



**PROGRAMA
DE BUENAS PRACTICAS
DE LA CONSTRUCCIÓN**

CCHC



Octubre, 2007

Indice

· Introducción – Presentación	04
A) RELACIONES CON LOS VECINOS	05
1.- <i>Plan de Relaciones con la comunidad</i>	
B) VENTA Y POST VENTA DE VIVIENDAS	06
1.- <i>Venta</i>	
2.- <i>Post venta</i>	07
C) CONSTRUCCION RESPONSABLE	08
1.- Cuidado del medio ambiente: medidas de mitigación	
1.1 <i>Respecto a las emisiones atmosféricas</i>	09
1.2 <i>Respecto a las emisiones de ruido</i>	10
1.3 <i>Respecto a efluentes líquidos</i>	11
1.4 <i>Respecto a la generación de residuos sólidos</i>	
1.5 <i>Respecto al cuidado de las calles vecinas o cercanas a las obras</i>	
D) SEGURIDAD Y PREVENCION DE ACCIDENTES	12
E) COMO PREVENIR COMUNICACIONALMENTE UNA CRISIS	14
ANEXOS	20

INTRODUCCIÓN - PRESENTACIÓN

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE LA CONSTRUCCION

"El compromiso del sector inmobiliario con la Responsabilidad Social"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A) RELACIONES CON LOS VECINOS

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

Para eso nos comprometemos a:

1.- Plan de relaciones con la comunidad:

* Siempre es mejor saber y estar informado acerca de lo que ocurre a nuestro alrededor. Más si se trata de la construcción de casas o edificios en nuestro barrio. Por eso debemos tener un **Plan de Relaciones con la Comunidad, que tendrá como objetivo principal** reducir el impacto y minimizar la molestia que los trabajos pudieran causar en los vecinos.

* Considerando que dentro de la Ley General de Urbanismo y Construcción existe la opción de informar los permisos de construcción, se recomienda utilizar esta vía para dar a conocer a la comunidad los actos administrativos vinculados con la construcción, que han sido aprobados o autorizados y así fijar una fecha a contar de la cual comiencen a correr los plazos establecidos en la legislación para rechazar o impugnar dichos procedimientos. Con esto, se otorga de un marco legal útil tanto a los agentes inmobiliarios como a la comunidad.

* Avisar a los vecinos directos del **inicio de la obra, tiempo de duración y etapas del proyecto**. Para este efecto se puede designar a una persona capacitada para atender clientes. Otra opción es a través de un comunicado escrito o volante que servirá para aclarar dudas en la comunidad.

* **Nos comprometemos a instalar un Pizarrón en la portería de las obras indicando el tipo de obra** que se realizará, su plazo de construcción, el permiso de construcción, el **horario de trabajo**, el horario en el que se producirán las mayores emisiones de ruido y la duración de tales eventos y otras **noticias relevantes hacia los vecinos**. En fin, mantener una ventana abierta a todos los sucesos que ocurren en la obra, para no convertir nuestra presencia en algo no deseado, o al menos minimizar cualquier tipo de molestia que nuestro proyecto pueda generar.

* Para cada proyecto, deberá existir un número de teléfono o página web en la que los vecinos puedan manifestar sus reclamos o preguntas. Este rol también lo puede cumplir un encargado en la obra. **Lo importante es que exista un espacio predeterminado que recoja estas inquietudes y les dé respuesta con la mayor prontitud que sea posible.**

* Cada obra debe tener en su portería un **Libro de Observaciones**, en el cual los vecinos puedan hacer sus reclamos. Este libro debe estar accesible y a la vista para recoger las inquietudes o molestias que puedan existir en la comunidad.

* Nos comprometemos, en la medida de lo posible, a **procurar que el aspecto exterior de la obra sea ordenado** y armónico con el entorno.

En relación a los trabajadores propios y subcontratados:

a) **Controlar el lenguaje y prohibir gritos** y molestias a peatones. Hay piropos que siempre son bienvenidos y otros que cruzan la línea de la buena educación. Tratemos de que nuestros trabajadores nunca usen palabras incómodas u ofensivas hacia quienes circulan cerca de nuestras obras.



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

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

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

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

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



B) VENTA Y POST VENTA DE VIVIENDAS

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

1.- VENTA

* Es muy importante que el **cliente siempre reciba lo que compró**, sobre todo si lo hizo "en verde". Para esto, debemos entregar viviendas que correspondan a los planos, especificaciones y superficies estipuladas en el contrato de compra-venta y aprobados por la Municipalidad.

* Pensando en la **mantención y buen uso de las propiedades**, la Cámara Chilena de la Construcción, ha elaborado un **"Manual de Mantención y Uso de la Vivienda"** que permite a los propietarios optimizar el bienestar de sus casas o departamentos. Cómo ahorrar energía, cuándo hacer o no reparaciones o cómo evitar la humedad son algunos de los puntos de **este manual, desarrollado por la propia empresa, que debe ser entregado a cada uno de los clientes al momento de recibir su propiedad**.



• La venta de una vivienda no termina con la entrega de las llaves a sus nuevos propietarios. **Debemos contar con un protocolo de entrega** que contemple varios puntos para asegurarnos de estar haciendo todos los pasos necesarios. Estos son:

- 1.- Entregar de manera personalizada la vivienda.
- 2.- Revisar todos los espacios de la propiedad y, en caso de no haber conformidad en algún punto, escribir un acta.
- 3.- Explicar al propietario sobre los elementos básicos de mantención de la vivienda.
- 4.- Explicar al propietario las características del proceso de post venta, entregarle un número de teléfono dónde contactarse y qué tipo de problemas que puedan aparecer, son responsabilidad de la empresa.
- 5.- Acordar un plazo para solucionar los problemas detectados en la revisión de la vivienda.
- 6.- Dejar registro de las cuentas de servicio (luz, agua, gas).
- 7.- Explicar el rol del administrador, cuando sea necesario.
- 8.- Explicar cómo opera la administración provisional, en los casos que corresponda.
- 9.- Entregar al propietario el listado de las empresas proveedoras de artefactos, servicios y elementos que están sujetos a garantía y hacer entrega de las mismas para que queden en poder del nuevo dueño.
- 10.- Entregar una breve descripción de los puntos más relevantes sobre **responsabilidades indicadas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones, que establece responsabilidades y plazos en distintos tipos de fallas y defectos que pueda presentar la vivienda en diferentes cantidades de años. (EN ANEXO)**

