

CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

EXPOSICION DE DON HERNAN DOREN LOIS,
PRESIDENTE DE LA CAMARA DE LA CONSTRUCCION
"LA CALIDAD DE LA CONSTRUCCION EN CHILE"

MIERCOLES 16 DE ABRIL DE 1997

- Sr. Ministro de Obras Públicas, Don Ricardo Lagos E.,
- Sr. Ministro de la Vivienda, Don Edmundo Hermosilla H.,
- Sr. Sergio Villalobos, Presidente de la Asociación de Magistrados de Policía Local,
- Sr. René Morales M., Presidente Colegio de Arquitectos,
- Sr. Maximo Honorato, Consejero Nacional, Colegio de Ingenieros,
- Sr. Fernando Zapata Alvarez, Secretario General Colegio Constructores,
- Sr. Leonardo Carvallo, Presidente Asociación Corredores de Propiedades,
- Señoras y Señores

Tengo el honor de darles la bienvenida a este Primer Encuentro Internacional de la Calidad en la Construcción organizado por la Asociación Gremial que presido.

Este encuentro constituye un positivo paso adelante en una tarea iniciada hace ya más de 10 años al interior de nuestra Cámara para sentar las bases de la calidad de la construcción en nuestro país.

En esta oportunidad, hemos querido ampliar el círculo de la Cámara y hacer extensiva esta invitación a todos los que de una u otra forma se relacionan con la actividad y de quienes depende el éxito con que llevemos adelante nuestros propósitos e iniciativas.

-06898-
**CAMARA CHILENA DE
LA CONSTRUCCION**
Centro Documentación

Tal como lo hemos reiterado en diversas ocasiones, la calidad no constituye un ideal abstracto sino que es una aspiración y desafío que exige de la labor conjunta y complementaria de todos los actores que participan en el proceso constructivo.

Nos hemos congregado en este día, arquitectos, ingenieros, constructores, empresarios de la industria, proveedores, especialistas, contratistas y promotores inmobiliarios, respondiendo a la creciente inquietud de nuestro sector que aspira a la excelencia de la actividad que desarrolla y en respuesta a un mercado nacional e internacional demandante y cada día más competitivo.

Enfrentar profesionalmente el tema de la calidad en la construcción no es tarea simple ni labor de un día. Existen elementos que dificultan nuestro accionar en este sentido, dificultades propias de la naturaleza de la actividad, como lo es la alta rotación de recursos humanos y de calificación irregular, la falta de industrialización del proceso productivo, factores que, entre otros, constituyen barreras que debemos enfrentar sin demora para lograr obtener en el tiempo los resultados que esperamos.

Es imperativa la distinción de conceptos con que la calidad es difundida en la opinión pública. Deben considerarse especialmente las expectativas de las personas y tener presente que sin perjuicio de que el estándar del bien al cual se accede, corresponde al valor que se está dispuesto a pagar por él, la calidad es un principio que debe estar siempre presente.

Nuestra cámara ha colaborado activamente no sólo en la difusión de los principios y mecanismos relacionados con la calidad en la construcción, sino también ha brindado su experiencia y apoyo técnico en la elaboración de una normativa que otorgue el marco legislativo adecuado para estos tiempos.

Como es por todos conocido, el resultado de la iniciativa legal no respondió a las expectativas sembradas al tiempo de su formulación y es por ello que apoyamos el esfuerzo del Ministerio de Vivienda que ha presentado un proyecto de Ley que perfecciona esta legislación.

Al margen de los aspectos legislativos y su perfeccionamiento, al sector privado le ha correspondido históricamente asumir la responsabilidad en esta materia y es por ello que deseamos difundir estas iniciativas junto con dar a conocer las experiencias internacionales de mayor relevancia, de las cuales podremos extraer los elementos que mejor se adapten a nuestra idiosincracia.

Los invito a participar activamente en la jornada preparada para el día de hoy y les agradezco a nombre de la Cámara Chilena de la Construcción la excelente acogida a este nuestro Primer Encuentro Internacional de la Calidad de la Construcción.

MUCHAS GRACIAS

REGIMEN LEGAL DE LA CALIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA CONSTRUCCION

EXPOSICION DEL ASESOR JURIDICO DE LA CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION SR. AUGUSTO BRUNA

La tramitación de este proyecto de ley se inició a mediados de 1993, con la fusión de dos mociones relacionados y cuyos objetivos preliminares fueron proteger la calidad de las viviendas sociales y las viviendas de subsidio de menor costo.

En el período que se inicia a partir de 1993, se empiezan a delinear los objetivos que podemos considerar definitivos y que son los que quedaron incorporados en el texto legal aprobado.

¿Cuales son estos? Los que se muestran en la transparencia. El trámite de la ley fue largo, partió en el año 1992, la ley se promulgó en septiembre recién pasado entrando a regir el 16 de diciembre de 1996. Durante este largo debate participaron tanto las Comisiones de Vivienda del Senado como de la Cámara de Diputados y el Ejecutivo tuvo también una participación muy activa. Participaron las Asociaciones de Directores de Obras Municipales, los distintos Colegios Profesionales relacionados con el tema y la Cámara de la Construcción que tuvo un rol bastante activo en parte de la tramitación.

Los objetivos son los que ustedes ven en la transparencia: Determinar con mayor precisión las responsabilidades de los distintos agentes de la construcción y de comercialización de construcciones. Si bien en discursos del Ministro de Vivienda y del actual Subsecretario el tono se enfatiza absolutamente en torno a la vivienda, las normas de esta ley son aplicables a las construcciones en general. No son excluyentes para la vivienda, están inspiradas en la vivienda, porque ésta es la que ocasiona en general, las mayores situaciones de debates y discusión, pero esta ley es aplicable a todo tipo de inmuebles: oficinas, locales comerciales, estacionamientos, iglesias, estadios, clínicas, hospitales, etc., Incluso puede comprender conceptual y legalmente a las obras públicas. En la práctica no las comprende, porque éstas se rigen por normativas especiales, como son la Ley Orgánica del Ministerio de Obras Públicas, la Ley de Caminos y el Reglamento de Contrato de Obra Pública, que son bastante más severas en muchos aspectos que las normas de esta Ley y de su Ordenanza. Pero el objetivo de precisar claramente las responsabilidades es uno sólo contemplado en la ley y en mi opinión, lo cumple satisfactoriamente.

En segundo lugar se aspira a mejorar la calidad de la construcción. Hay un conjunto de disposiciones de la ley que busca este propósito, las vamos a comentar más adelante. Existen reservas, puntos de vista muy criticos a este respecto que sostienen que la ley no busca la calidad. La propia Cámara oficialmente sustenta el punto de denominar esta ley como la "Ley de la responsabilidad" y no la "Ley de la calidad". Es un problema semántico y no me voy a involucrar en el, pero los objetivos contemplados fueron precisar las responsabilidades y mejorar la calidad de la construcción.

Otro objetivo de esta normativa es agilizar los procedimientos ante las Municipalidades. Aquí hay una normativa bastante explícita y detallada que fue corroborada por un reglamento que se publicó en el diario oficial el 17 de marzo sobre los Revisores Independientes que son los profesionales externos, privados, que pueden apoyar a las Direcciones de Obras Municipales y es donde yo veo que la ley adolece de mayores deficiencias, donde están las patas cojas de esta ley.

El análisis de cada uno de estos objetivos nos permite apreciar que hasta la entrada en vigencia de esta ley, la norma que existía señalaba que los constructores, los proyectistas y los fabricantes eran responsables respectivamente por los vicios de la construcción, por los problemas de calidad de materiales y por los errores de diseño y respondían de los perjuicios que por estas tres causas produjeran a terceros. Ese era el contexto de la norma de responsabilidad. En virtud de estas y otras disposiciones legales, se armaba el contexto general de la responsabilidad de estos tres agentes cuya responsabilidad se hacía valer ante los Juzgados de Policía Local, vía Dirección de Obras y de forma indirecta. Existían una serie de coladores que podían operar en forma muy restrictiva y cualquier acción se hacía valer a través del procedimiento ordinario, con todos los trámites que esto involucra. Si hay abogados presentes sabrán perfectamente lo que esto significa, un procedimiento muy largo y capaz de desgastar los esfuerzos del demandante más decidido.

¿Cómo cambió esto? Cambió en la siguiente forma y debido básicamente a la participación en la Comisión de Vivienda del Senado de un parlamentario profesor de derecho procesal, que tuvo mala suerte al construir una casa en un lugar de veraneo y pasar muchos dolores de cabeza. Esto lo hizo tomar el análisis del tema con mucho entusiasmo e incorporar bastantes rigideces en la norma. Pero en el punto que nos interesa, este profesor sostuvo que hay que definir un responsable al que se pueda demandar y este responderá ante quien se sienta perjudicado, luego verá esa persona como actúa contra los verdaderos responsables, pero el comprador estará amparado, porque este promotor inmobiliario, denominado "propietario primer vendedor" es el que tiene que responder.

¿Qué dice la ley? Que el propietario primer vendedor se hará cargo de responder por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en la construcción, sin perjuicio de su derecho a repetir, a demandar a su vez, a quienes fueran responsables de esos daños y perjuicios, por los errores y defectos que hubieran incurrido. Los proyectistas por los errores de diseño, los constructores tanto por sus propios errores como los de sus subcontratistas y de sus proveedores.

En suma se dijo : quien compre acciona contra alguien con nombre y apellido, con un domicilio, que le tiene que contestar y hacerse cargo de la demanda y el propietario primer vendedor podrá luego actuar contra el verdadero responsable.

Se estableció además el procedimiento sumario que es más rápido, para dar mayor certidumbre al afectado y se le dió la opción de someter la controversia a un arbitraje. En este sentido creo que la ley es errónea, habla de un árbitro de derecho designado por los tribunales de justicia, una vez que se genera la controversia. Eso es claramente poco realista, los abogados que estén presente lo entenderán perfectamente. Lo lógico hubiera sido la alternativa de árbitros

arbitradores. El objeto era impedir que el vendedor designara apriori a un árbitro de su confianza y se lo impusiera unilateralmente al comprador, pero eso se neutralizaba entregando la designación a los Tribunales de Justicia de un listado de 20 o 30 nombres de árbitros calificados. Existe hoy en día el Centro de Arbitrajes de la Cámara de Comercio de Santiago con un cuerpo arbitral con más de 100 nombres. Arbitros aptos para solucionar estas controversias existirían sin necesidad de recurrir a un arbitro de derecho, que es un procedimiento muy rígido y sujeto además a la designación de los tribunales que disponen de un listado de árbitros posibles bastante limitado.

En ese sentido creo que la ley que es errónea, pero es un aspecto que puede corregirse, eso es entonces en cuanto al propietario primer vendedor.

¿Quién es este propietario primer vendedor?

Es lo que ustedes ven incorporarse cada vez con mayor frecuencia y fuerza en el ambiente de la construcción, es el promotor inmobiliario. Puede confundirse con el constructor por cierto, cuando el constructor es el promotor inmobiliario, el genera el proyecto, construye y vende, quiere decir que como propietario y constructor van a ser una misma persona, jurídica o natural. Muchas veces no será así y este promotor inmobiliario contratará la construcción por un contrato de administración con una empresa constructora que le ejecute la obra y él le venderá al público, pero ese en un tema que no es relevante para el que reclame, el que reclame va a poder demandar al propietario del primer vendedor y este le tiene que contestar.

¿Cómo ampara la ley en forma tangible los derechos de estos reclamantes frente a propietarios primeros vendedores?.

Ustedes saben que han existido en el pasado, en la época de apogeos del sector, de la actividad de la construcción (llevamos un apogeo como de 10 años) que es un ciclo favorable que se ha prolongado muchísimo pero en el pasado esto fue más cíclico y en los ciclos favorables entraban a la actividad entonces médicos, dentistas, se asociaban, juntaban un capital, y construían un edificio vendían los departamentos, se sacudían las manos y se retiraban del negocio.

Desaparece la empresa, la Sociedad y la persona que compró, se encuentra con la falla, con las deficiencias del inmueble y no tiene a quien reclamar. La ley establece varias medidas de salvaguarda, una de ellas es que si se disuelve la sociedad que hizo la operación, permanece vigente la responsabilidad de sus representantes legales al momento de celebrarse el respectivo contrato. No hay excepciones en ese sentido y esas personas van a ser obligadamente responsables.

En segundo término la ley establece una responsabilidad solidaria entre la persona jurídica, la sociedad inmobiliaria, la empresa constructora que actúe también como inmobiliaria y los profesionales competentes que han actuado por ella, estos son ingenieros proyectistas, ingenieros constructores, ect.,

Establece también la ley dos puntos que se relacionan con esta materia :

Se establece que las normas sobre publicidad se entienden incorporadas al contrato de compraventa. Es frecuente la oferta de una preciosa vista, una maravillosa laguna, canchas de tenis, salones y a la vuelta de un tiempo nada de eso se cumple. Uno de los loteos más caros vendido en el último tiempo contemplaba cancha de Golf y dicha cancha nunca llegó a materializarse. Se culpan mutuamente el Director de Obras y el dueño del proyecto pero los propietarios que compraron y pagaron por ese ofrecimiento de la publicidad con nada se han encontrado. Otros edificios en Viña a orillas del Mar lo anunciaban con una gran laguna, botes, un club y se encontraron que el terreno destinado a la Casa Club se vendió y fue construido otro edificio de 20 pisos, lo cual no estaba en las condiciones ofrecidas en la publicidad.

Al establecer esta ley que las condiciones de publicidad se entienden incorporadas al contrato de compraventa y forman parte de sus estipulaciones, quiere decir que se puede accionar contra el propietario primer vendedor que no cumpla con esas condiciones ofrecidas. La ley no lo regula más en detalle que establecer que las condiciones de publicidad se entienden incorporadas al contrato de compraventa, ¿cómo se cumple por parte de los constructores o propietarios primeros vendedores esta norma? Hemos planteado sugerencias a los socios de la Cámara en nuestros informativos legales, caminos posibles son la protocolización simultánea en el mismo registro notarial, donde se extiende el contrato de compraventa, una protocolización de las condiciones de publicidad que sirvieron de base para la operación. Otra posibilidad es una declaración del comprador en el contrato de compraventa que señale que las condiciones de publicidad, en virtud de las cuales adquirió, son las que se insertan en la cláusula respectiva. Pero la conclusión más importante que se desprende de esto a mi juicio, es que va a existir más prudencia en lo que se ofrezca y estar dispuesto a cumplir lo prometido y no crear falsas expectativas e ilusiones. Esto es en cuanto a las protecciones que se deben otorgar por el propietario primer vendedor.

El procedimiento ya se los anticipaba. En ambos casos las acciones son ante los tribunales ordinarios. Antes eran juicios ordinarios, ahora serán juicios sumarios con la opción de arbitraje, con muchas cortapisas por las razones que les indicaba. La prescripción se mantiene igual que en la norma anterior, prescribe este derecho a demandar por daños y perjuicios derivados de errores, vicios o defectos ocasionados en la construcción, en cinco años contados desde la recepción definitiva por parte de la Dirección de Obras Municipales.

