

Manual

Recomendaciones de buenas prácticas entre constructoras e inmobiliarias





Estimados lectores,

En un contexto de profundos cambios sociales, económicos y regulatorios, nuestra industria enfrenta nuevos desafíos que exigen una evolución en la forma en que nos relacionamos. La experiencia reciente nos ha demostrado que solo a través de la colaboración, el diálogo temprano y la equidad contractual podremos alcanzar proyectos más sostenibles, eficientes y de calidad.

El Grupo de Trabajo Constructoras es multidisciplinario y está compuesto por personas que pertenecen a constructoras, otras a inmobiliarias, otras que son constructoras e inmobiliarias y también a la industria de los ITOS. De ahí radica la riqueza de las conversaciones dentro del grupo y el valor que se generó en cada una de las sesiones.

Comenzamos nuestro trabajo analizando la realidad actual en la implementación de los Contratos Colaborativos en nuestro país y también analizamos lo ocurrido en algunos países vecinos como Perú con el avance en los contratos NEC. Al profundizar este tema entendimos que más que generar una propuesta de contrato estándar, lo que tiene mucho más valor para todos es poder contar con un manual que nos entregue recomendaciones contractuales. Estas recomendaciones pretenden ser sugerencias que podamos consultarlas y que estén presentes en cada negociación contractual que tengamos, seamos constructora o inmobiliaria.

En este espíritu, el Grupo de Trabajo Constructoras, perteneciente al Comité Inmobiliario de la Cámara Chilena de la Construcción presenta este Manual de Recomendaciones de Buenas Prácticas Contractuales. Este documento nace del reconocimiento de las situaciones que históricamente han afectado las relaciones entre inmobiliarias y constructoras, y busca convertirse en una herramienta concreta que entregue recomendaciones para transformar esas relaciones, en base a principios de equilibrio, claridad y responsabilidad compartida.

Desde el Grupo de Trabajo de Constructoras, impulsamos este esfuerzo como parte de nuestro compromiso institucional con la modernización de las relaciones contractuales. Estamos convencidos de que la implementación de estas buenas prácticas no solo contribuirá a disminuir la cantidad de controversias contractuales que entorpecen el desarrollo de un proyecto, sino que también fortalecerá la confianza y mejorará la productividad del sector.

Invitamos a cada socio de la CChC: constructora, inmobiliaria, gestores de proyectos e ITOs; a leer, aplicar lo que considere pertinente y difundir este manual, dentro de sus empresas y entre los actores del sector de la construcción. El cambio comienza por nosotros.

Con aprecio,

BORIS STRAUSS KRAIZEL
Presidente del Grupo de Trabajo Constructoras

Grupo de Trabajo de Manual Buenas Prácticas Contractuales
Constructoras - Inmobiliarias
Cámara Chilena de la Construcción CChC

Desarrollado por:

Francisco J. Costabal G.

Ingeniero Civil
Socio Constructora EDC

Francisco Garafulich Figueroa

Constructor Civil
Consultor. Socio de INGENIERÍA Y PROYECTOS MIRAMAR LTDA.

Manuel Franklin Solar A.

Gerente General
EMM Constructora S.A.

Philippe Leclerc Valderrama

Arquitecto
Socio Persona y representante socio Siena Constructora S.A.

Boris Strauss Kraizel

Ingeniero Civil Industrial
Gerente General Inmobiliaria y Constructora Hogares

Cristóbal Prado Lavín

Abogado
Socio Estudio de Abogados Goldenberg y Lagos

Eduardo Minder Hetz

Ingeniero Civil Industrial
Socio de Inmobiliaria Almazara y de Constructora Unión

Carola Jachura Gallardo

Constructor Civil
Vicepresidenta ACCUC y Gerente Servicio al Cliente Sinergia
Inmobiliaria

Oscar Elgueta Rodríguez

Ingeniero Civil
Socio Prisma Desarrollo SpA.