• Una vez hecha la entrega de la vivienda, es muy importante explicar al nuevo propietario que existen números de teléfonos o páginas web en las que puede encontrar información, hacer preguntas, reclamos o pedir inspección por desperfectos. Es decir, que no quede en el aire y **sepa dónde y cómo pedir ayuda en el caso de necesitarla.**

• Cuando la vivienda está ubicada dentro de un condominio o en un edificio, **se deberá hacer un protocolo de entrega a la administración que deberá incluir garantías de los espacios comunes**, si es que los hay. Además, será necesario hacer entrega de planos estructurales, eléctricos y de aguas, para necesidades futuras.

2.- POST VENTA

• En el caso de que después de la entrega de una vivienda surjan desperfectos o fallas que necesiten servicio de post venta, nos comprometemos a que una vez recibido el reclamo, **contactaremos al propietario dentro de los siguientes cinco días hábiles para coordinar con él una visita de inspección** y establecer si la falla corresponde o no a un desperfecto de la construcción por la cual la empresa debe responder. En caso de que así sea, se acordará con el propietario fecha y horario para ejecutar las reparaciones correspondientes.

• **Ningún reclamo debe quedar sin respuesta**, independiente de si éste sea por materias que no corresponden a la responsabilidad de la empresa constructora. En este caso, se le informará al cliente que su queja no procede según lo establecido en la ley. Hay casos puntuales en los que son las propias empresas de servicios (agua, gas, electricidad y telecomunicaciones), quienes deben responder por ciertos desperfectos.

• En el caso de que se haga una visita a la propiedad y no encontremos a nadie en casa, es necesario **dejar una nota**, en conserjería si se trata de un edificio o condominio que cuente con ella, o bien en la propia casa, de manera de **constatar que estuvimos ahí** y que será necesario agendar la visita de inspección para otro momento más adecuado.

• **Debemos disponer de un área específica de atención de post venta con un responsable conocido por el cliente.** Una vez que se entrega la vivienda, se debe informar al nuevo propietario cuál es la dirección (ya sea física o por páginas web) y teléfono en el cual podrá hacer las consultas que tenga cuando ya se encuentre instalado en su hogar.

• Cada empresa debe tener una **"Hoja de Vida" o ficha de cada propiedad** que construya y venda, con el historial de la misma.



C) CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE

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

1.- CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: MEDIDAS DE MITIGACIÓN

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

¡Comprometámonos por un aire limpio!

1.1 Respeto a las emisiones atmosféricas

• Los **camiones** de carga en movimiento sueltan polvo y partículas al ambiente, por eso es importante velar porque siempre estén **encarpados correctamente y así evitar contaminar el aire de nuestra ciudad.**

• Todas las obras deben **mantener sus accesos** y vías internas siempre **humedecidas, compactadas y limpias.** De esta manera, evitaremos la **propagación de polvo hacia nuestros vecinos.**

• **Los neumáticos de los camiones** son un medio dispersor de tierra, que más tarde se convertirá en polvo y suciedad. Por eso es **importante lavarlos** al salir de la obra, ya sea a través de una fosa con agua o de una manguera.

• **Todas las obras deben cerrar su perímetro con mallas tipo raschel** (más conocidas como mallas de kiwi). Esta acción es muy útil para reducir la dispersión de partículas y polvo que se genera en las obras.

• **¡Nuestros trabajadores son la imagen de nuestras empresas!** Por lo mismo, debemos entregarles siempre la información que ellos necesitan a través de capacitaciones que les permitan conocer las medidas de cuidado medio ambiental. Que no haya gritos, chiflidos o que no se levante polvo, dependerá de la manera en que hagamos sentir a nuestra gente, parte fundamental de este compromiso que estamos asumiendo con nuestro entorno.

• El límite de velocidad de los camiones al interior de las obras **no debe ser superior a los 20 kilómetros por hora.** Circulando a baja velocidad no sólo disminuimos las emisiones de polvo al medio ambiente, sino que además, cuidamos el bienestar de nuestros trabajadores y de todos quienes conviven al interior del proyecto.

• Nuestro compromiso es con el medio ambiente y los árboles, además de hacer más acogedoras las calles y plazas, son fuente de oxígeno que procuramos para sobrevivir. Por eso, es **necesario proteger los lugares donde estos se encuentran y además, regarlos** para que vivan y florezcan como debe ser cada año.