¿Donde esta la diferencia fundamental? La norma legal actual, el artículo 18 de la Ley General de Urbanismo y Construcciones establece que el propietario primer vendedor será responsable por todos los daños y perjuicios. En la redacción anterior de la norma se refería a los daños que se ocasionaren a terceros, aquí queda absolutamente claro que son los daños a los compradores los derivados entonces de la responsabilidad contractual y también extra contractual.

Una cosa importante y que fue muy discutida por la Cámara de la Construcción durante los años '94 y '95, que fueron los años de debate en el parlamento y que finalmente no fue acogido en el Congreso, fue el criterio de distinguir para efectos de esta prescripción los daños mayores y menores. Parece exagerado que cualquier falla, vicio o defecto, por ejemplo en la pintura, alfombras, tenga

una prescripción de cinco años, en circunstancias que hay elementos que por su propia naturaleza están sometidos a un desgaste natural y no tienen que ver con la preservación y necesaria destinación a su uso del inmueble sino que son elementos complementarios, accesorios. La ley establece tal como lo establecía anteriormente pero con mayor rigor, una misma responsabilidad durante el período de cinco años para lo estructural, instalaciones y terminaciones. La legislación extranjera distingue, en Francia y España existen diferencias de prescripción por los daños mayores y menores. En este sentido vale la pena comentar ahora que hay un proyecto de ley que ha iniciado su tramitación por parte del Ejecutivo, en que se reconoce la distinción de distintas prescripciones según el tipo de daño, y se establece una prescripción de cinco años para los aspectos vinculados a estructuras, fundaciones, muros, cubiertas; una prescripción de tres años para lo relacionado con instalaciones y una prescripción de un año para aquellos elementos de deterioro natural y vinculado a revestimientos, terminaciones, pintura, alfombras, etc.

En este proyecto de ley que les refiero, se establecen algunos elementos interesantes emanados de los principios generales del derecho, pero que siempre es preferible, a juicio de la Cámara y en mi opinión también, que queden determinados y precisados en la ley. Me refiero a las causales de exoneración, dejando en claro que esta responsabilidad del propietario primer vendedor y de los demás responsables, no se aplicará frente a casos fortuitos o de fuerza mayor o por aquellos trabajos que efectúe la adquirente con posterioridad a la recepción definitiva y a la adquisición del inmueble. Esos trabajos, modificaciones, complementos, reparaciones, hechos directamente por el adquirente, también liberan de responsabilidad al propietario primer vendedor y por último está todo lo relacionado con el uso o mantención, simplemente no solamente inadecuado, como se ve en la pantalla, sino que también por la falta de mantención necesaria.

En este tema hay que innovar, hay algunos pasos que varios de los presentes ya conocen y probablemente estén aplicando en sus empresas, como es el entregar manuales de uso a los compradores, pero esto a mi juicio, va a tener que ir perfilándose en forma mucho más clara con respecto a los proveedores de elementos y equipos, que otorguen siempre garantías condicionadas a que el adquirente y el usuario las emplee de una determinada forma y les de la mantención correcta. Un caso recurrente es el ejemplo de los califont, el constructor dice "pero como yo voy a garantizar cinco años un califont, si a mi me dan la garantía de un año". Yo creo que ahí se abren nuevas perspectivas, indudablemente ese constructor va a tener que exigir un plazo de garantía mucho mayor al proveedor. A su vez la empresa de suministros tendrá que elaborar un manual de uso para ese propietario, que tendrá que acreditar que ha practicado las mantenciones con el servicio técnico autorizado, con la periodicidad que señale el manual para que la garantía opere y el "maestro chasquilla" que reparó ese califont por cuenta propia, indudablemente quedará fuera del ámbito de la garantía.

Yo entiendo que la ley establece mayores responsabilidades pero incumbe también a nosotros como organismo gremial y a ustedes como empresarios y profesionales, tomar las precauciones para que esta responsabilidad se haga valer en la forma más criteriosa posible con un grado importante también de responsabilidad por parte del usuario.

Hemos visto hasta ahora el ámbito de la responsabilidad del propietario primer vendedor y de todos los demás agentes que intervienen en el proceso de construcción, que son aquellos que son responsables por las actividades propias de sus giros y contra quienes puede demandar el propietario primer vendedor. Cabe señalar, que no existe ninguna limitación, aunque la ley no lo señala, para que un interesado pueda demandar directamente al constructor, al proveedor, al proyectista, al subcontratista, sin demandar primero al propietario del primer vendedor. No digo que sea conveniente hacerlo necesariamente, pero en algunos casos podrá convenir y en otros podrá ser una decisión claramente errónea, pero tiene el derecho a hacerlo. El objetivo de la normativa del artículo 18, que hemos estado comentando, fue darle mayores resguardos al adquirente de inmueble frente a su vendedor, esto hay que mirarlo en relación al tema que veremos a continuación, que es el de las infracciones a esta Ley, a su Ordenanza y a los instrumentos de planificación territorial y sus sanciones.

En el ámbito anterior lo que vimos es que si alguien incurre en un error, tiene que indemnizar el daño que le provoque al comprador por ese error, vicio o defecto, indemnizándolo, reparando el error, pagando la suma que corresponda quedará resuelto el conflicto. Es la forma en que la ley lo corrige, puede allanarse directa y voluntariamente la persona o puede ser necesario demandarlo y que sea un Juez el que tenga que dictar un fallo en que obligue al pago de la indemnización.

Paralelamente a esta norma, existía en la Ley anterior un régimen de infracciones y sanciones prácticamente idéntico al que hoy se establece pero con una gran diferencia, el monto de la sanción que se aplica a estas infracciones. Las infracciones son las mismas; a la Ley General de Urbanismo y Construcciones, a la Ordenanza General y a los Instrumentos de Planificación Territorial que son todos los planos reguladores desde los metropolitanos, pasando por los intercomunales hasta los seccionales. Esas infracciones la ley anterior las sancionaba con una multa expresada en cuotas de ahorro, en pesos chilenos, estamos hablando de un tope de 280 mil pesos. Eso cambió y a las mismas infracciones se les estableció una multa que puede oscilar entre un 0,5% a un 20% del valor del presupuesto total de la obra y a falta de presupuesto, se puede pedir una tasación dice la ley, el Juez puede pedirla o se aplicará una multa con un tope de hasta 100 U.T.M., 2 millones 400 mil pesos aproximadamente.

Entonces en el pasado por una multa de 280 mil pesos yo no creo que ningún constructor haya perdido la tranquilidad y se haya incomodado mayormente, pero cuando salió esta norma muchos constructores se preocuparon muchísimo y muchos de ellos en raptó de desesperación dijeron que iban a cerrar la empresa que ya no se podía trabajar, yo no conozco a ninguno que lo haya hecho, pero esa fue su reacción inicial.

Ahora, que pasa con estas multas que son claramente aberrantes tal como están planteadas en la ley son equivocadas, no crean que yo las voy a defender, son absurdas. Esta ley en el Congreso tuvo un efecto que yo podría llamar transversal, no manejo mucho la jerga política, pero entiendo que hay temas y materias que son transversales, que atraviesan el espectro político. Esta ley fue una de ellas, en que hubo simpatía desde la UDI hasta el partido socialista por respaldar algunas de sus normas, y ésta de las multas también en las Comisiones respectivas. En la Comisión mixta que operó en enero de 1996, se

generó en esta norma de la multa este efecto transversal que comento. Había que sancionar severamente al constructor que incurriera en errores que pudieran ser perjudiciales para la comunidad y para los individuos y se aplicaron estas multas que pueden ser irracionalmente aplicadas y pueden inclusive provocar el quiebre de una empresa.

¿Qué les puedo comentar al respecto? Como dice la transparencia que viene a continuación, el tribunal que conoce es el mismo, el Juez de Policía Local. El beneficio de la multa también era en el pasado y sigue siendo hoy día municipal.

Hemos sostenido conversaciones con los Jueces de Policía local, que se encuentran agrupados en el Instituto de Jueces de Policía Local de Chile, y les hemos planteado nuestras aprensiones en torno a este tema. Los escasos fondos de ciertas Municipalidades podrían inducir a buscar en forma extrema o infundada irregularidades en la construcción. Considerando que el 20% de una planta de celulosa en construcción en alguna región del sur de Chile, puede costar unos 200 millones de dólares, estamos hablando de 40 millones de dólares que podrían llevar a solucionar los conflictos extrajudicialmente para evitar juicios prolongados y recursos antes la Corte de Apelaciones.

Esta posible irregularidad nos llevó a plantearle a la autoridad la inconveniencia de que sea un tribunal dependiente del municipio el que aplique una sanción que es de beneficio municipal. Los jueces de Policía Local nos han manifestado que no existe ninguna dependencia entre ellos y la Municipalidad, que nunca cederían a la presión de un Alcalde, porque su dependencia directa es con la Corte de Apelaciones respectiva y que existe un gran respeto a esta jerarquía, por lo que desestiman esta posibilidad, pero tampoco ven con simpatía que este tipo de materias recargue su agenda ya bastante ocupada.

El proyecto de ley al que he hecho referencia está iniciando su trámite legal, impulsado por el Ministerio de la Vivienda y rectifica además de las materias que les he comentado, la gradación de las infracciones. Hoy día las infracciones son como ustedes me han oído describirlas, el Juez aplica discrecionalmente una multa entre una escala que va desde el 0,5% al 20% del presupuesto total de la obra y el califica la infracción.

El proyecto de Ley por su parte, distingue entre infracciones, leves, graves y gravísimas, acotados a porcentajes del presupuesto de la obra. Desde el 0,5% al 5,0% serían leves, del 5,1% al 10% graves y del 10,1% al 20% gravísimas, y las graves y gravísimas serían de conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia y se deja a nivel de policía local solamente las leves. Esa es una forma que se ha buscado de atenuar este efecto potencial riesgoso a que hacia referencia.

Los constructores han planteado su inquietud en cuanto a la posibilidad de que por un mismo hecho, se les pueda aplicar el artículo 18, vale decir la acción legal contra el propietario primer vendedor por los daños y perjuicios derivados de errores o defectos en la construcción y la norma del artículo 20 sobre multas por las infracciones a la ley y la ordenanza general de construcciones.

La tesis oficial postula que esto no correspondería. Las sanciones contempladas en el artículo 20 se refieren a materias relacionadas con el proceso de urbanización, normativa sobre distanciamiento, rasantes, exigencias urbanísticas que no se relacionan con la construcción misma. Sin embargo, si se hila más fino, en la Ordenanza General existen normas relacionadas con el

proceso de construcción propiamente tal y que establecen que el proyecto debe ceñirse a los planos, especificaciones y se configura una infracción a esa norma si un proyecto se desarrolla sin ceñirse a los planos y a las especificaciones, con lo cual se podría concluir que un vicio o defecto que da origen a una indemnización contractual, también estaría dando origen a una violación legal y podría ser una multa tan severa como las que hemos estado viendo.

Ustedes se preguntarán, ¿bueno y porqué podría ser tan complicado esto? Porque la ley innovo en un aspecto al cual no me había referido y que es el que otorgó una acción popular para denunciar las infracciones del artículo 20. Señala que cualquier persona podrá denunciar al Juzgado de Policía Local una infracción a la Ley, a la Ordenanza y a los Instrumentos de Planificación Territorial. Agregó que debía ser una denuncia fundada y acompañada de sus medios de prueba, entonces esta acción popular que no existía, en opinión de los parlamentarios y del señor Ministro de la Vivienda es muy conveniente porque da una amplia democracia en el ejercicio de estos derechos para defenderse y si alguien se pasó 5 centímetros en un distanciamiento o puso 10 cms de menos en un ante jardín, podría ir pasando alguien por la calle con una huincha, mide y parte corriendo al juzgado de policía local a hacer la denuncia. Lo cierto es que se puede prestar para bastantes abusos. Existe en una ciudad del país que no quiero individualizar, una persona que está muy vinculada a quien ejerce una función importante en el Municipio y que se ha especializado en detectar pequeños errores de este tipo, ejerce las acciones legales del caso, paralizan las obras y obtienen acuerdos económicos muy convenientes para él con las empresas así afectadas. El peligro de esta acción popular es bastante grande si cae en manos de personas inescrupulosas. Esto se soluciona en parte, con lo que les he dicho de pasar el conocimiento a los Juzgados Civiles por cuanto desaparece esta vinculación Municipio- beneficiario- tribunal que va a investigar el hecho y la gradación también ayuda de alguna manera, pero la posibilidad de innovar en la escala de sanciones no tiene ninguna posibilidad, no hay ningún parlamentario de los que participaron en esta normativa que este dispuesto a aceptarlo. Lo absurdo del caso es que tanto en el Senado como en la Cámara de Diputados, las sanciones que se habían acordado eran en torno a los 2 millones 800 mil pesos, 3 millones de pesos como máximo, y en la Comisión Mixta apareció esta moción absolutamente aberrante que eleva las sanciones hasta el 20% de valor del presupuesto de la obra. Ese es el tema de las infracciones y sanciones que ha sido muy comentado por eso me detuve en él.

En el próximo cuadro se aprecia que la prescripción era en la ley anterior de cinco años contados desde que se cometió la infracción, ahora este plazo de prescripción es de dos años y se contará desde la recepción definitiva. Puede haber alguna infracción que sea anterior a la recepción definitiva, o que exista una obra que nunca tenga recepción definitiva, entonces se presenta una situación bastante inmanejable.

La transparencia siguiente es un consolidado de lo que habíamos conversado, la pueden ver ustedes y contiene distintos conceptos que ya hemos comentado y pasare a referirme al tercer objetivo de esta Ley que es la agilización de procedimientos en las Direcciones de Obras.

Aparece aquí el Revisor Independiente. Si ustedes recuerdan lo que les dije al comenzar, que en este aspecto era donde la ley había resultado menos lograda.

Vamos a ver en que me fundamento para sostener esto, este revisor independiente es un profesional del ámbito privado que la ley lo autoriza para intervenir ante las Direcciones de obras, en la tramitación de permisos de construcción, la aprobación de anteproyectos y en la obtención de recepciones definitivas. Son los tres ámbitos en que puede intervenir el Revisor Independiente, su participación es contratada voluntariamente salvo en el caso de que se trate de un edificio de uso público. En este caso la contratación es obligatoria.

Existe una completa normativa contenida en un Decreto Supremo Reglamentario publicado el 17 de marzo de 1997 sobre los revisores independientes en que se establece y regula la acción de estos Revisores.

Operan a través de la inscripción en un registro único nacional que lleva el Ministerio de la Vivienda, por intermedio de las Secretarías Regionales Ministeriales en todo el país. Se reglamentan detalladamente las responsabilidades, obligaciones y sanciones de los Revisores Independientes en su actuación. Su principal obligación es verificar el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria y que los proyectos se ciñan a lo dicho en los planos y en las especificaciones.