Diseño Gráfico:

Paola Femenías Ravanal

www.cchc.cl

Santiago de Chile. Agosto 2025


Índice

Introducción.....	7
Antes de la construcción.....	10
1. Especificaciones técnicas.....	11
2. Proyectos incompletos.....	12
3. Prelación de los documentos.....	14
4. Incongruencia de proyectos antes del inicio de obras.....	15
5. Relacionamiento comunitario.....	16
Durante de la construcción.....	18
1. Rol del ITO.....	19
2. Cambios en los planos o EE.TT.....	20
3. Cumplimiento y manejo de plazos.....	21
4. Multas y premios.....	23
5. Seguros y garantías.....	24
6. Distribución de sobrecostos y sobre utilidades.....	25
7. Alza del precio de materiales.....	26
8. Garantía de pagos y cumplimiento recíprocos.....	27
9. Modificaciones de obras.....	28
10. Obras extraordinarias.....	29
11. Imprevistos de fuerza mayor y cambios normativos.....	30
12. Paralizaciones y término anticipado de obras.....	31
13. Recepción provisoria.....	33
14. Recepción final.....	35
15. Entrega de obra.....	36
16. Falta de oportunidad y transparencia en obras complementarias, órdenes de cambio y obras extraordinarias.....	37
17. Estándares de calidad.....	38
Después de la construcción.....	39
1. Postventa y responsabilidad civil.....	40
Checklist de Evaluación de Propuesta.....	42

¿Cuál es el objeto de este manual?

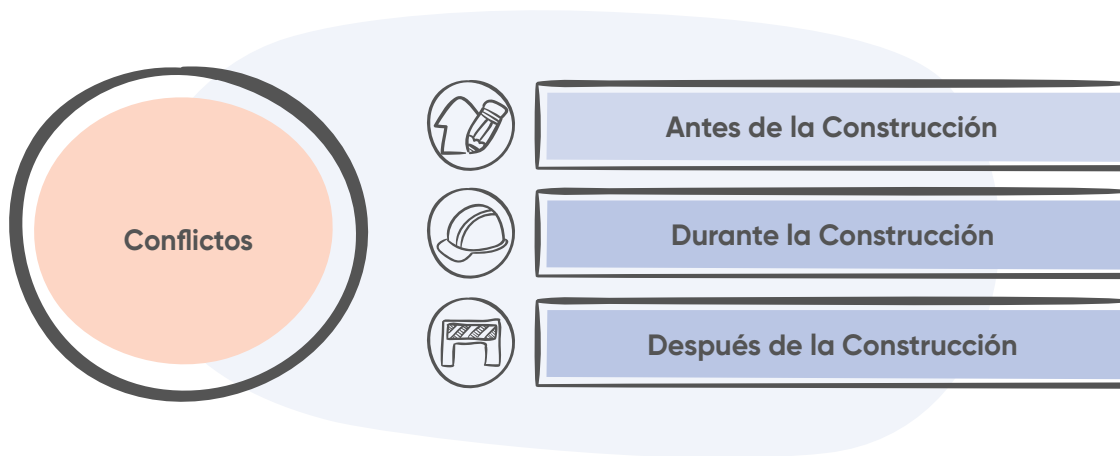
El Grupo de Trabajo de Constructoras del Comité Inmobiliario de la CChC surge con el propósito de identificar las principales problemáticas de constructoras pertenecientes al Comité y desarrollar posibles soluciones sobre estos temas. Uno de los principales desafíos actuales que enfrentan las empresas constructoras y también las inmobiliarias es cómo relacionarse en el nuevo contexto de trabajo colaborativo post pandemia (2019).

