



690.22  
C172pro  
2011  
c.1



Centro de Documentación  
Cámara Chilena de la Construcción

¡Hola!

Mi nombre es **Luchito** y mi misión es presentarles, en las siguientes páginas, el compromiso **con las buenas prácticas empresariales y la responsabilidad social**, que el Comité Inmobiliario y el Comité de Vivienda de la CChC han asumido para la construcción de viviendas en el país.

Hemos invitado a las empresas socias de la Cámara a sumarse voluntariamente y cumplir este **compromiso**.

**¡Estamos orgullosos de lo que hemos logrado juntos!**

Por eso, queremos compartir con todos ustedes nuestro "Programa Buen Constructor" y abrir este libro a todos quienes quieran conocerlo. Nuestra idea es ir más allá de las palabras. Es cumplir día a día este compromiso que nos involucra a todos y que servirá, finalmente, para mejorar la calidad de vida de todos.

**¡LOS INVITO A CONOCERLO!**

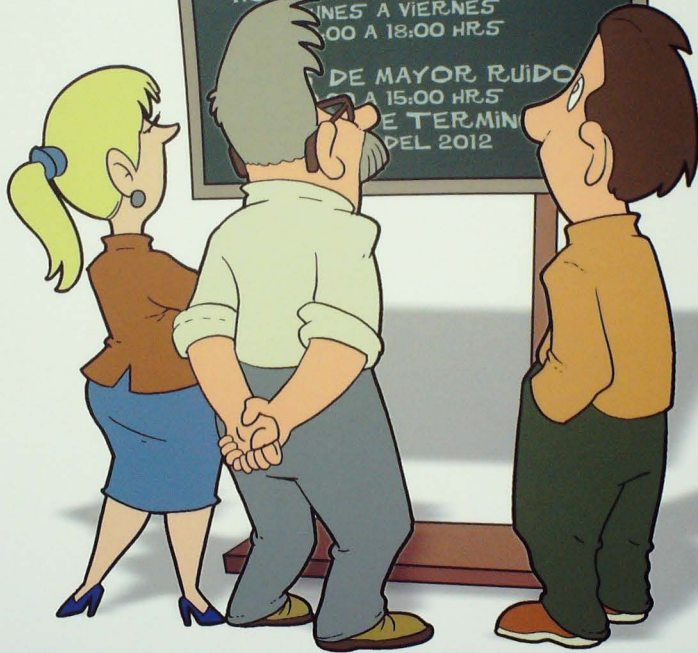




PERMISO DE CONSTRUCCIÓN  
Nº 1020 05- 20 AGOSTO 2011

HORARIO DE TRABAJO  
DOMINGOS A VIERNES  
08:00 A 18:00 HR.S

DE MAYOR RUIDO  
DESDE LAS 15:00 HR.S  
HASTA EL TÉRMINO  
DEL 2012





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

Para minimizar la molestia que los trabajos de construcción pudieran causar en los vecinos, nos preocuparemos de:

Avisarle a los vecinos directos la fecha de **inicio de la obra, tiempo de duración y etapas del proyecto.**

**Tener un pizarrón que indique el tipo de obra** que se realizará, eventos relevantes y sus plazos 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, así como otras noticias relevantes para los vecinos.

Disponer de un espacio para recibir inquietudes y reclamos.

Cuidar el lenguaje, evitando gritos y molestias a los peatones.

Comer en los lugares habilitados dentro de la obra y en los horarios de colación.

Ingresar y salir de la obra en horarios determinados.

Guardar nuestras cosas en los casilleros o lockers habilitados.

Evitar durante las celebraciones cualquier manifestación que pueda molestar a nuestros vecinos.





**COMPROMISO CON LOS CLIENTES:  
“ENTREGAREMOS UN SERVICIO INTEGRAL A NUESTROS CLIENTES”**

El **cliente siempre debe recibir lo que compró** y ser responsable de su mantención, para ello:

Entregaremos al nuevo propietario su **“Manual de Mantención y Uso de la Vivienda” de la CChC** (u otro desarrollado por la propia empresa), **cuando reciba su propiedad.**

Seguiremos un **“Protocolo de Entrega”** que implica que entregaremos cada vivienda:

- (a) De manera personalizada.
- (b) Revisando todos los espacios de la propiedad.
- (c) Entregando al propietario indicaciones para la mantención de la vivienda.
- (d) Acordando un plazo para solucionar los problemas detectados en la revisión de la vivienda.
- (e) Dejando registro de las cuentas de servicio (luz, agua, gas).