La Ley establece que su contratación reporta ciertas ventajas. ¿Cuáles son estas ventajas? El valor de los derechos municipales se reduce en un 30 % y el plazo para el otorgamiento al permiso de construcción, se reduce de 30 a 15 días. Pareciera interesante, como les digo es voluntario, es libre, el contratar o no a estas personas. salvo tratándose de edificios de uso público, vale decir entonces que en todos los edificios de uso privado, la vivienda primordialmente, es facultativo usarlo.

El Revisor Independiente actúa frente al Director de Obras entregándole un informe en el que señala que el respectivo caso cumple con toda la normativa y con las especificaciones y los planos que el propietario primer vendedor, el promotor inmobiliario han elaborado y en consecuencia cabe otorgar el permiso.

¿Qué hace la Dirección de Obras al respecto? Tratándose de estos casos facultativos hace varias cosas. Una de ellas es verificar las normas urbanísticas, vale decir ver que se cumplan todas las normas sobre cesiones de terreno, uso de suelo, obras de urbanización, superficies y emplazamiento en la edificación. Además ese Director de Obras puede hacer fe de lo que le está diciendo el Revisor Independiente o puede revisarlo. Si lo revisa y le encuentra errores tiene la obligación de denunciarlo, puede tratarse de un error menor, involuntario, la ley no distingue, dice que el Director de Obras que constate que existen errores en la presentación, tendrá la obligación de poner en conocimiento del Registro del Ministerio y de la autoridad esta situación.

En el caso que el Revisor Independiente emita su informe favorable y el Director de Obras no encuentre ningún error, constatará los aspectos urbanísticos y concederá el permiso sin más trámite. Las situaciones negativas que se pueden presentar son el que se encuentren errores y existan denuncias. La mayoría de los Directores de Obras harán ver el error y ordenarán su corrección pero existirán algunos que podrían recurrir directamente a la denuncia con lo cual no habrá un aliciente para actuar como Revisor Independiente.

En relación a este tema existe una situación aún más delicada y es el que la ley establece que el Revisor Independiente no se hará cargo de revisar el cálculo de estructuras, lo que parece absolutamente lógico porque tampoco lo hace el Director de Obras, hace muchos años que no revisa los cálculos, así es que pareció lógico que no le competiera esta responsabilidad al Revisor Independiente. Se entiende que el Revisor está sustituyendo la acción del Director de Obras Municipales para facilitar el despacho de las gestiones, sin embargo la Ley y la Ordenanza señalan en forma relativamente ambigua (pero yo diría que más clara que ambigua), que el Revisor Independiente es subsidiariamente responsable con los proyectistas y cuando habla de esto hay que pensar que es con todos los demás proyectistas, con los de electricidad, de instalaciones sanitarias, de los climas artificiales, etc. Se le da al Revisor Independiente un ámbito de responsabilidad mucho mayor que al Director de Obra, lo cual a mi juicio, implica que el costo que debieran tener los Revisores Independientes deberá ser mucho más alto del que se había pensado inicialmente, cuando su responsabilidad era similar a la de los Directores de Obras.

En este proyecto de ley que les he mencionado ya varias veces, se estableció en una primera versión, una aclaración para dejar limitada la responsabilidad subsidiaria de los Revisores Independientes, eliminar esta responsabilidad en el caso de los proyectos de electricidad e instalaciones sanitarias, pero en la versión definitiva que se envió a la Secretaria General de la presidencia, esa exclusión se eliminó, por lo cual permanecerá la ley tal como está. Vale decir, el Revisor Independiente es subsidiariamente responsable de todos los otros proyectos de especialidades y tiene que estudiarlos, conocerlos y como probablemente no va a ser un experto en el tema, deberá contratar a su vez expertos que revisen los proyectos de especialidades.

A mayor abundamiento hay que agregar otros dos elementos negativos para la aplicación del sistema de los Revisores Independientes :

Las normas del reglamento sobre Revisores Independientes en materia de sanciones son extraordinariamente severas, el Director de Obras puede y está obligado a denunciarlo si constata un error y será subsidiariamente responsable de los proyectos de especialidades. Por último la ley establece que el Director de Obras que aprueba un proyecto, otorga un permiso y luego otorga la recepción definitiva para un proyecto en el cual ha participado un Revisor Independiente, tiene la facultad durante un plazo de dos años posterior a la recepción definitiva, de revisar si el proyecto ejecutado se ajustó a sí mismo. El alcance de esa frase es complejo, la recepción definitiva está en juego. Hay quienes sostienen que esa frase persigue únicamente que el Director de Obras, dentro de ese plazo de dos años, pueda sancionar al Revisor Independiente, pero existen aprensiones basadas en experiencias concretas como en el caso de los conjuntos armónicos, y si en un proyecto donde haya intervenido un Revisor Independiente no se ajustara al mismo, la recepción definitiva podría cuestionarse. La contratación de un Revisor Independiente será por tanto poco aconsejable si la recepción definitiva quedará en tela de juicio durante el plazo de dos años.

Como decíamos, en los edificios de uso público la contratación de los Revisores Independientes es obligatoria. Su nueva definición se acaba de incorporar en la Ordenanza General en el mes de Marzo. Como ustedes pueden ver, la frase "en un edificio donde se reúne público", es un concepto bastante amplio y para estos

casos la ley contempla una situación peculiar: el Director de Obras no se limita en un edificio público a revisar las condiciones urbanísticas sino que tiene que revisar íntegramente el proyecto. Parece redundante e innecesario pero así se contempla en la Ley. En la práctica, el Ministerio de la Vivienda por una resolución declaró suspendida la obligación de contratar el Revisor Independiente para los edificios de uso público, por lo que ahora esta norma legal no está cumpliéndose.

En este aspecto la ley tiene que corregirse substancialmente si se quiere que estos Revisores Independientes operen.

Por último, les comento que la posibilidad de revisar las recepciones definitivas dentro de este plazo de dos años está enmendada en el proyecto de ley en trámite, se suprime esa frase con la cual este aspecto se corrige.

En relación a los edificios de uso público se contempla además la contratación obligatoria de Inspección Técnica independiente del constructor.

En cuanto a la agilización de los procedimientos existe una norma que permite actuar en calidad de Revisor Independiente al arquitecto proyectista, estos son los casos de la construcción de una sólo vivienda, viviendas progresivas, o de infraestructura sanitaria en las que también podrá aplicarse esta rebaja del 30% y la disminución del plazo de 30 a 15 días.

Concretamente en materia de gestión de calidad, la ley en busca del objetivo directo de mejorar la calidad, le impone al constructor la obligación de adoptar medidas de gestión y control de calidad en el desarrollo de la obra, y no solamente a adoptarlas sino que además a entregar un informe sobre las medidas adoptadas al momento de solicitar la recepción definitiva.

La regulación respecto de la forma en que se dará cumplimiento a estas exigencias no está clara y deberá uniformarse esta materia para evitar disparidad en su aplicación por parte de las distintas Direcciones de Obras.

FORO :

1.- ¿ Cual es el costo del seguro en relación al precio de la vivienda ?

2.- ¿ Los plazos de garantía que se han explicado en esta charla lo que pasa en EEUU

me parecen sumamente bajos eso que sean de 1, 2 y 10 años para los elementos

estructurales ha aumentado la calidad de la construcción después de que salieron

las leyes del año 1974 hasta ahora ¿ duran más las casas o es lo mismo? , la vida

util de las casas ?

Voy a presentar a los participantes de este foro panel, a mi costado izquierdo tengo al Señor Eugenio Velasco Past-President de la Camara Chilena de la Construcción , Socio de la Empresa Constructora Mole Perez Cotopos, a continuación y hacia mi derecha tengo al Señor Rafael Calderon Director de la Zona Sur de la Cámara Chilena de la Construcción , Gerente General de Empresas Calderon y Auslemen, a continuación tengo al Señor Alfredo Cruz , Gerente de Estudios y Desarrollo de la Empresa Constructora DFL2 Aconcagua.

La idea de este foro panel será la siguiente, vamos a tratar de que toda la gente asistente a este 1º encuentro Internacional de la calidad de la Construcción en Chile, tenga en primera instancia el ánimo de escuchar por 15 minutos a cada uno de las personas que yo tengo en esta testera, para luego dejar abierto el debate en media hora con el objetivo de clausurar este encuentro alrededor de las 19:30 hrs. de la tarde, de tal manera que la primera presentación esta a cargo de don Eugenio Velasco:

Eugenio Velasco: Quisiera primero comenzar haciendo o dando una visión un poco global de cual es la situación como yo veo el tema de la calidad en la aplicación futura de la legislación recientemente aprobada pero para ello prefiero comenzar mencionando que el tema de la calidad es un tema que en nuestro medio en nuestro ambiente es bastante confuso la verdad que el concepto de calidad como decía Carlos Piera en su presentación es un concepto que la gente no entiende la Real Academia hace una definición de calidad y esa definición de calidad no es la que nosotros como constructores generalmente aceptamos cuando dice que es la propiedad o conjunto de propiedades inherente a una cosa que permiten compararlas con las restantes nosotros del punto de vista de la aplicación practica diferimos de esa definición y diferimos porque nos ha parecido que cuando comparo una casa básica una vivienda básica con una vivienda que vale 6 mil UF por ejemplo del punto de vista de la definición deberíamos decir que la vivienda básica es mala sin embargo nosotros sostenemos que esa vivienda básica puede ser buena pero es buena dentro de sus propios niveles de calidad que es lo que hemos llamado estándares por lo tanto esto me parece que es absolutamente fundamental puntualizarlo por lo tanto para mi calidad tiene otro definicion es la aptitud de un bien o servicio para satisfacer los requerimientos especificados es decir voy a hacer un simil una tela por ejemplo un genero puede ser un magnífico género pero no por que yo con ese género haga un paraguas va a ser un muy buen paraguas es decir la tela es muy buena pero el paraguas es

muy malo es decir lo que yo especifique para la vivienda tiene que darme una vivienda que con los elementos que estoy especificando tiene que cumplir la función para lo cual esta definida esto me ha parecido muy importante clarificar en segundo lugar quisiera también decir que a niveles bajos existe una gran ignorancia sobre este tema y muchas veces tampoco se distingue ni conoce la gente que es lo que realmente se les ha ofrecido y no saben lo que están comprando o por el precio que están pagando entonces aquí se generan naturalmente las confusiones y los reclamos ahora como Ex-Presidente de la Cámara como Past-Presidente de la Cámara tengo la obligación de hacer unos comentarios relacionados con la institución efectivamente el año 1991 comenzaron a aparecer una serie de reclamos de calidad que fueron muy magnificados por la prensa en esa ocasión y por algunos sectores políticos que vieron allí una posibilidad de tomar posiciones la cámara siempre ha tenido una postura de defensa de la calidad que se basa desde luego en los propios principios éticos que la cámara sustenta la cámara tiene lo que se llama una espíritu cámara y ese espíritu cámara contempla la ética y dentro de la ética evidentemente uno de los valores principales es la verdad y la verdad parte de la verdad es construir bien esto se materializo en nuestro consejo de Calama donde se decidió hacer una análisis profundo del tema impulsar políticas tendientes al aseguramiento e involucrar a los diversos sectores productivos en la calidad y se tomaron varios acuerdos entre ellos reconocer la importancia del rol del estado en el estudio y promulgación de leyes y reglamentos que es la ley que se ha dictado y su modificación que esperamos es evidentemente que el estado esta comenzando a cumplir su rol se sugirió la creación de registro de inspectores independientes que esta ley acoge y se promovió la creación del manual y uso de mantenimiento de la vivienda por cuanto en Chile el nivel de conocimiento de los compradores es muy bajo y en los niveles socio económicos de menores recursos mas bajos el nivel de conocimiento de la mantencion es nulo y por lo tanto una parte importante de los acusados como defectos de construcción son defectos de mantenimiento todos sabemos que una casa debe repintarse cada cierto número de años y si esto no se hace la pinturas se deterioran y no es defecto de construcción y eso es valido para muchos otros ejemplos la camara promovió la difución del manual de la vivienda que hoy dia existe lo tengo aquí se los exhibo y hay varias empresas que usan sus propios manuales de el propietario o de uso de la vivienda por otro lado quiero aclarar o informar que el número de viviendas deficitarias o número de viviendas defectuosas que hay en chile es extraordinariamente bajo de hecho nosotros contribuimos en conjunto con el ministerio ha establecer lo que se llamaron las oficinas de calidad de la construcción es decir canalizar de alguna manera las inquietudes de aquellas personas que consideran que su vivienda es mala tengo las estadísticas del año 96 las del 96 no me fueron suministradas oportunamente el año 95 en Chile se construyeron del orden de las 130 mil viviendas nosotros mejor dicho las oficinas de calidad de la costruccion recibieron reclamos por 2.701 viviendas es decir el 2% de las viviendas fueron reclamadas como el sistema creo un grupo de asesores externos

compuestos por profesionales, Ingenieros civiles, Constructores civiles y Arquitectos designados por los colegios respectivos para formar parte de los grupos justamente técnicos estas denuncias fueron examinadas una a una y de las 2.701 viviendas sólo 112 de 130 mil merecieron reparo de los técnicos y se obligo a los constructores a corregirlas

es decir ni siquiera el 9 por cada 10 mil viviendas lo que revela a mi juicio un alto grado de la calidad de nuestra construcción un breve comentario respecto de la legislación efectivamente a mi juicio la legislación que se ha aprobado a fines del año pasado que hemos preferido en la CAMARA llamarlo de responsabilidad de la vivienda era necesaria porque en el mercado de la vivienda y especialmente en el mercado de la vivienda social y mas antes que ahora el mercado no es un mercado que este claramente sometido a la ley de la oferta y de la demanda las personas de bajos ingresos se les asigna la vivienda y por lo tanto no andan buscando vivienda y los que andan buscando en los sectores medios o un poco mayores son personas que no tienen capacidad de discernir respecto de su calidad por lo tanto era importante que se mejorara la legislación como ya lo habríamos propuesto nosotros mismos porque la que había era mala yo creo que la nueva ley tiene varios aspectos positivos ya se mencionaron agosto bruna debe haberlos extendido en este tema pero sólo para mencionar se crea la responsabilidad del primer vendedor que me parece muy razonable por el comprador no puede andar persiguiendo a los cientos de actores o decenas de actores que participan en una construcción y se centra en uno quien pueda repetir persigue la responsabilidad en caso de la disolución de sociedades que es una figura que se utiliza en algunos casos y especialmente la utilizan los que son oportunistas del negocio es decir aves de paso que cuando el negocio esta bueno ingresan forman una sociedad y después se van y nadie tiene como hacer efectiva la garantía que supuestamente el Código civil da es decir, el Código civil la da pero supuestamente la puede ejercer y realmente no la puede ejercer de modo que quien firma el contrato de compra venta de la vivienda aunque disuelva la sociedad que creo para hacerla es el responsable por los cinco años que establece el código se generan los inspectores técnicos o los revisores independientes se crea el libro de obra y se obliga a medidas de GESTION y control de calidad lo que a mi juicio es positivo como también considero positivo el que indirectamente se obliga o se va a obligar a los productores a que den garantía de un año por cuanto si el constructor esta obligado a un año por los insumos el constructor va a repetir y va a obligar a los productores a que también respondan por un año aspectos negativos la acción popular a mi no me parece que cualquier persona pueda reclamar sobre cualquier vivienda me parece esto un populismo demagógico que no me gusta se establecían unas multas que eran absolutamente exageradas y esta incertidumbre de dos años para revisar sin embargo me parece muy positivo lo que ha acordado el ministerio de introducir modificaciones al proyecto mas bien dicho perfeccionamiento o al revés yo creo que son modificaciones pero prefiero llamarlas perfeccionamiento para los efectos prácticos se crearan por lo tanto se especifican las responsabilidades se hacen escalas graduación de responsabilidades diferencias las instancias donde se debe participar donde se debe recurrir los tribunales se elimina la incertidumbre de dos años que establece entonces las penas graves gravísimas y las menores entonces como un comentario general respecto a la legislación a mi juicio era una necesidad creo que el proceso legislativo exagero el celo contra los constructores espero que eso se modifique pero creo que en definitiva esto va a propender a mejorar la calidad de la construcción y a la profesionalización del sector sin embargo es indispensable actuar sobre otras materias que no han