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



1.2 Respetto a las emisiones de ruido

- **Las obras de construcción son una actividad transitoria**, y mientras dure su ejecución se producirán alteraciones a los vecinos que las rodean. Por eso es que debemos comprometernos a que esta perturbación sea la menor posible, para lo cual:
- Todos los trabajos que se realizan al interior de los distintos proyectos, deben realizarse de acuerdo al **horario establecido por la Ordenanza Local de la comuna correspondiente**. Cada municipio cuenta con sus propias **horas hábiles de trabajo**, y nuestro deber es respetar esos períodos para no molestar a los vecinos con ruidos o movimientos en momentos que no corresponde.
- Tenemos que velar porque las acciones que ocurran dentro de las obras, estén lo más alejadas posible a nuestros vecinos inmediatos. Por eso, **la descarga de los camiones** betoneros, de maquinaria, de equipos de construcción o de material propio de las **faenas, debe hacerse en la medida de lo posible lo más apartado de las viviendas aledañas**. Preferentemente al interior del predio en el que se esté construyendo en ese momento.
- Siempre nos enfrentamos a muchas alternativas cuando elegimos una maquinaria para nuestra empresa. Camiones con ciertas características, grúas de mayor o menor tamaño, equipos más costosos o más económicos. Las posibilidades están. Por eso **cuando debamos elegir entre dos máquinas con las mismas cualidades, debemos siempre optar por aquella que emita menos ruido al ambiente**. Si existen dos opciones, menos ruido y menos emisiones de CO₂, es mejor.
- **¡Seamos buenos vecinos!** Si podemos configurar la faena de manera que las mayores **emisiones de ruido estén lo más lejos posible de las viviendas** que nos rodean, entonces hagámoslo de esta manera. Nuestro compromiso de velar por nuestra comunidad requiere de gestos como estos, que harán nuestra estadía en el vecindario lo menos invasiva y molesta posible.

1.3 Respeto a efluentes líquidos

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

1.4 Respeto a la generación de residuos sólidos

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

1.5 Respeto al cuidado de las calles vecinas o cercanas a las obras

- Los momentos de **carga y descarga** de materiales de construcción, pueden provocar algunas molestias en el tráfico normal de las calles. Por eso y en la medida de lo posible, ambas acciones **deberán realizarse al interior de la faena**. Si por espacio o por el volumen de los materiales esto no pudiese ser así, tenemos que **procurar que exista una señalización adecuada para que los vecinos puedan circular tranquilamente**. Para ello debemos contar con un banderero para evitar cualquier tipo de accidente.



* Consideremos siempre las **restricciones horarias** que exigen las Municipalidades respecto a la circulación de vehículos. Se recomienda que el horario de funcionamiento para los camiones de carga y descarga sea fuera del horario punta. **Usando las horas de menos tránsito, estaremos respetando a la comunidad entera.**

Nos comprometemos a:

- Controlar las emisiones de polvo.
- Disminuir al máximo los ruidos molestos.
- Controlar los residuos líquidos y sólidos.
- Controlar el tráfico de camiones y maquinarias.
- Proveer señalética y avisos a los vecinos que los mantengan informados.
- Respetar los horarios de trabajo en las obras.
- Capacitar a los trabajadores y velar por su buen comportamiento.
- Devolver un entorno amigable a la comunidad una vez finalizada la obra.

D) SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

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

Para ello nos comprometemos a:

* Velar por la **seguridad de nuestros trabajadores, previniendo accidentes y enfermedades laborales.** Para esto, **mantendremos un programa de prevención de riesgos tipo PEC de la Mutual de Seguridad o similar,** asignando responsabilidades a cada uno de los miembros de un proyecto, asegurando así un clima laboral seguro tanto para los trabajadores como para los vecinos.

* **Como empresa responsable, debemos contar con una política clara de prevención de riesgos.** Es muy importante que todos quienes trabajen en una faena, conozcan y difundan estas normas y que éstas estén visibles mediante afiches o señaléticas accesibles a todos. Además, los trabajadores tienen derecho a saber a qué peligros se exponen por las características de sus trabajos.

* Cada obra debe contar con un **Departamento de Prevención** y un prevencionista que se encargue de poner en marcha todas las tareas relativas a la seguridad y programar, incluso, planes de evacuación de las faenas en caso de emergencia.

• **Nuestro compromiso es que todos nuestros trabajadores estén asegurados frente accidentes** (mediante una afiliación a la Mutual de Seguridad u otro), y que queden protegidos desde que salen de sus casas hasta que regresen a ellas, incluidos los trayectos.

• ¡Somos empresas transparentes! Por eso estamos **abiertos a la fiscalización y a auditorías periódicas para el control de nuestras faenas**. Todo esto con el fin de estar siempre al día en lo que es control de accidentes.

• Debemos **capacitar regularmente a nuestros trabajadores mediante cursos de prevención de riesgos de accidentes**. Es importante que ellos conozcan y sepan qué hacer y cómo actuar en cada caso de emergencia que se presente en las faenas.

• Nos comprometemos a **entregar a cada trabajador las condiciones y equipos de protección personal necesarios** para que realice sus labores de la manera más segura posible.

• Todas las maquinarias y camiones que se encuentren dentro de la obra tienen que estar **dotados de alarmas de retroceso que permitan la prevención de accidentes**. Estas alarmas deben operar a un volumen adecuado que permita que cumpla su cometido sin contaminar acústicamente el ambiente.

• Queremos evitar también los accidentes que puedan ocurrir en la vía pública, calles o veredas, **por desprendimiento de materiales desde las obras**. Para esto instalaremos mallas y contenedores que detengan cualquier tipo de objeto que pueda caer y dañar a algún vecino o sus viviendas.

• **Somos responsables de toda la cadena de trabajadores que cumple sus labores en un proyecto determinado**. Por eso nos comprometemos a velar porque los planes de salud, previsión y elementos de seguridad de nuestro personal y de nuestros subcontratistas estén siempre al día y en el estado que corresponde. ¡Los trabajadores son nuestra responsabilidad!



¡ESTE ES NUESTRO COMPROMISO!

E) COMO PREVENIR COMUNICACIONALMENTE UNA CRISIS

1.- QUÉ ES UNA CRISIS

Cualquier evento que amenace la reputación o el funcionamiento de la empresa, que pueda afectar la salud y/o el bienestar de los trabajadores, de la comunidad o del público en general; que pueda generar publicidad negativa para la compañía y provocar una amplia cobertura de los medios de comunicación, tomando un tiempo extraordinario por parte del staff directivo para enfrentarlo.

Las crisis comunicacionales son por naturaleza impredecibles sin embargo, la experiencia indica que muchas empresas podrían haber evitado las crisis si hubieran tomado medidas preventivas que redujeran los niveles de riesgo o haber controlado oportunamente ciertos incidentes, que finalmente desencadenaron en una crisis.