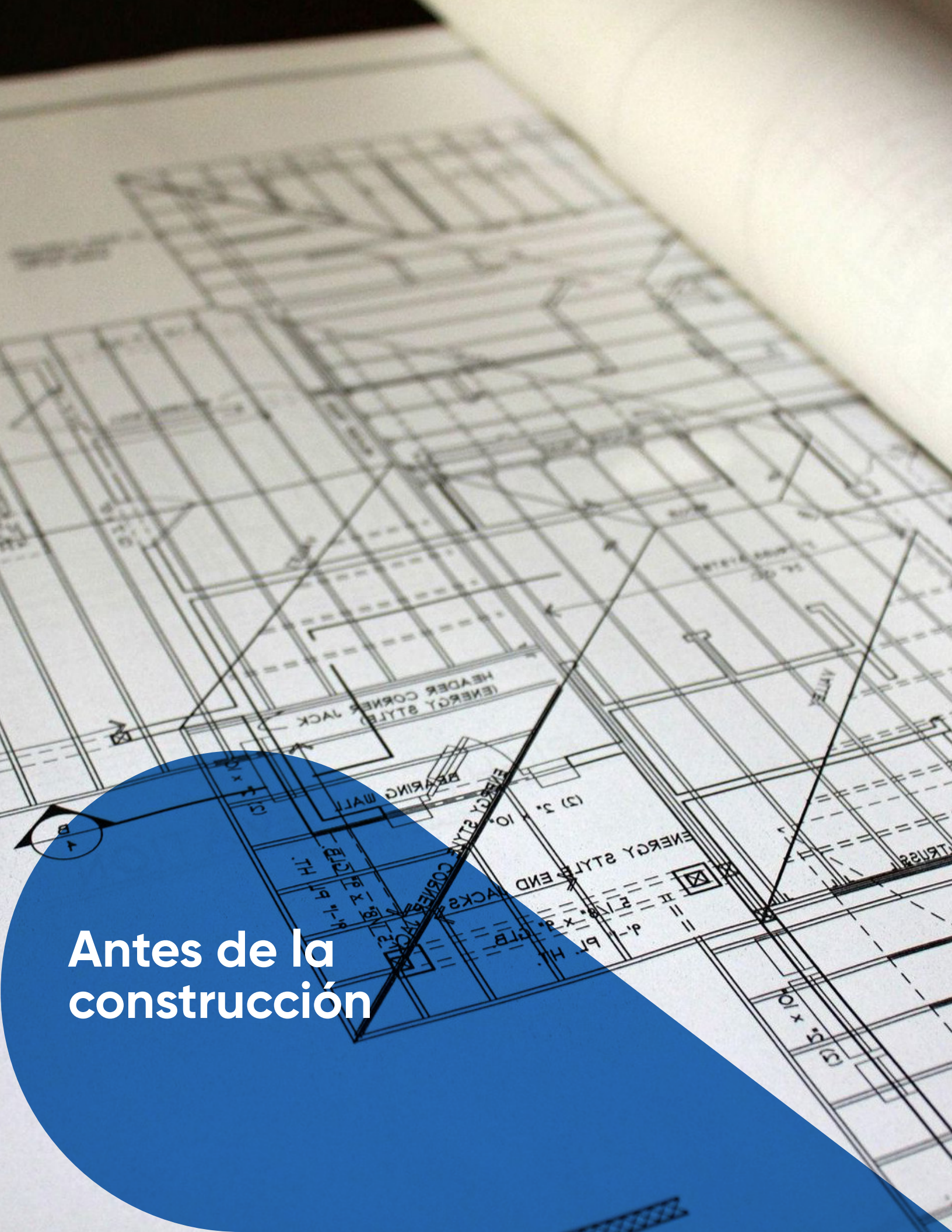
En el desarrollo de proyectos inmobiliarios, podrían surgir diversos conflictos que afectan la ejecución de obras, la relación entre las partes involucradas y el cumplimiento de los objetivos de los proyectos. Estos conflictos pueden estar relacionados con aspectos técnicos, administrativos, contractuales, financieros y operativos. Estas Recomendaciones de Buenas Prácticas entre Constructoras e Inmobiliarias tiene como propósito establecer acciones voluntarias, para abordar conflictos de manera equitativa y eficiente, basados en la experiencia y en el análisis de los proyectos inmobiliarios. Este documento pretende identificar los puntos críticos que generan discrepancias y proponer recomendaciones voluntarias. Los conflictos se han clasificado según la etapa en la que suelen presentarse, diferenciándose entre aquellos que ocurren “Antes de la Construcción”, “Durante la Construcción” y “Después de la Construcción”.



// Este documento pretende identificar los puntos críticos que generan discrepancias y proponer recomendaciones voluntarias. //

Se ha demostrado la importancia de un trabajo integrado en los proyectos de construcción, permitiendo anticiparse a discrepancias de manera más eficiente. En este contexto, el modelo de Suma Alzada, ampliamente utilizado en la industria, ha dejado de ser la única opción para las partes, especialmente cuando existe financiamiento bancario. En su lugar, se hace evidente la necesidad de explorar modelos de trabajo más colaborativos, que favorezcan la transparencia y la equidad en la distribución de riesgos y responsabilidades. Finalmente, este documento busca reflejar el interés por explorar nuevos modelos de gestión, incentivando un enfoque de desarrollo de proyectos más integrado y colaborativo. Se espera que este esfuerzo conjunto contribuya a una mejor relación y gestión más eficiente, promoviendo la transparencia, la previsibilidad y la cooperación en la industria de la construcción.





Antes de la
construcción

1. Especificaciones técnicas



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

En muchos procesos de licitación, las Especificaciones Técnicas (EE.TT.) utilizadas en la oferta no cumplen con los estándares mínimos de calidad exigidos por la normativa vigente. Esto puede derivar en deficiencias en la construcción, incumplimientos regulatorios y eventuales conflictos entre las partes involucradas en el proyecto.