sido tocadas algo se mencionó en la mañana la ley no establece por ejemplo que hay que atenerse a ningún tipo de norma la norma hizo 9 mil son ignoradas por la legislación en Chile no existe estandarización de productos ni códigos suficientes o normas suficientes sobre esta materia de modo que mal puede aplicarse una legislación, si no hay legislación o norma sobre los componentes falta por lo tanto una certificación de calidad y a mi juicio comparto el planteamiento hecho por don Hernán Büchi lo comparto la verdad que lo tenía también previsto mencionar el tema de la calidad no puede ser un tema que se ponga por imperio la calidad se ha ido dando en distintos sectores sin necesidad de legislación lo loteos que se han hecho en varias zonas de Santiago en las zonas semiconsolidadas en las zonas más antiguas son loteos que adolecen de una serie importante de defectos calles muy angostas falta de arborización veredas a veces casi inexistentes alumbrados con tendidos a la vista que es lo que ha dicho el mercado basta con darse una vuelta por Chicureo o por colina o por otras partes y uno se encuentra con cotizaciones de altísimo nivel con calles que tienen 20 metros de ancho calzadas de 12 metros tendidos todos subterráneos alguna ley obligo a los loteadores a mejorar la calidad o los estándares de sus ofertas no es así nadie obligo es el mercado el que obligo otra muestra el ministerio de la vivienda está promoviendo la movilidad habitacional que en dos palabras consiste en lo siguiente el que adquirió una vivienda básica por asignación aunque no la haya pagado porque todavía tiene vigente su crédito y a recibido por subsidio ahora la va a poder vender para irse a una vivienda de mayor nivel esto es una innovación en el campo de la construcción promovido también por el aumento de los ingresos es decir el factor de progreso económico produce esta movilidad que no es sino mejorar la calidad en el sentido que yo mencione el primero mejor dicho en el sentido que dice la Real Academia es decir las personas van pasando de una casa más mala a una casa mejor o dicho en la terminología de nuestros constructores va pasando de una casa de un bajo estandar a una casa mejor porque por una ley lo obligan no porque le quitan la rigidez que tenía la ley e impedía el desarrollo del mercado tanto es así que el estudio que hizo el Ministerio el año 95 establece que en Santiago a pesar que hay una carencia de 300 mil viviendas sobran 280 mil viviendas básicas es decir el ascenso en la calidad depende de que el poder económico lo permite es decir depende del progreso del país por eso cuando don Hernán Büchi con su visión de economista hacia el comentario en la mañana yo quiero corroborarlo con una visión de constructor que me ha tocado conocer el tema y la materia en forma muy cercana después también en este mismo sentido quiero de alguna forma contradecir o contraargumentar algo que se dijo en la mañana respecto también en nuestra mala calidad de la construcción yo creo que en Chile los sistemas constructivos son eficientes de hecho estamos sometidos a una globalización de los mercados hoy día no se cuantas empresas extranjeras están construyendo en Chile pero me atrevería a decir con facilidad deben ser alrededor de 50 y son empresas grandes que están en todas las áreas en las concesiones de obras públicas en el área portuaria en el área productiva ENDESA casi no contrata con empresas nacionales contrata con empresas extranjeras por ejemplo no estoy haciendo una crítica a Endesa, es el mercado en la globalización de los mercados la que hace que venga la gente de afuera y compita y nosotros tenemos la obligación de equiparar nuestra calidad para competir con ellos esto lo hemos visto lo acabo de ver vengo llegando de España y me decían los Españoles que hemos tenido que mejorar nuestros niveles de calidad porque de lo contrario no tendríamos ni turistas ni podríamos vender nuestros productos porque compiten con Inglaterra con Alemania con Francia con Suiza con todos los países de la

Unión Europea porque ellos ahora también lo son por lo tanto en este mercado globalizado en este mejoramiento de las condiciones económicas se genera en forma automática un mejoramiento de los estándares pero esto no llega hacia las clases más bajas y por lo tanto a mi juicio la ley hace bien en haber sido promulgada y evidentemente que va a incidir en el mejoramiento de la calidad y especialmente porque hace una tipificación y una centralización de las responsabilidades en la persona que se enfrenta con el comprador el comprador firma delante de mí y yo le firmo y le vendo por lo tanto es esa cara del vendedor la que va a permanecer por los 5 años que establece la legislación y eso me parece extraordinariamente positivo una ligera referencia a las exposiciones de nuestros invitados creo que han sido muy ilustrativas de los diferentes aspectos pero algunos brochazos simplemente la primera exposición del Sr Rosett deja en muy buen pie la construcción chilena él mencionó que había grandes problemas en la construcción de viviendas en EE.UU. porque la vivienda hasta 3 pisos tiene muy poco control en Chile en realidad hay inspecciones en Chile no se puede construir ninguna casa ninguna ni aunque sea para hablar en terminología norteamericana de 400 pies cuadrados 400 metros no pueden no haber un profesional Universitario responsable tanto de su proyecto como de su construcción no pasa como mencionaba el Sr Rosset que en EE.UU. hasta las casas de 3 pisos se construyen sin el respaldo técnico suficiente y esto explica en parte en muy buena parte el éxito de la calidad de la construcción que es graficado con las cuentas que dice al principio respecto de que ni siquiera el 9 por 10 mil de las viviendas tienen reclamos de calidad que sean aceptados por los técnicos que las van a inspeccionar ahora yo creo que el perfeccionamiento de estos sistemas es probable que nos lleve también aquí a los seguros de calidad pero yo personalmente no soy partidario de la creación de mutuales de seguridad mientras no se establezca una diferenciación clara entre la calidad de las empresas que participan o participarán de las mutuales y en eso creo que en los ejemplos canadienses y norteamericanos son bastante ilustrativos porque nuestros expositores de los dos países en EE.UU. y Canadá las entidades que se dedican a garantizar o asegurar y no confundamos porque siempre nos han hablado de dos entidades nosotros aquí pensábamos que era solo una es la que da la garantía y otra es la que da el seguro esas instituciones hacen un análisis de las empresas yo que soy socio de una empresa y conozco muchas empresas que están en el mercado de la vivienda claramente veo conozco que hay varias Empresas que hacen un servicio de posventa que dura algunas un año otras dos años y otras lo toman en plazo indefinido es decir si me llegan a mí como vendedor a reclamar tres años después un defecto que yo veo en una evidencia que es una responsabilidad de construcción no importa que haya o no obsolescencia de los plazos del punto de vista legal me llamó mucho la atención la opinión Canadiense de que las empresas constructoras duran tres años alguien hizo una pregunta al respecto aquí en Chile tenemos constructoras de viviendas que tienen tres yo creo que son las que recién nacieron y no han pasado de los tres pero aquí hay empresas constructoras en esta mesa por lo menos hay varias que tienen 15 20 30 40 50 60 años hay una empresa que celebra 50 años hace poco y siguen permanentes en el mercado es decir la empresa que quiere permanecer es una empresa que se preocupa de responder tenga o no contratados seguros los seguros como dije al principio o la ley esta va a ayudar a purificar el mercado ya que las empresas que realmente están para permanecer van a salir exitosas y las empresas que están de entrada y salida van a tener que pagar los costos por estar en un mercado y poder permanecer en ello.

Rafael Calderón : la verdad es que quisiera presentar a ustedes algunas reflexiones que han motivado tanto de este seminario como la preparación de el referente y desde el punto de vista de la empresa constructora o de los empresarios de la construcción o desde los actores que están en el proceso de la construcción y que es lo que nos estamos enfrentando como lo vamos a hacer cual es el marco el entorno cuales son los desafíos si analizamos las exposiciones del día vemos que el tema de calidad o de la calidad de la construcción es un tema extraordinariamente complejo tiene muchas aristas y tiene muchos participantes y todavía para ser un poco mas difícil el asunto para lograr realmente una gestión de calidad o unos productos de calidad tenemos que poner de acuerdo a muchas personas y a muchos actores no solamente al dueño de la obra sino que también los proyectistas también los constructores los proveedores de materiales pero también todo esto tiene que actuar dentro de un marco o una legislación legal dentro de especificaciones dentro de un sistema jurídico eficiente para penalizar la falta a los compromisos porque la calidad porque estamos sentados hoy día nosotros en esta asamblea porque hemos venido de tan lejos a analizar este tema básicamente porque estamos sintiendo el peso de la competencia nuestro país al hacer una definición una declaración de fronteras abiertas de asignación de recursos a través del mercado nos ha impuesto a los actores de la construcción un tremendo desafío un desafío de cada vez estar compitiendo a más bajos precios y cada vez estar compitiendo con mayor calidad cada vez tenemos nosotros un mercado mas informado clientes más exigentes clientes que empiezan a saber y a diferenciar en cuanto a si una vivienda o una construcción

puede o no puede ser definida con un mejor standard o puede o no puede ser hecha con mas calidad o en otras palabras cuanto es la relación o la mejor relación para el de la calidad precio eso por una parte por otra parte también el ministro Lagos hizo referencia en la mañana y recién Eugenio también lo ha reafirmado estamos teniendo la competencia extranjera acá empezamos a ser un sector transable de no transable pensábamos que esta actividad nuestra es muy local muy de nuestra ciudad por la exigencia de la competencia tenemos que no solamente competir con tamaños de empresas muy grandes sino que también tenemos que competir cada vez con márgenes más pequeños y ese es el desafío ahora que hacemos nosotros cuales son los planteamientos que deja o cuales son las enseñanzas que deja este seminario bueno es muy importante el que nosotros podamos tomar esto de la calidad como una visión de empresa muy ligada a los procesos yo personalmente creo que la calidad no se inspecciona ni se regula la calidad se construye y cuando tenemos que construir la calidad significa que tenemos que hacer definiciones en la empresa acerca de los procedimientos acerca de las exigencias acerca de los standares y eso significa y eso nos da a los empresarios o a los líderes de cada uno de las secciones o de las partes que conformar esta gran cadena que a la larga termina con una construcción de calidad nos da una tremenda responsabilidad en cuanto a primero a hacer una declaración nosotros vamos a hacer una empresa que vamos a construir con calidad y luego generar un marco de acciones un marco de procedimientos para

que realmente esta declaración o esta definición o esta misión que nos estamos dando pueda ser realmente ejecutada por cada uno de los participantes y esto me lleva aun a pensar un poco mas en que además de las dificultades inherentes que tenemos de hacer organización de procesos que vayan orientados a la calidad esto tiene un aspecto muy humano la calidad pasa por el hombre primero que nada los ejecutores de esta calidad son personas humanas que tiene primero que nada comprometerse con esta definición y cumplir su trabajo encomendado o generar un compromiso que tiene que tener una definición de plazo de tiempo y de nivel y esta gente eso no significa entonces que como herramientas para nosotros gestionar de la calidad tenemos que pasar por establecer los procedimientos y dar las herramientas dar las herramientas de capacitación dar las herramientas de adaptación de tecnología dar elementos de mejor productividad de industrialización de optimización de los recursos que estamos manejando y fundamentalmente al hacer la definición lo que estamos haciendo con nuestra gente generando una dimensión o un espacio de desarrollo personal somos humanos somos imperfectos pero tenemos ansias de perfección y de trascendencia eso le da al trabajo en la calidad una dimensión diferente el generar espacios para la gestión de calidad en el interior de nuestra empresa es una oportunidad entonces para que cada uno de los integrantes de la empresa tenga la posibilidad de un desarrollo profesional de un completar de ser cada día mejor de entregar cada vez un mejor producto o una mejor gestión tiene un sentido de justicia también y lo veo un poco que es lo que hacen los sistemas de seguro o de aseguramiento es simplemente estamos tratando de darle a cada cual la responsabilidad que le corresponde y no darle ni mas ni menos pero dentro de esta gestión cada uno de los elementos de esta cadena no tiene y yo encuentro contra la justicia aceptar un trabajo defectuoso de otro pero también es un atentar contra la justicia y contra los valores fundamentales obligar que otros acepten una labor defectuosa que yo realizo es así entonces que la gestión de la calidad al interior de las empresas se convierte en una filosofía de vida en una filosofía de administrar esta completamente ligada a las personas que están trabajando es de una tremenda responsabilidad de la administración superior y es una cosa yo creo es un desafío que tenemos nosotros los empresarios por otra parte ahora los.

Cassette N 6

Rafael Calderón : El ambiente más competitivo más exigente tanto exigente en calidad como en niveles de precio tenemos herramientas que nos da nuestro gremio primero el solo hecho de juntarnos nos permite trabajar en hacer un lobby por el marco regulador donde nos vamos a enmarcar de tal forma lo que acabamos de hacer o lo que estamos haciendo con la ley de la responsabilidad de la vivienda hemos preparado hemos conversado hemos hecho estudios hemos convencido no siempre nos ha hecho caso pero estamos pendientes de eso y eso es una herramienta que tenemos como gremio la segunda herramienta es todo el concurso que nos da numerosas instituciones de la red social que nos permite que en cada uno de nuestros trabajadores estén trabajando en las mejores condiciones del punto de vista de la no preocupación por sus elementos sus prestaciones sociales por una parte pero no solamente de eso tenemos una serie de instituciones que nos permiten dentro de la misma cámara analizar lo que estamos haciendo cada vez acerca de tecnología de las transferencia de tecnología participamos en un instituto de construcción que nos permite o nos va a permitir poder adaptar tecnología tenemos unos convenios con la universidad

que nos permite hacer investigaciones y capacitaciones cada vez más sofisticadas para nuestros procesos el pronóstico que yo me hago es que cada vez nosotros vamos a tener que tender a tener empresas más especializadas esta competencia y este nivel de fronteras abiertas este nivel de un mercado informado nos va a exigir que cada vez en la definición que nosotros estemos haciendo va a ser más específica yo creo que estas antiguas empresas constructoras que hacíamos de todo y todos los elementos son cosas que debieran ir quedando en el pasado deberíamos ir trabajando a una localización en producto y en especialidad.