2.- PROBABLES ESCENARIOS DE CRISIS PARA EMPRESAS CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS

Considerando que la anticipación es una estrategia básica para estar mejor preparados para enfrentar situaciones de crisis, es relevante que los principales directivos de la organización tengan identificados y caracterizados los escenarios más probables que pueden suceder en la empresa.

a. Muerte de un trabajador (o más) de la empresa o de una empresa contratista.

- Derrumbes de terreno mal protegido o contenido, dado que no se estudió bien el suelo y éste puede haber cambiado de consistencia.
- Falta de uso de elementos de seguridad y deficiente política de prevención de riesgos.
- Problemas Ley de Subcontratación dado que empresas contratistas no cumplen con normas básicas de seguridad para la prevención de accidentes.

b. Descontento de los propietarios de las viviendas

- Fisuras (fracturas en revestimientos, lo que estructuralmente no reviste mayor importancia)
- Goteras, inundaciones después de lluvias
- Desprendimiento de materiales
- Problemas con calidad de materiales.
- Fecha de entrega de viviendas (no han tenido plazos excesivos)
- Ante cualquier emergencia climática, etc.,

c. Problemas laborales

- Conflictos laborales, conflictos latentes, paros, huelgas, despidos masivos, etc.

3.- PREVENCIÓN DE CRISIS

La mejor crisis es la que podemos evitar controlando los factores de riesgos y flancos que pueden producir un incidente o situación que desencadene en una crisis. Para ello se sugiere tomar en cuenta las medidas y criterios señalados en el *"Manual de Buenas Prácticas de la Construcción"*. Si identificamos los factores de riesgo y tomamos las medidas necesarias para prevenir una crisis estaremos reduciendo en un grado considerable la probabilidad de que tengamos que enfrentar este tipo de situaciones que demandan tiempo, altos costos y afectan nuestra imagen de marca. Por ejemplo, la mejor manera de evitar una crisis comunicacional producto de un accidente de trabajo, es extremar las medidas de prevención de riesgos y accidentes trabajando en forma conjunta con la Mutual de Seguridad y los responsables de prevenir accidentes en la propia obra. En otras palabras, ser responsables y aplicar buenos estándares de calidad y prevención de riesgos en nuestro trabajo habitual.

4.- CÓMO ESTAR PREPARADOS PARA ENFRENTAR COMUNICACIONALMENTE ESCENARIOS DE CRISIS

A continuación se presentan los pasos principales que debemos seguir para prepararnos mejor ante eventuales escenarios de crisis y ser capaces de actuar en forma adecuada y oportuna ante este tipo de situaciones.

4.1 Tener identificados los escenarios más probables de crisis

Es relevante que la directiva de la empresa tenga identificados y caracterizados los escenarios más probables donde pueden generarse situaciones de crisis.

Las crisis antes vividas por la empresa o por otras empresas similares a la nuestra, pueden volver a repetirse en cualquier momento y los escenarios abordados están latentes, por lo tanto, es importante estar alertas.

4.2 Tener suficiente capital de confianza y reputación acumulado

Gestionar nuestras relaciones con los principales stakeholders a través de una comunicación efectiva y una gestión sólida de nuestros servicios, es decir, tener depositado los suficientes activos de imagen en nuestro "Banco de confianza y credibilidad", el que se traduce en una imagen sólida, creíble y apreciada por nuestros grupos de interés y, en último término, en una reputación corporativa sólida que se ha ido construyendo con los años a través de relaciones transparentes y positivas con nuestros socios, la comunidad, medios de comunicación y la opinión pública en general.

4.3 Constitución de un Comité de Crisis

Es necesaria la formación de un Comité de Crisis, que determinará las acciones a seguir en caso de que la empresa se vea afectada por una situación de emergencia, el cual debiera reunirse periódicamente para anticiparse a los hechos, manejar el presente manual con fluidez y preparar un plan de trabajo operacional y comunicacional.

4.4 Selección y entrenamiento de voceros

El Comité de Crisis deberá seleccionar uno o más voceros para dar la cara en representación de la empresa en el caso de que se produzca una crisis y sea necesario enfrentar a los medios y salir. Estos voceros deben ser personas entrenadas en la materia para que llegado el momento, no improvisen sino que demuestren las capacidades y habilidades que se requieren.

4.5 Preparación de mensajes

El Comité de Crisis con el apoyo de los asesores comunicacionales, debe tener preparados algunos mensajes principales para difundir a los medios en determinadas situaciones. Estos mensajes deben contener cuatro elementos principales:

- (a) **Referencia a los hechos:** qué, dónde, cuándo, cómo, causas. (*.. en el día de hoy, se ha producido.....*)
- (b) **Palabras de pesar y solidaridad con las víctimas fatales** o los heridos y la disposición a colaborar con las familias para superar estos momentos de dolor. (*lamentamos los hechos y solidarizamos con los trabajadores que*)
- (c) **Referencia a las medidas que se están tomando:** se están investigando las causas del accidente, recogiendo los antecedentes del caso, reparando los efectos negativos, asistiendo a las víctimas, colaborando con las autoridades para controlar la situación, etc. (*en estos momentos la empresa se encuentra investigando las causas.....*)
- (d) **Referencia a las políticas corporativas de la institución:** la empresa tiene estrictos estándares de control de calidad, es respetuosa de las normas ambientales vigentes, mantiene estrictos programas de seguridad y prevención de riesgos bajo la supervisión de la mutual de seguridad, etc. (*nuestra empresa mantiene estrictas normas de seguridad para prevenir accidentes y*)

4.6 Tener establecida una buena relación con los medios

Para tener una buena relación con los medios de comunicación es necesario mantener relaciones permanentes con los periodistas que cubren el sector de los principales medios, para que al momento de la crisis, sepan a quién dirigirse y cuál es la reputación y seriedad de la empresa a la que se están refiriendo. Es necesario tener preparada una **base de datos** de medios locales y nacionales, con los periodistas que cubren el sector de **medios más relevantes** para entrevistas uno a uno, envío de comunicados etc. (nombre, teléfono, mail).

