el caso de que se haga una visita a la propiedad y no encontremos a nadie en casa, es necesario **dejar una nota**, en conserjería si se trata de un edificio o condominio que cuente con ella, o bien en la propia casa, de manera de **constatar que estuvimos ahí** y que será necesario agendar la visita de inspección para otro momento más adecuado.
- **Debemos disponer de un área específica de atención de post-venta con un responsable conocido por el cliente.** Una vez que se entrega la vivienda, se debe informar al nuevo propietario cuál es la dirección (ya sea física o por páginas web) y teléfono en el cual podrá hacer las consultas que tenga cuando ya se encuentre instalado en su hogar.  
Cada empresa debe tener una **"Hoja de Vida" o ficha de cada propiedad** que construya y venda con el historial de la misma.

## C) CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE

### COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE: "CONSTRUIREMOS PENSANDO EN EL DESARROLLO RESPETUOSO CON EL ENTORNO"

#### 1.- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: MEDIDAS DE MITIGACION

El polvo es uno de los principales enemigos del medio ambiente. Por lo mismo debemos velar constante e insistentemente en controlar las emisiones de partículas que puedan ser provocadas por los trabajos en las obras o por el movimiento de maquinaria y camiones dentro y fuera de las faenas. Con las siguientes medidas, estaremos trabajando juntos para cuidar el aire de nuestra ciudad y comprometernos a esta tarea que cuida el bienestar de todas las familias que rodean nuestros proyectos, así como también, a nuestros trabajadores.

#### **iComprometámonos por un aire limpio!**

#### **Estos son los pasos a seguir:**

##### 1.1 **Respecto a las emisiones atmosféricas**

- Los **camiones** de carga en movimiento sueltan polvo y partículas al ambiente, por eso es importante velar porque siempre estén **encarpados correctamente y así evitar contaminar el aire de nuestra ciudad.**
- Todas las obras deben **mantener sus accesos** y vías internas siempre **humedecidas, compactadas y limpias.** De esta manera, evitaremos la **propagación de polvo hacia nuestros vecinos.**
- **Los neumáticos de los camiones** son un medio dispersor de tierra, que más tarde se convertirá en polvo y suciedad. Por eso **es importante lavarlos** al salir de la obra, ya sea a través de una fosa con agua o de una manguera.
- **Todas las obras deben cerrar el perímetro de su obra con mallas tipo raschel** (más conocidas como mallas de kiwi). Esta acción es muy útil para reducir la dispersión de partículas y polvo que se generan en las obras.
- **iNuestros trabajadores son la imagen de nuestras empresas!** Por lo mismo, debemos entregarles siempre la información que ellos necesitan a través de capacitaciones que les permita conocer las medidas de cuidado medio ambiental. Que no haya gritos, chiflidos o que no se levante polvo, dependerá de la manera en que hagamos sentir a nuestra gente, parte fundamental de este compromiso que estamos asumiendo con nuestro entorno.
- El límite de velocidad de los camiones al interior de las obras **no debe ser superior a los 20 kilómetros por hora.** Circulando a baja velocidad no sólo disminuimos las emisiones de polvo al medio ambiente, sino que además, cuidamos el bienestar de nuestros trabajadores y de todos quienes conviven al interior del proyecto.
- Nuestro compromiso es con el medio ambiente y los árboles, además de hacer más acogedoras las calles y plazas, son fuente de oxígeno que procuramos para sobrevivir. Por eso, es **necesario**