Relatador : Quiero recordar que terminado la presentación de Alfredo Cruz vamos a abrir el debate y la idea es que naturalmente toda la gente que está en este encuentro tenga la alternativa de hacer las preguntas pertinentes a las personas que están en esta testera le ruego que cuando ustedes hagan esas preguntas se identifiquen con su nombre y con la empresa que están representando, señor Alfredo Cruz su presentación.

Alfredo Cruz : La verdad es que me parece que soy el representante de una empresa constructora concreta después de ver todos los expositores y voy a tratar un poco de contarles que es lo que he hecho y que es lo que está haciendo Constructora Aconcagua en esta materia de alguna manera creo que el haber sido invitada a este panel es por que es una de las empresas que ha incursionado en el tema de la calidad , Aconcagua es una empresa que construye viviendas en cantidad y por lo tanto su preocupación primordial es la calidad cualquier falla se multiplica por muchas veces, ahora como se origina este tema de muy antiguo se implementó el sistema de post-venta para la atención al clientes después de entregada la vivienda seguramente porque la ley general obliga a una responsabilidad civil por cinco años la anterior y la actual la mantiene, de esa implementación de servicio de post-venta se crean sistemas de control básicos los que detectan que el tipo de falla en la gran cantidad de fallas son por problemas de ejecución en la mañana se señalaba que un 95% de las fallas que se detectan es por problemas de ejecución de mala instalación de los elementos aparece inmediatamente la necesidad de la capacitación del personal esa es una de las primeras acciones que la empresa toma y comienza a capacitar a su gente y a tratar de transformar una mano de obra no calificada en calificada lo segundo es que toma conciencia el tema de la calidad el mando superior la gerencia esto es básico yo creo que si el gerente general no está convencido de que hay que preocuparse del tema de la calidad estamos mal porque tiene que partir de arriba este cambio de mentalidad por lo tanto se destina tiempo y recursos se crean incentivos a la productividad y a la calidad aparece la necesidad de evaluar la calidad y cuando uno necesita evaluar la calidad es cuando tiene que empezar a hablar de este programa lo primero que hacemos es crear un comité de calidad que está integrado presidido por el gerente general y por los mandos medios claves que son los que tienen que frente a un problema la herramienta directa para poder solucionarlo este comité de calidad tiene que ser una estructura transversal en la empresa no tiene que haber una dependencia aquí participan de igual a igual distintos estamentos de una empresa el objetivo de estudiar e implementar un programa de calidad alguien decía en la mañana que esto no se puede improvisar hoy día el que está improvisando va a perder digamos el primer problema era definir que se entendía por calidad en la mañana hubieron varias definiciones de lo que se entiende por calidad la primera reunión que tuvimos de

este comité fué decir que entiendes tu por calidad y hubieron cinco opiniones distintas cada uno tenía una distinta definición tuvimos problemas para llegar a este concepto después hay que determinar cuales son los aspectos que involucran la calidad también se habló en la mañana de que los tres elementos básicos son los materiales el diseño y los procesos que tenemos hoy en vista que el proyecto en incorporar un programa de calidad es bastante largo estamos con un plan a corto plazo y otro a mediano y largo plazo en este momento el programa a corto plazo de calidad apunta a trabajar sobre la industrialización y racionalización de los procesos eso coincide un poco con el esquema de la mañana de estos procesos en la capacitación de profesionales y empleados tarea que hay que continuar en la búsqueda de nuevas técnicas y materiales con esto llegar a definir el standards de calidad que por producto la empresa quiere entregar y por otro lado la asesoría del cliente todas estas materias de alguna manera la estamos llamando lo que llamamos programa de calidad total después de escuchar las exposiciones extranjeras la verdad es que falta bastante por implementar pero por lo menos esto es un trabajo concreto y preciso para iniciar la industrialización de proceso está básicamente en trabajar sobre la standarización en el diseño de los elementos eso mejora el control de la calidad cuando tengo elementos standards los puedo pre-fabricar por lo tanto puedo minimizar los errores y mecanización de proceso ya sea incorporar maquinaria en la instalación de las distintas etapas de la construcción después en la capacitación de personal empleado la empresa está destinando sobre el 1% en esta materia está en esta planificación la empresa tiene que definir su visión y misión transmitirla a la gente cambiar esa mentalidad y meterlos en el tema de la calidad hay que difundir a todo el personal que entendemos por calidad , en este tema de capacitación se han incorporado se han enviado a nuestra gente a cursos de perfeccionamiento tanto abiertos como cerrados hay cursos abiertos que distintas instituciones otorgan a gente, nosotros hemos mandado nuestra gente y también hemos creado cursos propios para nuestra empresa, hay que involucrar a toda la empresa hay que tratar de eliminar los divisionismos en todas las empresas a veces está la parte de diseño o arquitectura después está la parte técnica o de construcción está la parte ventas y normalmente se tienden a hacer unos feudos digamos que se auto-defienden y eso es malo hay que tratar de trabajar en forma horizontal y que se entienda que el constructor cuando le va a entregar al vendedor es su cliente , también hay que tratar de entender que a quien le entrega el tema es el cliente y hay que satisfacer al cliente lo mejor posible, en la definición de los standards de calidad evidentemente hay básicamente unos pasos importantes que hacer primero hay que definir los niveles del producto efectivamente yo tengo que definir un nivel de calidad y en eso concuerdo con Eugenio que hay un nivel de buena calidad para una vivienda básica y un nivel de buena calidad para un edificio inteligente yo puedo tener muy buena calidad en ambas cosas , tengo que definir cuales son los productos de la empresa y en ese producto definir que es lo que pretendo entregar por lo tanto en esos niveles del producto tengo que analizar los standards de los materiales se señalaba que en la posición norteamericana el señor Maclayn que hay que definir las tolerancias , cuando vamos a aceptar o no aceptar una grieta en un muro cuando vamos a aceptar o no aceptar el desaplomo de una puerta , el desaplomo de una puerta en una vivienda básica podrá ser un poco mas tolerante que en un edificio inteligente , eso en cada uno de los procesos de montaje tenemos que definir estos elementos de medición así mismo también en los standards de urbanización se señalaba que hoy en día las urbanizaciones están bastante estrechas son muy al límite y ya se está viendo como nuevos loteos están

incorporando urbanizaciones de mejor calidad como el tendido subterráneo o calles de mayores anchos y por último también establecer los estándares de ejecución hay que introducir los procesos de chequeo de vistos buenos de entrega de una etapa y que la reciba el maestro que sigue ahora todo esto genera este estándar en el caso de nuestra empresa este estándar al estar definido se protocoliza en Notaría y es un documento que es el que define frente al posible reclamo futuro de un comprador que corresponde responder y que no responder porque no he llegado en realidad esta empresa esta entregando desde hace algunos años a esta parte una póliza de garantía de resguardo a los compradores por tres años lo otro es la asesoría al cliente evidentemente ya esta implementado y funcionando hace bastante tiempo el manual de uso y mantenimiento algo parecido a lo que señalaba Eugenio Velasco efectivamente este manual contiene es un documento que se le entrega al comprador en el momento de recibir su vivienda contiene el certificado de calidad su póliza de seguro le define los aspectos que protege esta garantía y también esta señalada la mantención obligatoria porque no cualquier falla, se responde siempre y cuando la persona haya hecho las mantenciones preventivas que estan indicadas claramente y didácticamente en este manual , este manual esta diseñado para que pueda ser leído por el segmento de gente que compra nuestro producto y por otro lado esta el tema de atención de post-venta que ese tema es clave hoy día, la calidad del servicio de post-venta hemos detectado que nos produce un efecto positivo impresionante atender rápidamente a un , nosotros lo llamamos un servicio atender rápidamente a un cliente minimiza el efecto de reclamo cuando un cliente reclama porque se le soltó un papel mural y uno lo atiende de inmediato se paró el reclamo pero si uno se demora 30 días, cuando llega a atender el reclamo no va a reclamar solo por el papel mural porque va haber observado la casa en todos sus rincones y va a tener cincuenta observaciones para esto hay implementado equipos de gente especializada con vehículos y gente que tiene algo de conocimiento de relaciones públicas cuando el problema es un poco mayor , y el otro tema que había mencionado era el análisis y calidad de los materiales y búsqueda de nuevas alternativas efectivamente en este tema de garantizar 3 años nosotros tenemos especial cuidado en la selección de los insumos cada uno de los elementos que nosotros compramos le pedimos al fabricante la misma responsabilidad o sea como se señalaba un calefont si nosotros estamos dando una garantía de 3 años el señor que me vende el calefont me lo entrega con 3 años de garantía sino yo le compro a otro, o sea de alguna manera los fabricantes de productos van a tener que buscar como dar esas garantías con la cuidadosa selección de materiales con la debida garantía de fabricación estamos incursionando en distintos materiales y hemos tenido buen resultado en el Pvc en módulos y paneles o elementos prefabricados aquellos que tienen características adicionales hoy en día la tecnología cada día nos entrega mejores materiales para construir y estos materiales cada día están incorporando cualidades relativas a la energía, por todos es conocidos el problema energético que tenemos en Santiago aparentemente pudiera prolongarse yo creo que lentamente están ingresando al mercado materiales que no solamente producen cerramiento de un espacio sino que también mejoran aislamientos térmicos acústicos etc. Eso es en general un poco el programa que Aconagua está haciendo.

Relator : Dejo abierto ahora el debate, vuelvo a recordarles que por favor se identifiquen con su nombre a la Empresa que representan y hacia quien va dirigida la pregunta.

- 1.- Juan Miguel Edwards , Empresas Subcontratista de Aluminios y Vidrios, la pregunta va dirigida al Señor Alfredo Cruz , concretamente ¿Cuál es la garantía que existe actualmente entre los Subcontratistas y la Empresa Constructora, existe algun documento alguna póliza del Contratista ?

Respuesta : Efectivamente existe un documento que queda incorporado en esta protocolización notarial que yo hablaba de responsabilidad del proveedor de insumos hacia la Empresa.

- 2.- Hernán Fernández, Gerente Pinturas Rener Chile y de Rener Dupont, primero quiero felicitar la estupenda jornada de hoy han sido brillante todas la exposiciones sin embargo con mucha honestidad y guardando las tremendas debidas proporciones con Don Hernán Büchi, hay una zona que me queda por así decirlo un poco gris siempre he sido temeroso de esto de las leyes especiales y todo es especial y todo es diferente tengo una duda con mucha franqueza . La Cámara como decía muy bien Don Eugenio Velasco en su Congreso de Calama tuvo una postura propiciadora propulsora de una Ley especial o mas bien hacia una actitud racionalizadora de poner sus cosas en su lugar porque soy de los que me resisto derechamente a pesar de la embergadura que significa la vivienda como se dice en la adquisición de cualquier familia o cualquier persona es a mi modo de entender el camino en que entramos en el relativismo de las importancias y de todas las cosas que pueden ser especiales y podemos ver el camino como vuelvo a repetir en la justa medida que decía Don Hernán Büchi el camino de estos estados que saben mucho y tienen que enseñar a los profesionales que ofrecen y venden como a los compradores lo que tienen que hacer yo entiendo y hago un parentesis que la vivienda social puede ser talvez una standarizacion muy propia del estado y algo en que puede contrefñirse en las relaciones y las responsabilidades en forma demasiado precisa o muy micro como se podría decir siúticamente pero en términos generales tengo como y me vuelvo a colgar a un término de la brillante intervención de la mañana en una contradicción vital. ¿ Hemos sido propulsores de una ley especial o hemos sido los racionalizadores para poner las cosas en términos mas o menos racionales ?

Respuesta : La verdad que el tema de la calidad tal como lo dije en mi intervención es un tema que desde hace mucho tiempo que inquietaba a la cámara y tanto fué así que en esa época en que yo me referí en el Consejo de Calama que fue el año 1992 todavia no se hablaba de ninguna ley de calidad no se hablaba de hacer modificaciones legales yo mencione tres acuerdos tomados por la Cámara en Calama pero la verdad que en los acuerdos fueron alrededor de 20 relacionados con la calidad yo mencioné y reconocí la

importancia del estado en el estudio y promulgación de leyes y reglamentos técnicos relacionados con la calidad el registro de inspectores independientes y crear el manual de uso y mantenimiento pero también en esa ocasión propiciamos y llevamos a cabo abrir espacios a los arbitrajes particulares los arbitrajes entre empresas constructoras y subcontratistas hemos propiciado sin éxito desde hace mucho tiempo el arbitraje en los contratos con el estado y esto porque se generan asimetrías que son extraordinariamente costosas para los contratistas porque el estado no acepta tutelaje ni siquiera de arbitros arbitradores sino que solamente se puede reclamar ante la justicia por ciertos casos muy específicos y a nosotros nos parece que cuando los contratos no son justos y cuando una de las partes no puede reclamar y la otra si son injustos es importante que se establezcan arbitrajes porque de lo contrario se atenta contra la calidad y ustedes se preguntaran porque se atenta contra la calidad porque se hacen exigencias en las especificaciones que después no se respetan en la realidad y se hacen sobre exigencias en la realidad en desmedro del constructor y esto evidentemente le significan pérdida al constructor y ese constructor de alguna forma se ve impedido, impulsado o por lo menos tentado de buscar donde recuperarse de los perjuicios económicos que le ha introducido la arbitrariedad de su mandante y esto los subcontratistas y usted como vendedor o fabricante de pinturas también le debe haber tocado en parte situaciones por este estilo lo sabe muy bien por lo tanto al final si a mi me exigen que un pavimento tenga un grado de rubosidad que nunca me especificaron y me cuesta muy caro obtenerlo lo más probable es que en ese caso yo trate economizar en alguno de los otros rubros y eso va contra la calidad de modo que en esto nosotros hemos sido yo diría majaderos en la cámara hoy día tenemos una cantidad enorme de instituciones organizamos o comisiones que se preocupan se dedican a la promoción y la difusión la promoción de la calidad la difusión de elementos nuevos de hecho mencionó Rafael Calderon los contratos con las universidades a mi como Presidente de la Cámara en mi periodo me toco firma doce contratos con distintas Universidades del País y el Presidente de la Cámara ha seguido firmando contratos de intercambio tecnológico precisamente para promover la calidad, en la Cámara nosotros no solo auspiciamos sino que damos un curso optativo en las facultades relacionadas con la construcción es decir arquitectura y construcción e Ingeniería civil que es optativo de los estudiantes dentro de aquellos ramos libres que ellos llaman y siempre el curso lo inaugura el Presidente de la Cámara es decir estamos en una campaña permanente en la legislación que finalmente se presentó al parlamento hace ya tres años y que es la que aprobaron el año pasado la verdad es que fuimos gestores extraordinariamente importantes y colaboramos en forma muy intensa

no salió como queríamos claro ya mencioné yo que hubo algunos factores políticos que influyeron en forma muy importante, cuando intervienen mucho los políticos por lo menos en mi opinión siempre las pocas se hechan a

perder un poco, estos son problemas técnicos netamente técnicos como va a ser lógico que en una legislación se multe con el 20% del valor del proyecto si hay alguna si se falta a alguna norma eso se va a corregir bueno hemos hecho una gestión importante en todo el proceso legislativo porque somos abiertos partidarios de que se mejore la calidad y como estos ejemplos que he citado podría citar varios más pero no hemos sido pasivos hemos sido activos y posteriormente hemos sido pro-activos cuando los procesos legislativos han estado llevándose acabo.