4.7 Tener un manual o instructivo de manejo de crisis actualizado

El presente instructivo cumple con esta función. Este documento debiera actualizarse cada dos años para que no pierda vigencia e incorpore las nuevas directrices y bases de datos que deberán estar disponibles en el momento en que se presente una situación de crisis.

4.8 Hacer simulacros de emergencia en forma regular

Hacer una vez al año simulacros de emergencias donde se pongan en acción los dispositivos y procedimientos de control de la situación, en el caso de que estalle la crisis.

5.- GESTION COMUNICACIONAL ANTE ESCENARIOS DE CRISIS

5.1 Evaluación de escenarios de crisis: las primeras señales

- **Alerta Amarilla** : Se trata de un **incidente o hecho aislado**, sin demasiada notoriedad y con final cierto. Buena capacidad de control comunicacional a nivel local por los responsables de la unidad o gerencia respectiva. Las probabilidades de escalamiento de la crisis son bajas y el hecho o situación no trasciende a la prensa.
- **Alerta Naranja** Se trata de un **accidente, emergencia o evento serio**, con cierta notoriedad pública y pero con final cierto. Poca capacidad de control comunicacional a nivel local por los responsables de la unidad o gerencia. Trasciende a la prensa, pero con una baja cobertura. La crisis no escala, dura poco y el incidente es controlado a tiempo y no continúa en los medios.
- **Alerta Roja**: Se trata de una **crisis, con alta notoriedad pública y final incierto**. La situación debe ser manejada completamente por los altos niveles gerenciales. La crisis continúa siendo cubierta por los medios, se mantiene el interés noticioso y acoso periodístico, requiere de un alto tiempo por parte del Comité de Crisis. El incidente es cubierto por la televisión .Nuestra imagen se ve dañada.

5.2 Constitución del Comité de Crisis

El Comité de Crisis se debe reunir en las oficinas de la empresa considerando que aquí tendrán mejor acceso a la información disponible y se cuenta con medios de comunicación y de trabajo que facilitarán su labor. Lo primero es recopilar toda la información posible. Luego debe realizar un buen diagnóstico de la situación y no caer en errores como: bajarle el perfil a la crisis, y no darle mayor importancia al evento, o bien, subirle demasiado el perfil y sobre reaccionar.

5.3 Evaluación de la magnitud de la crisis: nivel de escalamiento

Con la información recolectada el Comité de Crisis **evalúa la situación** y califica el nivel de gravedad de la crisis: leve, moderada o grave, para actuar en consecuencia

- **Crisis leve**: conflicto interno o externo con muy poca cobertura de prensa.
- **Crisis moderada**: conflicto interno o externo que escala a niveles controlables, el tema trasciende a la prensa y genera interés periodístico pero es probable que la crisis no escale a mayores grados de exposición pública.
- **Crisis grave**: conflicto interno o externo que escala a niveles de difícil control, alta cobertura de los medios de comunicación, denuncias de autoridades contra el sector de la construcción. El problema afecta seriamente la imagen de nuestra empresa.

5.4 Pasos a seguir en el manejo comunicacional de la crisis

Sólo una vez que se ha controlado la situación de emergencia (razón de la crisis) a un nivel razonable y se han tomado las primeras medidas de respuesta rápida ante este tipo de situaciones (atención a los heridos, acordonamiento del sector, despeje de vías de acceso, etc.), nos preocuparemos de atender los requerimientos de los medios de comunicación y tomar la iniciativa en nuestra relación con la prensa.

En el caso de que se trate de una crisis moderada o grave, se sugieren los siguientes pasos a seguir por parte del **Comité de Crisis**:

- (a) **Se reúne el Comité de Crisis** con los miembros previamente designados y siguiendo las instrucciones señaladas anteriormente, ya sea en el nivel local o nacional.
- (b) **Recoge toda la información disponible** para elaborar un primer diagnóstico de la situación de fuentes confiables.
- (c) **Evalúa la situación** a partir de la información recogida y califica el nivel de gravedad de la crisis: leve, moderada o grave, para actuar en consecuencia, sin bajarle el perfil a la situación cuando no corresponda, pero tampoco sin sobre reaccionar.
- (d) **Comunica internamente** la situación a los socios y directivos de la empresa y en el caso de que lo amerite, con el Departamento de Comunicaciones de la CChC de acuerdo a listado.
- (e) **Elabora un primer discurso corporativo** con la posición oficial de la empresa frente a la situación: mensajes básicos, argumentos centrales, posición institucional, que se traducirán en un primer comunicado de prensa.
- (f) **Analiza la cobertura de medios** y el impacto noticioso que la situación ha generado en la prensa, determinando si la crisis está escalando o se mantiene en el estatus actual.
- (g) **Se envía un primer comunicado de prensa** a los medios seleccionados con el discurso corporativo de la institución y se le da el seguimiento adecuado para asegurarnos de que nuestra versión del evento será publicada.
- (h) **Se designa el vocero que corresponda y se gestionan las entrevistas de prensa** uno a uno con los medios seleccionados para dar a conocer la versión y pronunciamiento de la empresa frente a los hechos. Al vocero designado, deberá entregársele todo el apoyo, de manera de evitar que otras personas hablen con los medios.
- (i) **Se realiza el seguimiento de prensa** para ir verificando si el mensaje corporativo de la empresa ha sido publicado y se ajusta a la versión institucional. En caso de la gestión de prensa, la institución puede adoptar **acciones reactivas**, es decir, responder a las solicitudes y requerimientos que la prensa tenga respecto del tema en cuestión, o **acciones proactivas**, tomando la iniciativa, enviando comunicados de prensa y gestionando entrevistas..
- (j) Se continúa con el **seguimiento de prensa y se gestionan nuevas entrevistas** uno a uno con algunos medios en el caso de que la situación lo amerite.
- (k) **Se mantiene a las autoridades y líderes de opinión debidamente informadas** de la situación a través de visitas, reuniones privadas y comunicaciones telefónicas o mails.
- (l) **Se mantiene a nuestros públicos internos debidamente informados** (miembros de la directiva, personal de planta, etc.) a través de un comunicado enviado por mail, publicado también en la intranet y en una declaración oficial que puede colocarse en diarios murales.
- (m) **El Comité de Crisis evalúa el curso de los acontecimientos** y decide nuevos cursos de acción para continuar con la gestión comunicacional de la crisis en los días posteriores.
- (n) **Se cierra la crisis**, se toman las medidas pertinentes para que ésta no vuelva a ocurrir y se extraen las lecciones del caso.
- (o) **Se evalúa la gestión comunicacional de la crisis** (fortalezas y debilidades) y se toman las decisiones pertinentes para estar mejor preparados ante eventuales situaciones similares que podrían presentarse en el futuro.