RECOMENDACIÓN

Para garantizar el cumplimiento normativo y la calidad de las obras, las EE.TT. deben ajustarse a las exigencias mínimas establecidas en las leyes y normativas sectoriales. El cumplimiento del conjunto de normas existente debe verificarse antes de la adjudicación del contrato, asegurando que los proyectos licitados cumplan con los estándares requeridos y evitando así eventuales modificaciones o sanciones durante la ejecución de la obra.

Se recomienda incorporar al contrato, a modo de guía, como mínimo, las mencionadas a continuación:

- I. Ley General de Urbanismo y Construcciones
- II. Ordenanzas Generales, Especiales y Locales de Construcción y Urbanización
- III. Reglamento de Proyectos y Construcción de Redes de Servicios Públicos de Agua Potable
- IV. Reglamento de Proyectos y Construcción de Redes de Servicios Públicos de Alcantarillado
- V. Reglamento de Proyectos y Construcción de Redes de Distribución de Energía en alta tensión
- VI. Reglamento de Instalaciones de Alumbrado y Fuerza Motriz Interiores
- VII. Reglamento General de Instalaciones Domiciliarias de Alcantarillado y Agua Potable (RIDAA)
- VIII. Leyes, Decretos y Disposiciones Reglamentarias a permisos y aprobaciones
- IX. Normas y Reglamentos de Instalaciones de Gas de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles
- X. Normas de Seguridad sobre Accidentes del Trabajo y Seguridad en Excavaciones
- XI. Reglamento y Especificaciones Técnicas para la Construcción de Pavimentos vehiculares
- XII. Reglamento de Seguridad contra incendio
- XIII. Oficio Circular N° 1923 de la Superintendencia de Electricidad y Combustible
- XIV. Decreto Supremo N° 40 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que modifica la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones
- XV. Ley 21.442 denominada Nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria

En el caso que ciertos materiales sean especificados con marca, seguidos de la palabra "similar" y que la constructora presente como alternativa un similar, el menor costo del suministro debería ser compartido con la inmobiliaria y quedará reflejado en el precio unitario de la partida este menor valor. Lo anterior, también es aplicable para propuestas de mejores soluciones constructivas, las cuales deberán contar con el V°B° del proyectista respectivo y de la inmobiliaria.



ENCARGADA

La inmobiliaria es la encargada del desarrollo de las EE.TT., acorde a la normativa vigente referida a construcción y urbanismo. En el caso de que la empresa constructora proponga nuevos proyectos, las EE.TT. deberán ser de responsabilidad de quien las propone.

2. Proyectos incompletos



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERIA

Puede ocurrir que los proyectos entregados por la inmobiliaria a la constructora, eventualmente, pudieran presentar información incompleta o errónea, en diversas especialidades, tales como Arquitectura, Estructuras, Agua Potable, Alcantarillado, Aguas Lluvias, Gas, Electricidad, Corrientes Débiles, Urbanización, Sistema de Extracción de Basuras e Impermeabilización, entre otros. Esta falta de adecuada información genera incertidumbre en el proceso de licitación, impactando en la planificación, costos y ejecución de la obra.



RECOMENDACIÓN

1. **Contenido claro y completo en la licitación:** Toda oferta de licitación para construcción debe incluir información detallada y completa. Esto implica que el mandante debe proporcionar el proyecto y el itemizado técnico de construcción, ambos completos, de manera uniforme a todos los oferentes.
2. **Documentación mínima requerida:** La información entregada por el mandante debe contener, como mínimo, todas las partidas establecidas en el "Checklist de Evaluación de Propuesta", propuesta de documento anexo al final del presente manual.
3. **Coordinador de proyectos:** Se recomienda que el mandante designe un coordinador de proyectos encargado de asegurar la entrega del proyecto completo y coordinado entre especialidades, a la empresa constructora, garantizando una correcta gestión de la información y evitando omisiones.
4. **Definición de Gastos Generales:** El mandante debe establecer un criterio claro para definir los Gastos Generales en las Bases Generales de licitación, diferenciando aquellos gastos que se consideran generales de aquellos que deben incluirse en cada partida específica.
5. **Plazo mínimo para estudio de propuestas:** Si hay bases de licitación, también se debe considerar en éstas un plazo prudente, ya que en tal caso no se podrá acordar directamente con una empresa

Se recomienda que las empresas constructoras dispongan de un período mínimo de 45 días hábiles acordados previamente para el análisis y estudio de la propuesta, asegurando una correcta evaluación de la información y reduciendo riesgos de errores o sobrecostos.