3.- Gustavo Tornero, R y G Asociados . Escuchando lo que decía Eugenio Velasco yo discrepo un poco, yo pienso que la Cámara pudo, más bien reaccionó frente a la Ley de la calidad que llama el Ministro de la Vivienda más que haber tenido un papel preponderante antes de que se dictará esta nueva ley que era muy necesaria además Eugenio dice que todavía la ley tiene algunas falencias específicamente en cuanto a la normalización de alguna de estas. Yo propondría que la Cámara tomará la iniciativa y no esperará reaccionar fijando normas porque por ejemplo para un constructor podrá ser bueno o tolerar una puerta con 3 milímetros de torcedura y para otro puede ser bueno 5 centímetros no hay una norma y yo propondría que la Cámara en esto tuviera una participación más activa frente a las falencias que todavía se dice que tiene esta ley.

Respuesta : La verdad es que hemos tenido una actitud bastante activa, aquí entra el tema de estrategia política de por medio don Gustavo, yo no se si habrá algún parlamentario aquí que este o haya estado en la Comisión de la Vivienda, haya sido del Senado o de la Cámara de Diputados donde a mi me correspondió ir en varias ocasiones ir a discutir el proyecto de ley , pero la estrategia política para decirlo en forma muy simple yo diría que nos indica que tenemos que tener una actitud pública muy cuidadosa para no crear en el ambiente político algún tipo de suspicacia o celos indeseados en la aplicación de la norma nosotros somos parte interesada en el proceso y como cámara me siento con la autoridad suficiente como past-presidente para decir que nosotros hemos sido grandes partidarios de la calidad y hemos hecho una gestión en ese sentido muy a fondo pero la Cámara no defiende a los socios que atentan contra la calidad y es ahí donde se produce la diferencia entre lo que es la Cámara y lo que son sus socios , la Cámara defiende los principios y defiende el general las pautas, pero la Cámara puede valerse de casos particulares para defender posturas generales pero en general la Cámara no opta por defender los socios uno a uno porque ese tipo de actuaciones le da una connotación particular que le resta validez a la actuación de la Cámara, la Cámara es una entidad gremial y no es una agrupación legal ni un estudio de abogados en defensa de sus asociados para casos particulares insisto, por esa razón creo que tenemos que ser muy cuidadosos en la estrategia política y por lo tanto en ese sentido quiero hablar de la estrategia pública la estrategia privada es distinta y ví el pizarrón con mucho gusto cuando se hablaba de los lobby , tenemos buenos equipos para hacer los

lobbys cuando se nos permite hacerlos, respecto de la consulta porque la Cámara no dicta normas especiales para sus socios porque es imposible dictar normas especiales para sus socios a mi me toco estudiar el Seguro Jau en el Comité de la Vivienda del sector privado yo diría que el año 1985 más o menos lo trajo Don Roberto Bucer el tema al comité y en esa ocasión vimos que los márgenes o las tolerancias que aceptaba el Seguro Jau eran tan

grandes que ninguna empresa constructora Chilena de las que estaban por lo menos en el comité trabajaba con tales márgenes recuerdo que la losa de un departamento podía tener un desnivel de 3 centímetros desde un punto de la pieza hasta el punto de la diagonal, y como las habitaciones de las viviendas que hacemos en Chile generalmente son chicas una pieza un dormitorio de 3 por 4 ya es una habitación incluso para un departamento de buen nivel, por lo menos en mi empresa y en todas las que estaban presente en ese comité nadie aceptaba 3 centímetros, bueno el Seguro Jau si lo aceptaba los 3 centímetros, me acuerdo que se hizo un análisis detallado de varias posibilidades y distintos tipos de materiales y en general las tolerancias eran muy grandes, en segundo lugar no olvidemos que los costos de los seguros también son altos aquí se mencionó que llegaba al orden del 1% más o menos en Chile y Alfredo Cruz no lo mencionó pero estoy seguro que lo conoce muy bien, las Compañías de Seguro para asegurar están primero exigiendo que el vendedor tome un seguro contra terremotos de tal manera que al costo del seguro se le sume el seguro del terremoto que yo de otra manera no tomo y después tercer aspecto las tolerancias como muy bien decía Alfredo son

distintas según el tipo de vivienda es muy probable que yo pueda aceptar por ejemplo una puerta que se tuersa medio centímetro en una vivienda barata y que no sea aceptable ni siquiera 1 milímetro en una vivienda cara, pero aún como yo mencioné el Chile no existen normas al respecto, Chile tiene fama de exportar muy buena madera yo he estado mirando las vitrinas de New York donde hay muebles de pino insigne Chileno que uno no se imagina que son Chileno ni tampoco de pino insigne pues aquí las construcciones en Chile se hacen con pino insigne y yo desafío a los Constructores que están aquí, y Gustavo lo es a que compren mil pulgadas de madera las aperchen en la obra y vayan 2 semanas después a ver si hay alguna tabla que tenga las dimensiones de cuando llegaron y si alguna tabla tiene la misma forma que tenía cuando llegó tal como dije no existe en Chile ningún tipo de norma en ese sentido precisas y exigidas, la humedad de la madera tiene que ser 12% cuando a mí se me ocurrió comprar un higrómetro para cada bodeguero y le midiera la humedad a la madera que me llegaba a la obra

Lado B

al mes yo ya necesitaba la madera y la tenía que usar así como me la entregaban de modo que creo que no podemos llegar a precisiones o más que precisiones diría yo detalles tan importante o procesos tan sofisticados como el que aquí se está proponiendo que la Cámara tome iniciativa en ese sentido, cuando hay todavía una infinidad grande de pasos que dar antes de esos y yo

creo que para caminar bien a que caminar seguro y para caminar seguro los pasos los pasos hay que darlos uno a uno .

4.- Gustavo Ledesma, Universidad de la Serena, pregunta para el Señor Velasco.

Entiendo que la ley se denomina la calidad o responsabilidad de la construcción en Chile y se ha hablado mucho de la calidad de la construcción en lo que es la vivienda y/o edificios pero no he escuchado nada referente a la calidad que debe existir en la parte referente a lo que es la urbanización, entiendase cierto urbanización como lo que es alcantarillado etc. incluyendo la recolecciones de aguas lluvias tanto sean estas superficiales o después canalizadas de alguna forma si sabemos que una vivienda o un edificio no es habitable u operable si no existe esto de buena calidad . ¿ La ley solo tiene relación con la vivienda u edificios o también abarca ésta importante area de la construcción como la urbanización ? , y una observación si no lo considera propongo si se puede cierto que se incorporado.

Respuesta : Para contestar su pregunta yo le voy a decir cual es el origen de la ley, un parlamentario presentó una moción para que se autorizará a las Municipalidades o se las obligará a contratar revisores externos para la aprobación de planos dado que en épocas de gran auge a la construcción habitacional o de identificación en general las municipalidades se transforman en un cuello de botella en el proceso de la construcción por la demora en la aprobación a poco tiempo otro parlamentario presentó y con motivo de algunos reclamos que hubo el año 1991 de unas casas que se agrietaron , viviendas básicas que se agrietaron y mostraron en la televisión con gran escandalo las grietas en unas albañilerias de ladrillo corriente, ladrillo chonchon unas casas de dos pisos, entonces otro parlamentario presentó una moción para poner más exigencias en el control de calidad y unas multimas para repetir el término que uso hace un rato draconianas contra el constructor poco serio que era capaz de que se le agrietará una albañileria, estos dos proyectos durmieron un tiempo y finalmente confluyeron y se mezclaron y por eso salió la ley donde se, no lo voy a repetir lo que dice la ley, pero se juntaron estas cosas y varias otras más se la llamó como un seudonimo casi por el Ministro de la Vivienda, el actual Ministro de la Vivienda aunque las mociones que mencione son en la época del anterior Ministro de la Vivienda , el Ministro la llamo la ley de la calidad de la vivienda

pero a poco andar pensaron que debería hacerse extensiva tambien a las obras en general y no se llama la ley ni de la calidad de la vivienda ni de la calidad de la construcción ,la ley se llama una ley que modifica la ley general de urbanismo y construcción, entonces cuando uno lee en los diarios una cosa y busca cual es la ley no la encuentra en ninguna parte porque no existe ese nombre es como digo un seudónimo, pero tiene toda la razón en que poco se habla de la calidad de la construcción de obras civiles o de las urbanizaciones sin perjuicio que las responsabilidades tambien son exigibles a las obras cíviles y a las construcciones, cuando uno lee la ley y este seminario ha estado enfocado a la vivienda especialmente ni siquiera se ha tocado el

tema comercial salvo algunas menciones que se hicieron donde hay más exigencias en Estados Unidos para las construcciones comerciales que para las construcciones de viviendas pero el tema se ha centrado mucho en la vivienda, pienso que no hay que descuidarse los que son contratistas de obras públicas o de urbanizaciones porque también se les puede aplicar la ley pero aprovecho de hacer un comentario respecto de la calidad de las obras civiles así como lo hice de la calidad de las obras de edificación en Chile, el último terremoto que en Chile causó estragos en el área de la edificación y de las obras civiles fué según dicen los expertos uno de los terremotos más grandes que ha habido en este siglo en el mundo, que fué el terremoto de Valdivia en el año 1960 , a mi me ha tocado inspeccionar por cuenta de amigos o clientes me ha tocado inspeccionar edificios o casas dañados en terremotos posteriores y los ha habido varios, como todos ustedes sabrán y recordarán el último fué recién hace pocas semanas atrás en la ciudad de Talca, que fué grado 6,3 , no se producen daños importantes en las obras en Chile, recuerdo con un poco de tristeza algo que mencionó el Sr. Rosset en su intervención que Estados Unidos en el Estado de Florida el Huracán que hubo hace unos 6 años, hubo una destrucción gigantesca en Chile hoy día no se producen esas destrucciones en las viviendas ni siquiera por los terremotos, y el año pasado o el 95 hubo un terremoto fuerte en el estado de California y vimos las fotografías de las carreteras en el suelo, los pasos a desniveles en el suelo yo he estado en muchos países y no es necesario estar , hemos visto nosotros los edificios del terremoto de la ciudad de México por ejemplo, edificios de 15 pisos en el suelo yo he visto con mis ojos caerse edificios de 6 pisos como naípe y quedar el edificio a un metro de altura con todas las lozas una arriba de la otra, creo que la calidad de la vivienda en Chile es buena creo que la calidad de las obras civiles en Chile es buena estas legislaciones que habeses aparecen como una especie de piedra filosofal que resuelve todos los problemas pienso que nacen un poco de presiones de tipo político, yo ya lo dije soy partidario de la legislación creo que va a ser un aporte pero yo no me podría en una posición pesimista respecto de nuestra calidad ni de la vivienda ni de las obras civiles creo que los hechos han demostrado que en Chile se construye bien y a mi juicio bastante bien y desde luego mucho mejor que varios otros países vecinos, por lo menos los que conosco más a fondo.

5.- Hernán Lascano, Constructora Consanit . Uno de los pilares fundamentales de la calidad me parece que es la capacitación de la mano de obra , creo que hay una carencia enorme de mandos medios capacitados, jefes de obra, capataces, trasadores, incluso maestros calificados, de la Cámara se que realiza esfuerzos por capacitar personal en ese sentido, pero da la impresión que el esfuerzo es muy muy insuficiente porque la carencia de ese tipo de profesionales capacitados es muy grande. ¿No sería interesante intentar otro tipo de esfuerzos a otro nivel ? , pregunta dirigida a los tres panelistas.

Responde Sr.Rafael Calderón : La verdad es que es un hecho efectivo de que nuestra obra de mano y nuestro mando medio necesitan capacitación urgente la corporación de capacitación, la corporación educacional de la

camara tienen a disposicion de las empresas constructoras cualquier planes de capacitación, y es así como es muy facil acceder a la capacitación directamente en la obra y de acuerdo a las necesidades especificas que se esten desarrollando muchas empresas a lo largo de todo el país estan haciendo en forma continua y permanente capacitando y promoviendo a sus propios trabajadores y algunas iniciativas incluso a traves de la corporación educacional de generar una especie de carrera de la construcción que vaya con una formación sistemática y continúa de trabajo alternado en las obras y en capacitación tanto en las mismas horas como después de ellas, yo creo que en ese sentido nosotros tenemos que dedicar más esfuerzo tenemos que ampliar nuestra capacitación no solamente a trabajadores mandos medios sino que también a los directivos.

Quisiera dar una información complementaria con motivo de una de las exposiciones una persona de la sala dijo que en el área de la construcción en Chile se capacita el 1,8 % , mi vecino me corrigió me dijo no si dijo un 9,8 % yo entendí el 1,8 , después chequee y varios habian entendido el 1,8 , quiero aclarar que en Chile se esta capacitando en el área de la construcción el 10 % anual es decir, esta es una cifra que ha ido en ascenso, en Chile hoy día una persona se capacita cada 10 años , equivale a capacitar el 10% anual pero no es el 1,8 % , y una segunda información que creo que es útil para ustedes durante el año 1995 se aumento la cotización por capacitación en el área de la construcción en la corporación de capacitación de la camara en un 30% y en el año 1996 respecto del 95 se aumento nuevamente en un 30% , yo creo que los constructores han empezado a tomar cada vez más conciencia de que es indispensable capacitar y yo alguna vez dije la siguiente frase , usted sabe que aqui hay una franquicie tributaria del 1% para capacitar, yo pense y lo dije en alguna ocasión que los constructores al fin se estan convenciendo de la necesidad de capacitar no por la franquicia tributaria sino por la fuerza de los hechos de que no tienen mano de obra especializada, este es un fenomeno que no es en Chile, es un fenomeno general y oimos los planteamientos que hicieron nuestros invitados extranjeros sobre la materia yo creo que hay una tremenda labor por hacer pero hemos progresado en los últimos años.

Habla Sr. Andrés Alemani, quien da la clausura al encuentro.

En realidad bien poco me queda por decir , después de todo lo que se ha dicho a nombre de la Cámara Chilena de la Construcción sólo queda agradecerle a todos los presentes su interés en la participación de este primer encuentro Internacional de la Construcción, en especial la Cámara quiere agradecer a todos los panelistas tanto Nacionales como los expositores de Cánada y los Estados Unidos por sus excelentes exposiciones igualmente agradecer a los Organizadores de este Evento, sus patrocinadores y auspiciadores, esperamos que los temas tratados en este encuentro sean de la mayor utilidad a todos los presentes y que sirvan de base para que trabajando junto con la Cámara Chilena de la Construcción muy unidos logremos una implementación de las mejores herramientas que nos ayuden a lograr de aseguración de la calidad en Chile.