- (f) Explicando el rol del administrador, cuando sea necesario.
- (g) Explicando cómo opera la administración provisional, en los casos que corresponda.
- (h) Entregando al propietario un listado de las empresas proveedoras de artefactos, servicios y elementos que están sujetos a garantía.
- (i) Entregando una breve descripción de los puntos más relevantes de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que establece responsabilidades y plazos ante distintos tipos de fallas y defectos que pueda presentar la vivienda en un determinado periodo.

Además, le explicaremos al nuevo propietario que existen números de teléfonos o páginas web en las que puede encontrar información, hacer preguntas o reclamos y pedir inspección por desperfectos.

Si se trata de un condominio o edificio, se le entregarán a la administración los espacios comunes y sus garantías.



SERVICIO  
AL  
CLIENTE

OTR Constructora



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

**Para la post-venta**, nos comprometemos a que **ningún reclamo quedará sin respuesta**, para lograrlo tenemos contemplado:

**Contactar al propietario dentro de cinco días hábiles para coordinar una visita de inspección** y las reparaciones que haya que hacer, si es necesario.

En el caso de que hagamos una visita a la propiedad y no encontremos a nadie en casa, **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 para que nos vuelva a contactar**.

**Disponer de un área específica de atención de post-venta con un responsable conocido por el cliente.**







**COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:  
"CONSTRUIREMOS PENSANDO EN EL DESARROLLO RESPETUOSO  
CON EL ENTORNO"**

"CUIDEMOS EL AIRE DE NUESTRA CIUDAD"

Los camiones circularán encarpados cuando estén fuera de las obras y tendrán sus revisiones al día para controlar la emisión de gases contaminantes.

Cuidaremos los accesos y vías de las obras para que siempre estén **humedecidas, compactadas y limpias y así evitar la propagación de polvo hacia nuestros vecinos.**

Cerraremos **el perímetro de las obras con mallas tipo raschel** para contener las emisiones de polvo.

El límite de velocidad de circulación de los camiones es de 20 km/h dentro de las obras, para evitar levantar polvo.

Verificaremos que estén detenidas todas aquellas actividades que emitan partículas sobre lo establecido por la ley los días de alerta, pre-emergencia y emergencia ambiental.

**A los trabajadores nos capacitarán, para que sepamos cómo cuidar el medio ambiente.**

Protegeremos los lugares donde están los árboles y nos preocuparemos de regarlos y mantenerlos.

**Cada vez que haya demoliciones y excavaciones, mantendremos húmedo el terreno** para que no se levante polvo.

"CONTROLEMOS EL RUIDO"

Trataremos que todos los trabajos que emiten mucho ruido sean hechos lo más lejos posible de nuestros vecinos.

Verificaremos que se respete el **horario de trabajo establecido por la Ordenanza Local de la comuna correspondiente.**

Procuraremos elegir la maquinaria menos ruidosa y contaminante a la que podamos optar.





**COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:  
"CONSTRUIREMOS PENSANDO EN EL DESARROLLO RESPETUOSO  
CON EL ENTORNO"**

"CONTROLEMOS LOS RESIDUOS LÍQUIDOS"

Mantendremos los baños de las obras **limpios y con su correcta instalación.**

Evitaremos verter **residuos líquidos con barro a las calles.**

"DISPONGAMOS ADECUADAMENTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS"

Verificaremos que todos nuestros escombros sean depositados en botaderos autorizados.

Dispondremos de basureros y containers para botar nuestros escombros y la basura de la obra.