6.- DECALOGO DEL MANEJO COMUNICACIONAL DE UNA CRISIS

1.- Primero controle la emergencia y atienda a los heridos

Cuando estalle una crisis, lo más importante y lo primero es hacerse cargo de la emergencia misma y volver a la normalidad dentro de lo posible.

2.- Trabaje en equipo para controlar la situación

En el manejo de la crisis, tanto en el control de la emergencia como en la gestión de las relaciones con la prensa, constituya el Comité de Crisis y desarrolle una acción coordinada de acuerdo a una partitura común.

3.- Diagnostique adecuadamente la situación

Recoja la información necesaria para elaborar un buen diagnóstico de la situación, sin bajarle el perfil ni magnificar la situación.

4.- Designe un vocero entrenado para hablar con los medios

Para que asuma la función de dar la cara de la organización ante los medios de prensa.

5.- Elabore un discurso breve con tres ideas principales

Elabore un brief con las tres ideas principales que su empresa u organización desea comunicar a la opinión pública y a las autoridades a través de la prensa.

6.- Sea transparente y no oculte la información

Mantenga una política de apertura y transparencia frente a los medios, entregando la información disponible sobre los hechos y las medidas que se están tomando.

7.- Controle las eventuales vocerías paralelas

La empresa debe alinear un solo discurso corporativo y concentrar la entrega de información en un solo vocero.

8.- Informe a su gente en forma oportuna y precisa

En la gestión comunicacional de la crisis no descuide el frente interno, mantenga informada a su gente a través de diversos medios y canales internos de información sobre los hechos, sus causas, los daños y las medidas que se están tomando para controlar la situación y atender a las víctimas en el caso de que las haya.

9.- Mantenga una coordinación permanente con las autoridades

Tanto en el control de la emergencia como en la entrega de una versión oficial sobre los hechos, mantenga permanentemente informadas a las autoridades.

10.- Mantenga una política de apertura frente a los medios

Durante la gestión de la crisis, y una vez que se ha controlado la emergencia, responda a los requerimientos de la prensa y entregue la información requerida por estos en forma veraz, efectiva y oportuna, para evitar distorsiones y versiones infundadas sobre los hechos y la forma en que la empresa o institución está controlando la situación, siendo proactivo y reactivo según corresponda.

ANEXO 1

El artículo N° 18 de la **Ley General de Urbanismo y Construcciones establece los plazos de responsabilidad de las diferentes partidas** de una vivienda, estos son:

1. **Diez años**, en el caso de fallas o defectos que afecten a la estructura soportante del inmueble, tales como cimientos, sobrecimientos, fundaciones, muros soportantes, losas, vigas, cadenas, pilares, estructura de techumbres, y entramados horizontales o verticales de carácter estructural.

2. **Cinco años**, cuando se trate de fallas o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones, tales como cubiertas de techumbres, ventanas, estructuras no soportantes de muro y cielo, bases de pavimentos, estructuras o bases de pisos, impermeabilizaciones, aislamiento térmico y acústico, o de las instalaciones de redes de instalaciones tales como eléctricas, de corrientes débiles, de calefacción, de climatización, de gas, sanitarias, redes húmedas y secas de incendio, sistemas de evacuación de basuras, instalaciones y equipos eléctricos mayores tales como ascensores, equipos de presurización, calderas colectivas y grupos electrógenos.

3. **En el plazo de tres años**, si hubiesen fallas o defectos que afecten a elementos de terminaciones o de acabado de las obras, tales como cielos, pisos, puertas, revestimientos y pinturas exteriores e interiores, barnices, alfombras, cerámicos, quincallería, muebles adosados o empotrados a la construcción.

En los casos de fallas o defectos no incorporados expresamente en los numerales anteriores o que no sean asimilables o equivalentes a los mencionados en éstos, las acciones prescribirán en el plazo de cinco años.

Los plazos de prescripción se contarán desde la fecha de la recepción definitiva de la obra por parte de la Dirección de Obras Municipales, con excepción del señalado en el número 3, que se contará a partir de la fecha de la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.



ANEXO 2

CHECK LIST 1

Para Inscribir Un Proyecto en el Programa de Buenas Practicas de la Construcción

Instrucciones: Para cada ítem descrito a continuación, por favor haga un check en el recuadro de "cumplimiento" si en la obra se cumple con lo establecido.