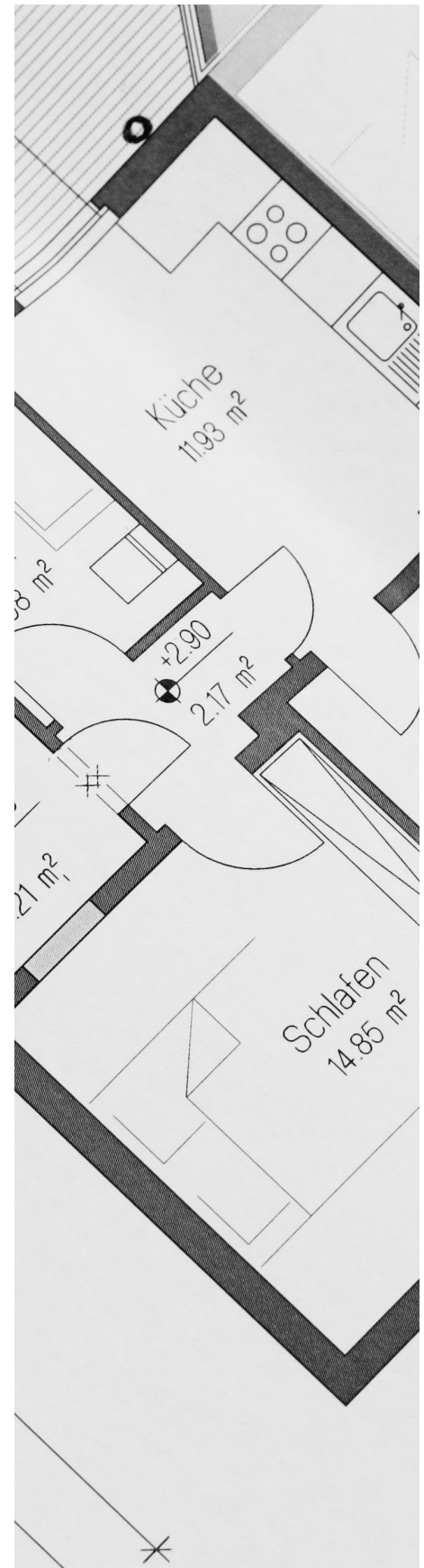
OBSERVACIÓN

Si la inmobiliaria cuenta con proyectos incompletos y necesita avanzar en el desarrollo y adjudicación del proyecto, se sugiere evaluar la posibilidad de elegir una constructora y trabajar con ella realizando integración temprana.

ENCARGADA

En el caso de que el proyecto esté incompleto, la responsabilidad del mayor costo y del mayor plazo de construcción producto de lo incompleto será de responsabilidad del mandante, salvo que le dé a la constructora adjudicada un plazo adicional para efectos de que ésta revise, complemente y/o evalúe los costos y plazos de los ítems no considerados en las EE.TT., e itemizado oficial entregados, para presentar oferta de construcción.

Aun así, la responsabilidad corresponde a la empresa mandante y de los respectivos proyectistas, quienes tienen que validar las proposiciones de la constructora.



3. Prelación de los documentos



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIAS

En el desarrollo de proyectos, pueden surgir contradicciones entre distintos documentos técnicos y contractuales, lo que genera incertidumbre en la interpretación y aplicación de los términos acordados. La falta de un criterio claro sobre la jerarquía de estos documentos puede derivar en conflictos entre las partes involucradas.



RECOMENDACIÓN

Para evitar ambigüedades y asegurar una correcta interpretación de la documentación del proyecto, se debe establecer un criterio claro de prelación en caso de discrepancias, si el criterio se fija en Bases no debe quedar al margen de las partes.

Establecer esta jerarquía desde el inicio del contrato permite reducir incertidumbres, facilitar la toma de decisiones y minimizar riesgos de interpretación durante la ejecución del proyecto.



ENCARGADA

Las partes del contrato.

4. Incongruencia de proyectos antes del inicio de obras



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Antes del inicio de una obra, pueden presentarse discrepancias entre los planos, las especificaciones técnicas y los resultados esperados. Estas incongruencias generan modificaciones no previstas durante la construcción, lo que puede traducirse en sobrecostos, retrasos y conflictos entre las partes involucradas.