TÉCNICA ASPECTO HO NEW HEME WARRANTY IN THE USA

by

**Robert H. Bumbalough
Home Buyers Warranty**

**Presented at the
Chilean Chamber of Construction
International Building Conference
Santiago de Chile
16 April 1997**

BACKGROUND

The New Warranty Industry in the U.S.A was first founded in 1973 and by most standars, is a relatively new industry. The National Association of Home Builders devolped the first program known as "Home Owners Warranty" or "HOW". The HOW Programm was established under the guidelines of the Housing and Urban Development of the United States Government, referred to as HUD.

Prior to the HOW Program, HUD had been responsible for supervising the financing, as well as the construction of a large percentage of new home construction in the United States. Under the HOW Program, a large percentage of this process was given basck to private lending institutions and referred to as the Direct Endorse Lending Program. This program allowed the private lending institutions to control the finance process and take responsibility for the construction by utilizing the HOW insured warranty of construction.

In 1980, Ralph Holden, a builder in Denver, Colorado, founded Home Buyers Warranty - "HBW 2-10".

Being a builder, Mr. Holden was well aware of the problems associated with constructing foundations in problem soils. The soil conditions the Denver region are some of the worst in the United States. Consequently controlling construction practices was his first consideration in developing Home Buyers Warranty.

From Mr. Holden's basement office, Home Buyers Warranty has become the largest New Home Warranty Company in the United States. With five regional offices, over 300 employees and homes enrolled in almost every state in the United States. Home Buyers Warranty offers warranties for New Home

Construction, Pre- Owned Homes, as well as, Industrialized Housing, Manufactured Housing and Panelized Housing.

Home Buyers Warranty currently has more than 11,000 builder members, who enroll approximately 120,000 homes annually, with more than 1,000,000 homes presently under warranty by the program. The company has grown significantly since 1980, and Mr. Holden is still aware of controlling construction practices. The Risk Management team of HBW more full time employees than all other warranty companies combined in the United States.

THE INSURED WARRANTY

In new home construction, the need for a warranty is in direct relationship to the quality of the workmanship during construction of the home. If the quality of the workmanship is such that you never had a failure, then a warranty would not be needed. Since builders can not depend on perfect workmanship, builders then have the need for a warranty.

The Home Buyers Warranty anticipates deficiencies in workmanship and establishes standards to evaluate these deficiencies. The warranty also establishes time frames for these deficiencies and requires the builder to respond within appropriate time frames. If the builder fails to respond to make the needed repairs within the appropriate time frame, then the homeowner may resolve the issue with the insurance company that insured the builders warranty. The insurance company must then assume the responsibility of the builder in regards to the qualified deficiencies and make the needed repairs, saving the homeowner the cost of correcting the problem.

During the first year of coverage, under the Home Buyers Warranty, the homeowner is protected against construction deficiencies in workmanship and materials which do not meet the construction quality standards.

During the first and second year of coverage under the Home Buyers Warranty, the homeowner is protected against defects in the electrical, plumbing, heating, cooling and mechanical systems of the home.

Should the builder and homeowner disagree on issues qualifying under the warranty coverage, then either party may request an Arbitration of the issues in question. The Home Buyers Warranty plan requires Binding Arbitration for resolution of disputes, and is conducted by an independent third party arbitrator.

The homeowner is assured of compliance with the Arbitration Award by National Home Insurance Company, (a Risk Retention Group), the insurer of Home Buyers Warranty builder members. Should the builder fail to comply with the award, National Home Insurance Company will assume the builders responsibility for the award and make the repairs.

The Home Buyers Warranty plan also protects both the homeowner as well as the builder for 10 years against structural defects that affect the livability of the home. The nucleus of the structural protection deals with the load bearing elements of the home, specifically the: Footing and Foundation systems; Beams; Girders; Lintels; Columns; Load Bearing Walls; Roof Framing systems; and Floor system.

The homeowner is the recipient of the warranty for 10 years against these defects, and the has insured protection for 10 years for his responsibilities. National Home Insurance Company insures the builder's warranty for qualified structural defects, and assumes the builders responsibility for repairing qualified structural defects. Again, Binding Arbitration is required to resolve coverage issues between the homeowner and National Home Insurance Company.

MANAGEMENT OF RISK

Management of the Risk on each individual warranty issued, begins at the builders application to join the Home Buyers Warranty program. During the application process, each builder is screened for his financial ability to operate his business in relation to the volume of homes he builds, his ability to conduct business on a day to day basis, as well his ability to remain financially responsible for his obligations to each homeowner for which a warranty is issued.

The builders' construction experience is also reviewed with careful consideration given to the length of time he has been building, the size and range of his construction, as well as the geographic location of his construction.

Following the review of information concerning the builders financial ability and construction experience, the Building Department having jurisdiction of his construction is reviewed. Home Buyers Warranty reviews the Building Departments having jurisdiction of his construction is reviewed Home Buyers Warranty reviews the Building Departments ability to monitor the construction.

In instances where no enforcement of the Building Code exists, or where Home Buyers Warranty feels the enforcement is inadequate, the builder is required to have code compliance inspections conducted by a Home Buyers Warranty approved Fee Inspectors, approved to conduct code compliance

inspections for Home Buyers Warranty, are reviewed prior to being approved. All approved Fee Inspectors must have the knowledge and ability to evaluate the builders construction in relation to Building Code requirements, as Home Buyers Warranty Construction Quality Standards.

In areas where home Buyers Warranty has determined soil conditions or building practices have established greater than normal risk, these areas will be classified as High Risk Areas and require special design and construction standards.

These special design and construction standards most generally exceed Local Code requirements, requiring engineering design on foundations based on the specific conditions. Since these requirements exceed the Local Code Enforcement, Home Buyers Warranty requires that Engineers inspect the construction to assure compliance with the design.

In several, where previous construction has proven to Home Buyers Warranty the risk is constant, Home Buyers Warranty has prepared requirements in published manuals for Builders, Engineers and Fee Inspectors. These requirements are strictly enforced in these Known states.

In conclusion-

Screen your builders for financial ability to perform.

Inspect his construction to assure compliance with standards.

Establish Special Standards in High Risk areas.

Enforce your requirements.

SISTEMA CANADIENSE DE GARANTIA PARA VIVIENDAS NUEVAS



POR

KEITH HANSON

Presidente, Consejo Nacional de Garantías de Canadá
(National Warranty Council of Canada)

y

AUBREY L. LEBLANC

Presidente / Secretario Programa de Garantía para Viviendas Nuevas eOntario.
(Ontario New Home Warranty Program)

**DESARROLLO DEL SISTEMA DE
GARANTÍA
PARA VIVIENDAS
NUEVAS EN CANADA**



Realidad de la Política y la sociedad canadiense

- > Las regulaciones que gobiernan el suministro de viviendas emanan de los gobiernos provinciales.
- > El apoyo para la garantías de viviendas en Canadá no tiene relación directa con ideologías políticas partidarias.
- > Las regulaciones de protección al consumidor son responsabilidad de las provincias.
- > El consumismo nació en la década de los sesenta.
- > Consumismo en relación a la vivienda se ha desarrollado considerablemente en Canadá.
- > El público y el gobierno han alentado a la Industria de la construcción autogobernarse.
- > La Industria en cada provincia se ha desarrollado siguiendo modelos locales que reflejan las diferencias de la sociedad y la cultura de cada provincia.
- > Las diferencias en productos, precios y ámbito en la Industria de la vivienda, son relativamente pequeñas comparadas con los aspectos que son comunes a todas ellas.

Objetivo de la garantía canadiense para nuevas viviendas

- > Proveer al consumidor de protección contra construcción y contratistas de calidad inferior
- > Asegurar la buena reputación de la Industria de la construcción.
- > Promover a los buenos integrantes de la Industria.
- > Incrementar la calidad de la construcción.
- > Fomentar el desarrollo de tecnología nueva y sistema de construcción.
- > Mejorar la calidad de los profesionales de la Industria.
- > Actuar como intermediario para las instituciones financieras para la construcción, hipotecas y seguros de hipotecas.
- > A ser el modelo del auto gobierno de la industria.

Administración de garantías actualmente



Estructuras administrativas

- > Originalmente fueron creadas siete compañías de garantías
- > La organización es sin fines de lucro con alcance provincial
- > Cada directorio está constituido por personalidades de la industria y controlado por constructores, incluyendo representantes del público en general, del gobierno, profesionales de la industria y representantes de instituciones financieras.
- > Asesoramiento de los riesgos.
- > Seis de las siete corporaciones originales funcionan en un medio de mercado libre y la séptima tiene un monopolio local.
- > Las compañías comerciales tienen una pequeña parte del mercado.
- > La lealtad de los contratistas y la calidad de los servicios son las claves del éxito de las compañías de garantía.
- > Seis de las compañías de garantías canadienses son optativas, mientras que la séptima es obligatoria.

Organización típica de una compañía de garantías

directorio

comités del directorio

jefe ejecutivo

administración
y finanzas

permisos seguros educación solicitud de pago ventas y asesoramiento
técnica comunicaciones jurídico

Región A Región B Región C Región D Región E

Coordinación Nacional

- > Consejo nacional de seguros de Canadá (National Warranty Council of Canada)
- > A afiliación voluntaria
- > El consejo está integrado por.
- > Los presidentes y jefes ejecutivos de las siete organizaciones originales
- > Comité de la Asociación Canadiense de Constructores de Viviendas.
- > Representantes de otras áreas integradas
- > Se reúnen periódicamente.
- > Hace uso común de propiedad intelectual y experiencia .
- > Mantienen un nivel nacional protección al consumidor adecuado, pero permite las diferencias regionales.
- > Planea auto incorporarse.

Mercado de Construcción residencial

- > El medio en el cual se desenvuelve la construcción de viviendas y el desarrollo urbano abarca, las normas económicas, financieras, técnicas y gubernamentales; Las reglas y programas que afectan a la construcción; La disponibilidad y calidad de viviendas, y los incentivos de los constructores de operar en una forma profesional y lucrativa.
- > El diseño, la manufactura y la construcción de viviendas, con todas las disciplinas necesarias para la construcción y el acatamiento a las leyes y regulaciones.
- > El mercado al público en el que interactúan el consumidor con los constructores dentro de los marcos legales y financieros que los gobiernan.
- > Y por último la toma de posesión para lo cual los constructores y otros especialistas prestan los servicios necesarios.

Lobistas Gobiernos Provinciales El Público Otras Jurisdicciones

**Construcción
de casa
residencia**

**Diseño, manufactura
y Construcción**

Ventas al Público

**Dueños
y vida**

- . Urbanistas
- . Ingenieros y Arquitectos
- . Gobiernos Municipales
- . Reglamentación
- . Sector Financiero
- . Experto en medio A. Pr.

- . Fabricantes
- . Distribuidores
- . Transportes
- . Comerciantes
- . Gobiernos Municipales
- . Reglamentación
- . Sector Financiero
- . Protección
- . Medios de Comunicación

- . Compradores de casas
- . Vendedores
- . Sector de bienes raíces
- . Sector Financieros
- . Sector hipotecario
- . Abogados
- . Cortes y Tribunales
- . Medios de Comunicación

- . Dueños de casa
- . Abogados
- . Corte de Tribunales
- . Ingenieros y Aro.
- . Medios de Común.
 . Administración de
- . Otros Seguros

***Organización de
Constructores***

***Organización de
constructores***

***Organización de
constructores***

***Organización
constructores***

Constructores

Constructores

Constructores

Constructores

Compañía de garantías

Perfil de las compañía de garantías para cosa nuevas

Construcción residencial

- > Alta Calidad
- > Diversificación
- > Innovación
- > Respetuosa del medio Ambiente
- > De buen Rendimiento energético
- > Durable
- > Construcción a prueba de terremotos
- > Seguridad
- > Acceso irrestricto

El medio Comercial

- > Alta proporción de deuda
- > Alto riesgo
- > El Período de preparación es largo
- > La compra, mantención y el desarrollo del terreno son costosos
- > Las relaciones laborales son difíciles
- > El precio de materiales es inestable y ha estado subiendo
- > En varios lugares, el precio de las cosas ha estado bajando

Códigos y reglamentos de la Construcción

- > El código de Construcción (NBC) es un código modelo nacional
- > Hay del (NBC) se aplica en todo Canadá
- > Su naturaleza es preventiva, pero se está encaminando hacia una estructura basada en la intervención activa.
- > Uso de normas de calidad
- > Profesionales especializados
- > Leyes específicas
- > La construcción de viviendas familiares en particular, es un proceso complicado, costoso y sumamente regulado.
- > El control de la ejecución de los códigos de construcción es, por lo general responsabilidad municipal.

Marco legal

- > Los constructores / vendedores que ofrecen garantías se comprometen a honrar sus obligaciones contractuales con los compradores de viviendas.
- > Cuando hay desacuerdo, las compañías de garantía por lo general proveen sus servicios de resolución en lugar de juicios civiles entre las partes en litigio.
- > Cuando los constructores o vendedores declaran bancarrota las compañías de garantías se hacen cargo de la responsabilidad para con el comprador, dentro de los límites de la garantía en cuanto a tiempo y valor monetario.
- > Sin este rol quasi- judicial de las compañías de garantías, ambos grupos se verían obligados a usar los servicios judiciales del estado a un costo mucho mas alto y con períodos de tiempo mucho más largo para llegar a una resolución.
- > Como resultado, la confianza del consumidor es el proceso de compra de vivienda es mayor.

Financiación y Crédito

- > Las instituciones financieras consideran este tipo de garantía como un buen indicador del nivel de riesgo
- > Por lo general requieren éste tipo de seguro como condición necesario para otorgar préstamos
- > las compañías de garantías actúan como salvaguardia del riesgo en una gran parte de la industria de construcción canadiense
- > Las compañías de garantías actúan como salvaguardia del riesgo en una gran parte de la industria de construcción canadiense.
- > Las compañías de garantía tienen un poder económico considerable.

Otras compañías de Seguros, Garantías,

Finanzas e Idealización

> Las compañías de garantías buscan ejemplos de estructuras similares en otros sectores económicos para definir el rasgo de sus reponsabilidad y para establecer como repartir sus costos entre los Constructores, Consumidores y la propia compañía.

Estos sectores incluyen:

- < Seguros de bienes raíces.
- > Seguro de propiedad mueble.
- > Impuestos a las ganancias de capital.
- > Fianza de abastecedores y comerciantes.
- > Legislación de gravámenes para la construcción.
- > Legislación sobre quiebras financiera.
- > Seguro contra terceros para los constructores y otros participantes relevantes en caso de reclamo.

Un ejemplo

- > Un ejemplo real de derechos sustitutos con una acción judicial representativa por 16 millones de dólares

- > Los demandados en éste caso de manufacturas de ventilación de estufas defectuosas incluyen:
 - > General Electric
 - > Fabricantes de Estufas
 - > Compañías de Gas
 - > Organizaciones que regulan normas técnicas
 - > Un organismo regulador del gobierno de Ontario

El valor de una garantía de viviendas estructurada

Confianza y protección para el consumidor

- > Un mercado público que no solamente aparenta ser profesional pero que lo es
- > Sin embargo, la existencia de una garantía no es un argumento convincente para los compradores.
- > El seguro es un requisito previo necesario y un salvaguardia del profesionalismo
- > Quizás, la contribución mas importante del seguro es el efecto indirecto sobre la calidad de la industria garantía directa que ofrece.