Ítem	Cumplimiento
CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE	
1. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
1.1. Respecto a las emisiones atmosféricas	
1.1.1 Los camiones que salen de la Obra, deben ir debidamente encarpados.	
1.1.2 Mantener los accesos y vías internas de las obras humedecidas.	
1.1.3 Lavar al interior de la obra, los neumáticos de los camiones antes de salir de ésta.	
1.1.4 Mantener las vías de circulación, compactadas, limpias y en buen estado.	
1.1.5 Cerrar el perímetro de los la obra colindante con las propiedades vecinas, con mallas tipo raschel.	
1.1.6. Entregar información a los trabajadores de la obra que les permita conocer las medidas de cuidado medio ambiental.	
1.1.7 El límite de velocidad de los camiones al interior de las obras no debe ser superior a los 20 kilómetros por hora.	
1.1.8 Proteger los lugares donde hay árboles y regarlos.	
1.1.9 Revisiones periódicas a las maquinarias y equipos con motores de combustión y los camiones de la obra.	
1.1.10 Respetar la norma y parar todas aquellas emolicione que emitan partículas por sobre lo establecido por la ley, en casos de alerta, pre emergencia y emergencia ambiental.	
1.1.11 Durante las emoliciones, aislar y señalizar las obras para evitar accidentes. Además, humectar con frecuencia las zonas de trabajo.	
1.1.12 Generar cierros provisorios alrededor de faenas que generen emisión de particulas.	

Ítem	Cumplimiento
1.2. Respecto a las emisiones de ruido	
1.2.1 Cumplir el horario establecido por la Ordenanza Local de la comuna que corresponda.	
1.2.2 Siempre y cuando sea posible, descargar camiones betoneros, maquinaria, equipos de construcción o material propio de las faenas, lo más apartado posible a las viviendas vecinas.	
1.2.3 Optar por equipos y maquinarias que emitan menor ruido al ambiente.	
1.3. Respecto a efluentes líquidos	
1.3.1 Los baños de la obra deben mantenerse limpios y con su instalación correcta.	
1.3.2 No verter residuos líquidos con barro a las calles.	
1.3.3 No lavar los camiones betoneros y de otro tipo en la calle	
1.4. Respecto a la generación de residuos sólidos	
1.4.1 El destino final de los escombros debe ser un botadero autorizado.	
1.4.2 Destinar lugares especiales para la acumulación de escombros y de preferencia utilizar containers recolectores.	
1.4.3 Los desechos domésticos y orgánicos de la faena (Basura común) debe retirarse separadamente, por medio del sistema habitual municipal de recolección	
1.5. Respecto al cuidado de las calles vecinas o cercanas a las obras	
1.5.1 Las faenas de carga y descarga de materiales, siempre y cuando sea posible, deberán realizarse con el camión al interior de la faena. Si por espacio o por el volumen de los materiales esto no pudiese ser así, procurar que exista una señalización adecuada para que los transeúntes, vehículos y especialmente los vecinos puedan circular tranquilamente.	
1.5.2 Durante las faenas de carga o descarga, contar con un banderero para evitar cualquier tipo de accidente.	
1.5.3 Mantener el frente de la propiedad de la Obra, así como los frentes de las propiedades inmediatamente adyacentes, limpias y barrer cuando corresponda, humedecer para que no se levante polvo y cuidar los árboles si es que los hay.	
1.5.4 Considerar las restricciones horarias que exigen las Municipalidades respecto a la circulación de vehículos.	



Ítem	Cumplimiento
2. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES TRABAJADORES DE LA OBRA	
2.1 Proveer a los trabajadores de comedores habilitados para conservar y calentar los alimentos.	
2.2 Proveer a los trabajadores de casilleros o lockers.	
2.3 Velar por la seguridad de los trabajadores, previniendo accidentes y enfermedades laborales	
2.4 Mantener un programa de prevención de riesgos tipo PEC de la Mutual de Seguridad o similar.	
2.5 Contar con una política clara de prevención de riesgos.	
2.6 Cada obra debe contar con un Departamento de Prevención y un prevencionista, conforme lo dispone la Formativa Vigente.	
2.7 Todos los trabajadores deben estar asegurados frente accidentes.	
2.8 Mantenerse abiertos a la fiscalización y auditorías periódicas para el control de las faenas.	
2.9 Capacitar regularmente a los trabajadores mediante cursos de prevención de riesgos de accidentes.	
2.10 Entregar a cada trabajador las condiciones y equipos de protección personal necesarios.	
2.11 La maquinaria y camiones dentro de la obra tienen que estar dotados de alarmas que permitan la prevención de accidentes.	
2.12 Instalación de mallas y contenedores que detengan cualquier tipo de objeto que pueda caer y dañar a algún vecino o sus viviendas	
3. RELACIONES CON LOS VECINOS	
3.1. Plan de Relaciones con la Comunidad	
1 Tener un Plan de relaciones con la Comunidad, para reducir el impacto y minimizar la molestia.	
2 Informar a los vecinos acerca de los permisos de construcción.	
3 Avisar a los vecinos directos del inicio de la obra, tiempo de duración y etapas del proyecto.	
4 Instalar un Pizarrón en la portería de las obras indicando el tipo de obra que se realizará, su plazo de construcción, el Permiso de Construcción, y otras informaciones relevantes. (se entregará formato tipo)	
5 Cada proyecto debe tener un número de teléfono o página Web en la que los vecinos puedan manifestar sus reclamos o preguntas.	
6 Cada obra debe tener en su portería un Libro de Observaciones exclusivo para uso de los vecinos.	

Ítem	Cumplimiento
7 Siempre y cuando sea posible, el aspecto exterior de la obra debe ser ordenado y armónico con el entorno.	
8 Con relación a los trabajadores propios y subcontratados:	
9 Controlar el lenguaje y las molestias a peatones.	
10 Establecer horario de ingreso y salida de la obra.	
11 En los tijaes, controlar el consumo excesivo de alcohol, gritos o garabatos que puedan perturbar el entorno y molestar a los vecinos.	

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO:

Nombre del Proyecto:	
Dirección del Proyecto	
Empresa Constructora:	
Inmobiliaria Propietaria:	
Empresa Socia de la Cámara Chilena	

Doy fe que la información contenida en este check list es fidedigna.