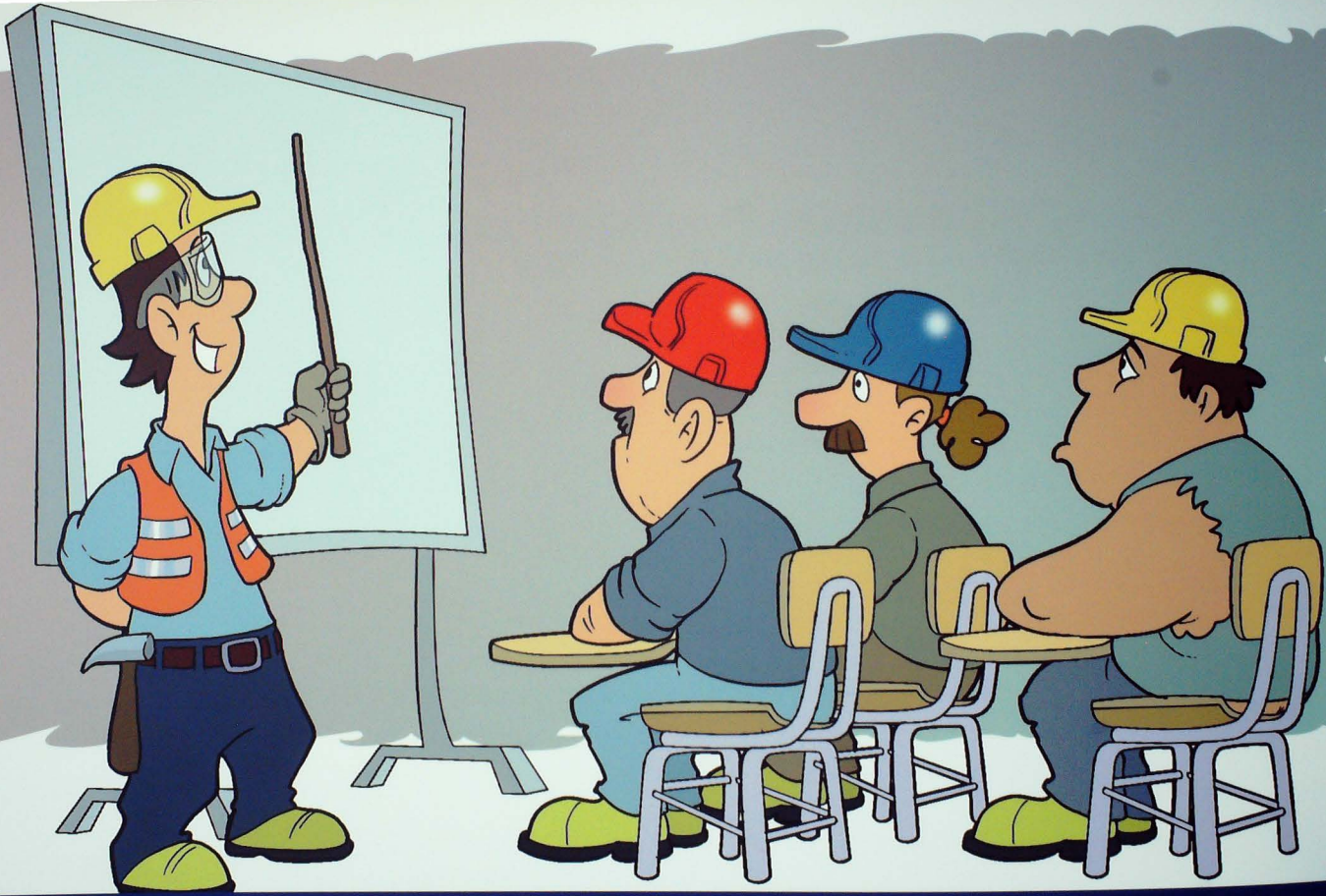


**COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:  
"CONSTRUIREMOS PENSANDO EN EL DESARROLLO RESPETUOSO  
CON EL ENTORNO"**

"CUIDAREMOS NUESTRO ENTORNO"

Realizaremos la **carga y descarga** de materiales al **interior de la faena**. Si ello no es posible, mantendremos una señalización adecuada para alertar a los vecinos y un banderero para evitar cualquier tipo de accidente.

Usaremos **las horas de menos tránsito para el traslado, carga y descarga de camiones**. Así estaremos respetando a la **comunidad**.





**COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES:**  
"VOLVEREMOS A NUESTRAS CASAS SIN HABER SUFRIDO ACCIDENTES"

Velaremos por nuestra **seguridad como trabajadores, previniendo accidentes y enfermedades laborales.**

**Contaremos con una política clara de prevención de riesgos y un Departamento de Prevención y Capacitación, que nos dicte cursos de prevención de riesgos de accidentes.**

Existirán **las condiciones y contaremos con equipos de protección personal adecuados para nuestra seguridad.**

Al interior de la obra, toda la maquinaria y camiones estarán **dotados de alarmas de retroceso que permitan la prevención de accidentes.**

Evitaremos accidentes **por desprendimiento de materiales desde las obras** mediante el uso de mallas y contenedores.

Nuestros planes de salud y previsión estarán siempre al día.

**¡ESTE ES NUESTRO COMPROMISO!**









690.22  
C172pro  
2011  
c.1

Cámara Chilena de la Construcción  
Centro de Documentación

*Sr. Usuario: Solicitamos devolver este documento  
en la última fecha indicada*

Fecha Dev.	Fecha Dev.	Fecha Dev.
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....



AUTOR: \_\_\_\_\_

TITULO: \_\_\_\_\_

Nº TOP: \_\_\_\_\_