Oferta y demanda de viviendas

- > El seguro afecta la marcha y la naturaleza de la construcción.
- > El seguro afecta la marcha y la naturaleza de la demanda
- > Provee confianza, lo que afecta la reputación de la industria, dándole pautas de calidad.
- > Evaluación y matriculación de constructores. Tal evaluación está disponible para uso libre de los compradores, agentes o consejeros.
- > Ayuda a la simplificación de los aspectos técnicos, legales y contractuales de la compra

Camino a seguir para la industria de garantías en Canadá

Modificaciones en el auto- gobierno de la industria

- > Cuando en una compañía de garantía única, con vínculo serio con la industria de la construcción se le permite desarrollarse en cada provincia, la industria se está, en efecto, autorregulando para satisfacer las necesidades del consumidor y cuidar la ética.
- > Si bien por lo general, éste modelo está funcionando bien, el gobierno, el público y ciertas partes de la industria, parecen estar apuntando hacia un sistema más universal.
- > En la provincia de Quebec, se está plantando legislación que haría que la necesidad de seguro fuera obligatorio para los constructores. Pero permitiría distintas compañías de garantías a competir entre ellas.
- > En otras provincias, las compañías de garantías están considerando legislación que obligaría a todos los constructores a formar parte del sistema.
- > Hay quienes están buscando extender el servicio a refacciones.
- > El modelo tiene algunos críticos de la industria y el gobierno.
- > El modelo tiene algunos críticos de la industria y el gobierno.
- > De todos modos, el modelo actual es maduro, tiene éxito y es ejemplar, con los mismos constructores tomando cargo de instituir los cambios necesarios y de anticipar las necesidades.

Relaciones Internacionales

- > El sector de garantía para las viviendas nuevas en Canadá esta reconocido como uno de los mas desarrollados del mundo. Cuando con :
 - > Visión nacional común
 - > Modelos Administrativos adaptados a las diversas necesidades
 - > Liderazgo fuerte.
 - > Fuerte alianza con la industria Constructora canadiense

- > Canadian Warranty le ha abierto las puertas a muchos estados y países que necesitan ayuda.

- > Los representantes canadienses se destacan en el ámbito internacional por su participación en áreas de garantías y viviendas

- > El consejo de nacional de seguros, y su departamento de consultoría agradece la oportunidad de compartir nuestra experiencia con nosotros anfitriones chilenos.

- > En nuestro ferviente deseo que ésta relación continúe siendo de beneficio mutuo.

Sumario

- > Las garantías en Canadá son una parte integral de la industria de construcción de viviendas.
- > Las garantías en Canadá están gobernadas por la propia industria, una forma de auto regulación profesional.
- > Todos los grupos interesados reciben un alto nivel de satisfacción.
- > Los planes de garantía a través de todo Canadá tienen objetivos similares, se encaran de la misma manera y están vinculados entre sí.
- > Las garantías en Canadá sin un verdadero éxito.

Es así que el primer y principal actor que puso de manifiesto su inconformidad respecto de la calidad de la construcción en Chile, y por lo tanto la necesidad de mejorarla, no fue ni el Estado ni los empresarios, sino que la comunidad, aquella que ha manifestado públicamente y con insistencia la necesidad de mejorar la calidad de la construcción.

Esta denuncia pública traciende el hecho de que, eventualmente, ésta no haya tenido un acabado respaldo técnico e, incluso, que en algunas oportunidades haya sido parte de ciertas campañas políticas.

Ello poco importa respecto de la oportunidad que representa para preguntarse sería y profesionalmente sobre la calidad que queremos, los estándares que deseamos, las carencias reglamentarias y tecnológicas, los desafíos necesarios y, por supuesto, todo aquello que es imprescindible y prioritario de abordar.

Por otra parte, que las demandas por mejor calidad provengan de la población no tienen nada extraño, por cuanto al hablar de calidad, estamos hablando precisamente de las condiciones y características necesarias para satisfacer las necesidades del cliente, de la comunidad que accede a una vivienda o que utiliza un equipamiento, infraestructura u otro bien inmueble.

Hilando más fino, la gran mayoría de las denuncias de la población no son por un mejor estándar, son por lo que podemos donominar “incumplimiento del estándar”, puesto que la gente no reclama por aspectos “cualitativos”, es decir por una mejor calidad, si no más bien por deterioros, hechos que, naturalmente, no son parte de la especificación.

Es claro que un muro de albañilería cuyo montero se desgrana, o una vivienda con pavimentos agrietados o que se hunden, instalaciones sanitaria con filtraciones, humedades o muros con figuras, son el resultado, la mayoría de las veces, de una mala construcción o de una inadecuada o baja especificación.

También son frecuentes las denuncias entre lo que se publicita u ofrece con aquello que finalmente se entrega al comprador. Más (*) allá de las dificultades que eventualmente pueda tener un comprador para comprender exactamente la oferta, lo cierto es que muchas ofertas no se compadecen con la realidad o son engañosas, sin considerar aquellas situaciones que constituyen auténticos fraudes o en las cuales, efectivamente, se ha cambiado la especificación, sin dar expresión de causa ni informarle al comprador.

Agravada más aun esta situación el hecho de que, a diferencia de prácticamente cualquier otra transacción comercial, no existía una respuesta adecuada, concreta y oportuna ante los deterioros y daños ocurridos, lo que, ciertamente, hacía crítica e insostenible la situación para las familias afectadas.

Ante esta realidad, la reciente modificación de la Ley General de Urbanismo y Construcciones, conocida como Ley de la Calidad de la Construcción, que entró en vigencia el 16 de Diciembre del año recién pasado, es un avance importantísimo y de toda justicia en el proceso de modernización y actualización de los instrumentos de regulación de la construcción y, especialmente, en el mejoramiento de la construcción.

Al precisar los actores que intervienen en una construcción y, especialmente, al identificar a un único responsable ante el comprador, definiendo también los distintos niveles de responsabilidad de acuerdo al ámbito en que se participa constituye, sin duda, un avance histórico en el camino de mejorar la calidad. Si no hay identificación de responsabilidades precisas, es decir, no hay interlocutores claros, es muy difícil que los clientes del sector puedan hacer valer sus derechos como, asimismo, es casi imposible que los empresarios dirijan esfuerzos positivos en la vías del mejoramiento de su actividad.

The Canadian System of New Home Warranty



by
Keith Hanson
Chair, National Warranty Council of Canada
E
Aubrey L. Leblanc
President/ Registrar, Ontario New Home Warranty Program

The Shaping of New Home Warranty in Canada



Canadian Political / Societal Realities

- > Housing supply is primarily a provincial matter
- > Support for home warranty in Canada is not tied to any particular part of the political spectrum
- > consumerism is the responsibility of the provinces
- > consumerism grew from the 1960's
- < Housing is considered a mature area of consumerism
- > The public and governments have encouraged the home construction industry to manage itself
- > Industry in each province has developed a model / scheme which reflects the subtleties of the society and culture in each province
- > These variances in products, price, and scope are relatively minor in light of those aspects which are common goals to all

Goals Canadian New Home Warranty

- > To provide consumer protection against substandard builder and contracting
- > To ensure the overall reputation of the home building industry
- > To promote the legitimate business success of the reputable members of the industry
- > to raise the quality of construction
- > to support the development and implementation of new technologies/ building systems
- > to raise the quality of practitioners in the industry
- > To act as a screen for financial institutions in construction lending, surety, mortgaging and mortgage insurance
- > To represent industry self - management

Warranty ministrations today



Administrative Structures

- > Seven original warranty companies
- > Non-profit-corporations, provincial charters
- > Board of Directors made up of stakeholders and dominated by builders, including consumer, financial, government and professional representatives
- > Risk assessment of builders and housing types to determine license fees and unit premiums
- > Six of the original seven corporations in Canada operate in competitive markets - one has a monopoly
- > For-profit competitors have a small market share
- > Builder loyalty and quality of services are the keys to the success of the major warranty corporations
- > Six of the original corporations are discretionary - the seventh is mandatory

Typical New Home Warranty Corporation

Boord of Directors

Board Committees

Chief Executive

Administration
& Finance

Licensing Underwriting Technical Claims Communications Legal
& Training & Marketing & E.

Region A Region B Region C Region D Region E

Coordination for Canada

- > National Warranty Council of Canada
- > Voluntary affiliation
- > Chairpersons and Chief Executives of the seven original corporations
- > Committee of the Canadian Home Builders Association
- > Representatives of other key stakeholders
- > Meet regularly
- > Share intellectual property and experience
- > Allows for regional flexibility while maintaining consistent levels of consumer protection
- > Intends to incorporate itself

Residential Marketplace

- > The building envelope in which construction takes place, including land development, and the economic, financial, technical, and governmental norms, programs and rules which affect construction, availability and quality of homes, and the motivation of builders to operate profitably and professionally
- > The design, manufacturing and construction of housing involving all of the disciplines necessary to construct housing and have it comply with standards and laws
- > The retail marketplace in which the consumers of houses and their agents interact with the builders of houses, within the merchandizing, financial and legal frameworks which govern the marketplace
- > And lastly, the ownership phase in which owners live in their homes, and builders and others service their needs

Lobbyists provincial Governments the public Other Jurisdictions

**Buildind
Environment**

Lan Developers
Engineers & Architects
Municipal Governments
Regulators
Codes & Standards
Financial Sector
Environmentalists

**Design
Manufacturing
& Construction**

Manufactures
Suppliers
Transportation
Trades
Enginees & Architects
Municipal Governments
Regulators
Rinalcial Sector
Law Enforcement
Media

**Retail
Marketplace**

Home Purchasers
Vendors
Real Estate Sector
Finalcial Sector
Mortgage Sector
Lawyers
Litigators
Courts & Tribunals
Law Enforcement
Media

**Home Ownership
& Residential life**

Home Owners
Lawyers
Litigators
Courts & Tribunals
Enginees & Architects
Media
Building Managers
Other Insurers

**Home Builders
Organization
Organization
Builders**

**Home Builders
Organization
Builders**

**Home Builders
Builders**

**Home Builders
Organozation
Builders**


WARRANTY CORPORATIONS

Stakeholder Environment of Home Warranty Corporations

Residential Construction

- > High quality
- > reasonably diverse
- > reasonably innovative
- < environmentally benign
- > energy efficient
- > durable
- > resistant to seismic occurrences
- > secure
- > accessible or barrier- free

Business Dimensions



> high leverage

> high risk

> lead times are long

> land is expensive to acquire, inventory and service

> labour relations can be tenuous

> price of materials and supplies have been

> volatile and rising

> prices have been depressed in many markets

Building Codes, Standards & Regulation

- > National Building Code (NBC), a model code
- > regional, geographical or political variations
- > essential dimensions of the NBC are applied across Canada
- > prescriptive in nature, but a move to a performance or goal-based structure
- > referenced standards
- > designated professionals
- > other applicable laws
- > residential construction in particular is a heavily regulated, complicated and expensive process
- > enforcement of codes is generally a municipal responsibility

Legal Framework

> builder / vendors who offer warranty agree to fulfill their contractual and construction obligations to purchasers of their homes

> when disputes arise, warranty corporations generally substitute their dispute resolution services for civil suits between the parties

> when builders and vendors are insolvent, the warranty corporations take on their obligations to service the homeowners, subject to limits of warranty coverages by time and dollar value

> without this quasi-judicial role performed by warranty corporations, all parties would be subject to the much more expensive and blacklogged judicial processes

> by avoiding this, consumer confidence in the new home purchase process is enhanced

Financing and Lending Practices

- > financial institutions appreciate warranty as a litmus test for risk
- > tend to require the presence of a warranty as a condition to offering their financial services
- > warranty companies act as risk gatekeepers to much of the construction financial network in Canada
- > warranty corporations exercise considerable economic power

Other Insurance, Warranty, Bonding and Indemnification

> warranty corporations look to other risk or profit structures to define the scope of their responsibilities and to migrate costs to builders, consumers and the corporations themselves- these include:

- real property insurance
- contents insurance
- tax or investment gains of purchasers
- bonding of trades and suppliers
- construction liens legislation
- bankruptcy legislation
- business or liability insurance held by builders or any other relevant participant in a claim situation

An Example

> current example of subrogated rights an a \$16 million class suit

> defendants in this case of defective furnace venting manufacturing and approvals include:

- Genral Electric
- ven and furnace manufacturers
- Gas utilities
- technical standards organizations
- a regulatory departament of the Government of Ontario

The Value of a Structured

Home Warranty



Consumer Protection and Confidence

> a retail marketplace which appears and is professional

> paradoxically, the existence of a warranty is not a compelling fact to purchasers of new homes

> they are motivated by primary factors such as location, design and ownership or property

> nonetheless, warranty is a necessary prerequisite, and condition of professionalism

> the real contribution of warranty, then, may be the indirect means by which it affects the whole industry rather than the more visible and direct warranty which it offers

Supply of and Demand for Housing

> warranty affects the pace and nature of construction

> warranty affects the pace and nature of demand

> key purveyors of trust and confidence which affects builder and industrial reputations, lending and investment practices, and standards of quality of construction

> evaluate and rate builders and make this information available to purchasers and their agents and advisors

> invest heavily in demystifying the technical, legal and contractual aspects of purchasing

> assist client builders with sales and marketing efforts

Future Trends in Home Warranty in Canada

Variations on Industry Self- Management

- > when a single warranty corporation with strong ties to the primary builder association is allowed to flourish in each province, the industry is essentially self-managing its own consumer warranty needs and business "best practices"
- > while generally successful, governments, consumers, and enlightened parts of the industry have continued to push the Canadian model towards a state of greater universality and dominance
- > in Quebec, legislation is planned which will make warranty mandatory for builders, but permit warranty corporations to compete
- > in some other province, warranty corporations are considering requesting legislation to bring the non-member builders into the scheme
- > still others are looking to extend warranty to renovations, and change-of-use conversions
- > the model is under modest siege from competitors and governments
- > however, the model is mature, successful and exemplary as builders themselves lead the change process, and anticipate needs

International Relations

> new home warranty sector in Canada is recognized as one of the more sophisticated in the world:

- common national vision
- diverse adaptive administrative models
- strong leadership and management
- strong alliance with the talented home building industry

> Canadian warranty has opened its doors to many countries and states who seek counsel


> Canadian representatives are visible participants at various international venues dealing with housing and warranty

> National Warranty Council and its consulting arm

> we welcome this opportunity to offer our expertise to our Chilean hosts

> we hope that our relationship will continue beneficially

Summary



> warranty in Canada is central to the residential construction industry

> warranty in Canada is governed by the industry as means of professional self-management

> warranty satisfaction is high for stakeholders

> warranty schemes have common goals and approaches across Canada, and link to each other

> warranty in Canada is a success story