Firma

Nombre

GERENTE GENERAL
Constructora

Firma

Nombre

GERENTE GENERAL
Inmobiliaria

Fecha de la firma: _____

CHECK LIST 2

Para Inscribir Un Proyecto en el Programa de Buenas Practicas de la Construcción

Instrucciones: Para cada ítem descrito a continuación, por favor haga un check en el recuadro de "cumplimiento" si en la obra se cumple con lo establecido.

Ítem	Cumplimiento
VENTA Y POST VENTA DE VIVIENDAS	
1. VENTA	
1 Que el cliente siempre reciba lo que compró.	
2 Entregar a cada propietario, el Manual de Mantenición y Uso de la Vivienda de la CChC.	
3 Contar con un protocolo de entrega de vivienda que contemple, al menos:	
3.1 Entregar de manera personalizada la vivienda.	
3.2 Revisar todos los espacios de la propiedad y, en caso de no haber conformidad en algún punto, escribir un acta.	
3.3 Explicar al propietario sobre los elementos básicos de mantención de la vivienda.	
3.3 Explicar al propietario las características del proceso de post venta, un número de teléfono dónde contactarse y qué tipo de problemas que puedan aparecer, son responsabilidad de la empresa.	
3.5 Informar el plazo aproximado que tomará la constructora para solucionar los problemas detectados en la revisión de la vivienda, en caso que los hubiere.	
3.6 Dejar registro de los medidores de los servicios básicos que correspondan (luz, agua, gas).	
3.7 Explicar el rol del administrador, cuando sea necesario.	
3.8 Explicar cómo opera la administración provisional, en los casos que corresponda.	
3.9 Entregar al propietario listado de las empresas proveedoras de artefactos, servicios y elementos que están sujetos a garantía y hacer entrega de las mismas para que queden en poder del nuevo dueño.	
3.10 Entregar una breve descripción de los puntos más relevantes sobre Responsabilidades indicadas en la Ley General de Urbanismo y Construcciones.	
4 Una vez hecha la entrega de la vivienda, explicar al nuevo propietario las formas de contacto con la empresa para encontrar información, hacer preguntas o reclamos.	
5 Cuando la vivienda está ubicada dentro de un condominio o en un edificio, hacer un protocolo de entrega a la administración.	

Ítem	Cumplimiento
2. POST VENTA	
2.1 Una vez recibido un reclamo, contactar al propietario dentro de los siguientes cinco días hábiles para coordinar una visita de inspección.	
2.2 Ningún reclamo de un cliente debe quedar sin respuesta.	
2.3 Después de la visita de Inspección, se deberá informar al cliente en relación con las características del problema reclamado, y el plazo aproximado que tomará la empresa en resolverlo.	
2.4 En caso de que se realice una visita de inspección previamente coordinada con el cliente a la propiedad para verificar un reclamo y no se encuentre a ninguna persona que atienda, se debe dejar una nota en la conserjería y posteriormente notificar al cliente..	
2.5 Disponer de un Servicio de atención de Post-venta con un responsable conocido por el cliente.	
2.6 Cada empresa debe tener una "Hoja de Vida" o ficha de cada propiedad que construya y venda con el historial de la misma.	

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO:

Nombre del Proyecto:	
Dirección del Proyecto	
Empresa Constructora:	
Inmobiliaria Propietaria:	
Empresa Socia de la Cámara Chilena	

Doy fe que la información contenida en este check list es fidedigna.

Firma

Firma

Nombre

Nombre

GERENTE GENERAL
Constructora

GERENTE GENERAL
Inmobiliaria

Fecha de la firma:

--



CHECK LIST 3

Para Inscribir Un Proyecto en el Programa de Buenas Practicas de la Construcción

Instrucciones: Para cada ítem descrito a continuación, por favor haga un check en el recuadro de "cumplimiento" si en la obra se cumple con lo establecido.

Ítem	Cumplimiento
PREVENCIÓN Y MANEJO DE CRISIS	
1. PREVENCIÓN DE CRISIS	
1.1 Tener un listado de los principales flancos o riesgos de incidentes que pueden derivar en una crisis en la obra:	
• Accidentes	
• Conflictos laborales	
• Problemas con los vecinos	
• Problemas ambientales	
1.2 Describir las medidas preventivas tomadas por la empresa para disminuir el riesgo de crisis para cada uno de esos flancos	
1.3 Tener formado un comité de manejo de crisis	
1.4 Tener una base de datos con los principales medios de comunicación: periodista, teléfono y mail.	
1.5 Tener una copia del Manual de Crisis de la CChC	
2. MANEJO DE CRISIS	
En caso de que estalle una crisis:	
2.1 Tener designado un vocero que hable a nombre de la empresa con la prensa	
2.2 Tener preparado algunos mensajes principales o "frases cuñas" para ejercer la vocería	
2.3 Enviar a los medios de comunicación seleccionados un comunicado de prensa con la versión oficial de la empresa sobre el incidente o crisis	
2.4 Gestionar la relación con los medios de prensa (entrevistas)	
2.5 Evaluar, extraer lecciones aprendidas y cerrar la crisis	

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROYECTO:

Nombre del Proyecto:	
Dirección del Proyecto	
Empresa Constructora:	
Inmobiliaria Propietaria:	
Empresa Socia de la Cámara Chilena	

Doy fe que la información contenida en este check list es fidedigna.

Firma

Firma

Nombre

Nombre

GERENTE GENERAL
Constructora

GERENTE GENERAL
Inmobiliaria

Fecha de la firma: _____



690.22
C172pr
2007
c.1

Cámara Chilena de la Construcción
Centro de Documentación

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

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



AUTOR: CCAC

TITULO: Programa de buenas prácticas

Nº TOP: c.1 (2007)



**PROGRAMA
DE BUENAS PRACTICAS
DE LA CONSTRUCCIÓN**

CCHC