**proteger los lugares donde estos se encuentren y además, regarlos** para que vivan y florezcan como debe ser cada año.

- Es necesario **proveer a nuestros empleados de espacios habilitados con los medios necesarios** para calentar alimentos
- Las maquinarias y camiones de la obra, igual que los autos particulares, necesitan de **revisiones periódicas** que nos aseguren que todas sus partes están funcionando como es debido. Con esta simple medida, podemos **controlar que las emisiones atmosféricas de gases contaminantes**, estén en regla y no afecten ni nuestra salud, ni la de los demás.
- El cuidado del medio ambiente es la prioridad número uno de nuestro compromiso. Por eso, los días en que nos encontremos en **Alerta, Pre-emergencia y Emergencia Ambiental, debemos respetar la norma y parar todas aquellas actividades que emitan partículas por sobre lo establecido por la ley.** Reforzando las medidas de mitigación y evitando realizar actividades que generen polvo y gases durante los períodos en que se decreta.
- **Durante las excavaciones** en las obras, es necesario **mantener húmedo el terreno** para que no se levante polvo. También, tratar que los equipos y maquinarias usadas en el proceso, sean manejadas con precaución y a velocidad moderada, para minimizar las partículas que se levantan al ambiente. Los escombros que resulten de estas excavaciones deben ser cubiertos con lonas.
- **Durante las demoliciones es necesario aislar y señalar las obras para evitar accidentes.** Y debido a que se trata de una actividad que levanta mucho polvo, es necesario **humectar con frecuencia** las zonas de trabajo.

#### 1.2 **Respecto a las emisiones de ruido**

- Las obras de construcción son una actividad transitoria, y mientras dure su ejecución se producirán alteraciones a los vecinos que la rodean. Por eso es que debemos comprometernos a que esta perturbación sea la menor posible, para lo cual:
- Todos los trabajos que se realizan al interior de los distintos proyectos, deben realizarse de acuerdo al **horario establecido por la Ordenanza Local de la comuna correspondiente.** Cada municipio cuenta con sus propias **horas hábiles de trabajo**, y nuestro deber es respetar esos períodos para no molestar a los vecinos con ruidos o movimientos en momentos que no corresponde.
- Tenemos que velar porque las acciones que ocurran dentro de las obras, estén lo más alejadas posible a nuestros vecinos inmediatos. Por eso, **la descarga de los camiones** betoneros, de maquinaria, de equipos de construcción o de material propio de las **faenas debe hacerse, en la medida de lo posible, lo más apartado posible a las viviendas aledañas.** Preferentemente al interior del predio en el que se esté construyendo en ese momento.
- Siempre nos enfrentamos a muchas alternativas cuando elegimos una maquinaria para nuestra empresa. Camiones con ciertas características, grúas de mayor o menor tamaño, equipos más costosos o más económicos. Las posibilidades están. Por eso **cuando debemos elegir entre dos máquinas con las mismas**

**cualidades, debemos siempre optar por aquella que emita menos ruido al ambiente.** Si existen dos opciones, menos ruido y menos emisiones de CO2, es mejor.

- **¡Seamos buenos vecinos!** Si podemos configurar la faena de manera que las mayores **emisiones de ruido estén lo más lejos posible de las viviendas** que nos rodean, entonces hagámoslo de esta manera. Nuestro compromiso a velar por nuestra comunidad requiere de gestos como estos, que harán nuestra estadía en el vecindario lo menos invasiva y molesta posible.

### 1.3 Respecto a efluentes líquidos

- Los baños de las obras, como los de cualquier casa, requieren de una limpieza constante para evitar los malos olores. **Mantengámoslos limpios y con su correcta instalación**, ya sea a las redes de alcantarillado o a través del uso de los baños químicos instalados al interior de la faena. Educar a nuestros trabajadores para que cuiden su medio de trabajo, es básico para lograr que los baños estén y se mantengan limpios día a día.
- Nos comprometemos también a **no verter residuos líquidos con barro a las calles**, y en caso de hacerlo preocuparse de limpiarlos a la brevedad.

### 1.4 Respecto a la generación de residuos sólidos

- Al contratar una empresa para retirar los escombros de nuestra obra, siempre debemos fijarnos en que estos **tengan como destino final un botadero autorizado y adecuado especialmente para este fin.** La basura y escombros de una faena no puede terminar botada en cualquier lugar ya que contamina, ensucia y afea el medio ambiente.
- Las obras deben **Siempre deben verse ordenadas, y para eso es importante destinar lugares especiales para la acumulación de escombros y utilizar containers o basureros** para los desechos domésticos de las faenas.

### 1.5 Respecto al cuidado de las calles vecinas o cercanas a las obras

- Los momentos de **carga y descarga** de materiales de construcción, pueden provocar algunas molestias en el tráfico normal de las calles. Por eso y en la medida de lo posible, ambas acciones **deberán realizarse al interior de la faena.** Si por espacio o por el volumen de los materiales esto no pudiese ser así, tenemos que **procurar que exista una señalización adecuada para que los vecinos puedan circular tranquilamente.** Para ello debemos contar con un banderero para evitar cualquier tipo de accidente.
- Consideremos siempre las **restricciones horarias** que exigen las Municipalidades respecto a la circulación de vehículos. Se recomienda que el horario de funcionamiento para los camiones de carga y descarga sea fuera del horario punta. **Usando las horas de menos tránsito, estaremos respetando a la comunidad entera.**

## D) SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

### COMPROMISO: "VOLVEREMOS A NUESTRAS SUS CASAS SIN HABER SUFRIDO ACCIDENTES"

Para ello nos comprometemos a:

- Velar por **la seguridad de nuestros trabajadores, previniendo accidentes y enfermedades laborales**. Para esto, **mantendremos un programa de prevención de riesgos tipo PEC de la Mutual de Seguridad o similar**, asignando responsabilidades a cada uno de los miembros de un proyecto, asegurando así un clima laboral seguro tanto para los trabajadores como para los vecinos.
- **Como empresa responsable, debemos contar con una política clara de prevención de riesgos**. Es muy importante que todos quienes trabajen en una faena, conozcan y difundan estas normas y que éstas estén visibles mediante afiches o señaléticas accesibles a todos. Además los trabajadores tienen el derecho a saber a qué peligros se exponen por las características de sus trabajos.
- Cada obra debe contar con un **Departamento de Prevención** y un *prevencionista* que se encargue de poner en marcha todas las tareas relativas a la seguridad. Programar incluso, planes de **evacuación** de las faenas en caso de emergencia.
- **Nuestro compromiso es que todos nuestros trabajadores estén asegurados frente accidentes** (mediante una afiliación a la Mutualidad de Seguridad u otro), y que queden protegidos desde que salen de sus casas, hasta que regresen a ellas, incluidos los trayectos.
- ¡Somos empresas transparentes! Por eso estamos **abiertos a la fiscalización y auditorías periódicas para el control de nuestras faenas**. Todo esto con el fin de estar siempre al día en lo que es control de accidentes.
- Debemos **capacitar regularmente a nuestros trabajadores mediante cursos de prevención de riesgos de accidentes**. Es importante que ellos conozcan y sepan qué hacer y cómo actuar en cada caso de emergencia que se presente en las faenas.
- Nos comprometemos a **entregar a cada trabajador las condiciones y equipos de protección personal necesarios**, para que realice sus labores de la manera más segura posible.
- Toda la maquinaria y camiones que se encuentren dentro de la obra tienen que estar **dotados de alarmas de retroceso que permitan la prevención de accidentes**. Estas alarmas deben operar a un volumen adecuado que permita que cumpla su cometido sin contaminar acústicamente el ambiente.
- Queremos evitar también los accidentes que puedan ocurrir en la vía pública, calles o veredas, **por desprendimiento de materiales desde las obras**. Para esto instalaremos mallas y contenedores que detengan cualquier tipo de objeto que pueda caer y dañar a algún vecino o sus viviendas.
- **Somos responsables de toda la cadena de trabajadores que cumple sus labores en un proyecto determinado**. Por eso nos comprometemos a velar porque sus planes de salud, previsión y elementos de seguridad de nuestro personal y de nuestros subcontratistas estén siempre al día y en el estado que corresponde. ¡Los trabajadores son nuestra responsabilidad!

**¡ESTE ES NUESTRO COMPROMISO!**

# CONSTRUYENDO ETICA



# CONSTRUYENDO ETICA



**CONSTRUYENDO ETICA**



# CONSTRUYENDO ETICA