RECOMENDACIÓN

Se recomienda que, al recibir la documentación, la constructora realice una revisión exhaustiva y mantenga una instancia de diálogo con la inmobiliaria para identificar posibles inconsistencias, omisiones o mejoras. Cualquier ajuste o propuesta de optimización debe ser comunicada oportunamente.

Sin embargo, la versión definitiva de los planos y especificaciones debe ser formalizada y validada por la inmobiliaria, asegurando así una referencia única y oficial para la ejecución del proyecto.



OBSERVACIÓN

Es importante que todo lo que se modificó durante el proceso de licitación o de cierre del contrato, quede plasmado en los planos y EE.TT., ambos "versión construcción". Idealmente, se debe concentrar toda la información en los planos, de tal modo que en la obra sólo exista una fuente de información del proyecto que son los planos y las EE.TT., evitando tener que recurrir a las preguntas y respuestas, o a las cartas de negociación del cierre del contrato.

Basado en el programa de trabajo presentado por la constructora y aprobado por el mandante, es importante establecer un tiempo máximo entre la consulta hecha por la constructora y el plazo que la inmobiliaria tiene para responder.



ENCARGADA

Los planos y especificaciones técnicas son responsabilidad del Mandante Inmobiliario, quien debe garantizar su coherencia y precisión antes de la entrega a la empresa constructora.

5. Relacionamiento comunitario



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Reclamos de vecinos debido a exceso de ruidos, obstrucción de calles, impacto ambiental, horario de trabajo u otros inconvenientes. Estos conflictos que pueden surgir durante la etapa de construcción, si no se manejan adecuadamente, pueden retrasar las obras, generar sanciones o afectar la imagen de la empresa. Es fundamental contar con un enfoque proactivo para gestionar el relacionamiento comunitario de manera legal y justa.



RECOMENDACIÓN

Se recomienda utilizar el **Manual de Relacionamiento Comunitario** para Proyectos Inmobiliarios en Zonas Urbanas como una herramienta clave para definir una estrategia de aproximación y comunicación con la comunidad y sus actores, desde antes del inicio de las obras y mantenerse a lo largo de toda la fase de construcción, asegurando una relación transparente y colaborativa con los vecinos, mitigando conflictos y promoviendo soluciones oportunas.

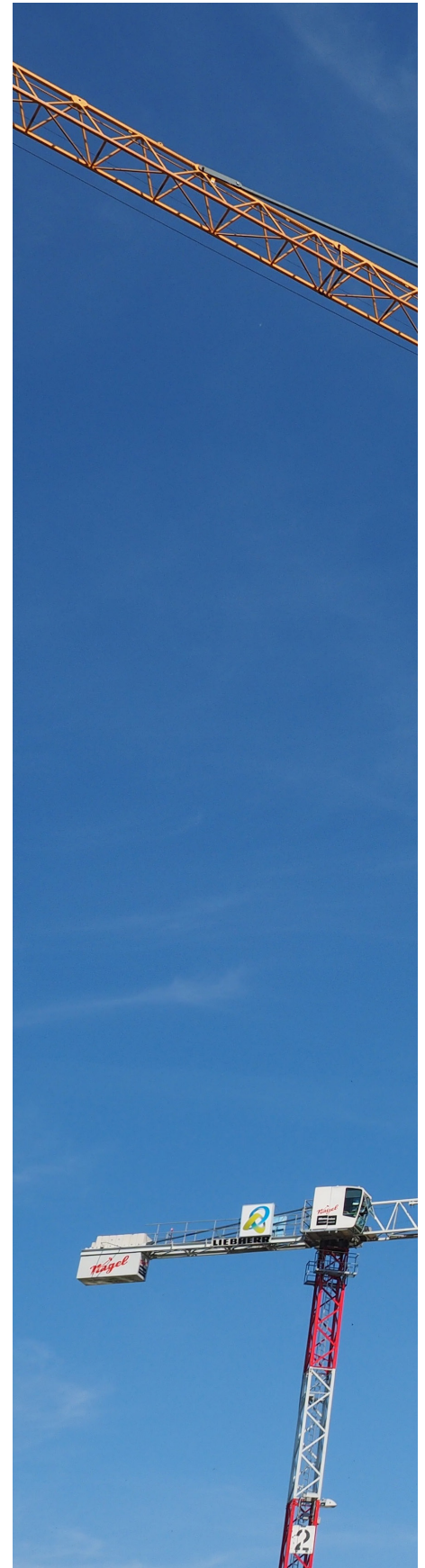
[Manual de Relacionamiento Comunitario para Proyectos Inmobiliarios en Zonas Urbanas](#)



OBSERVACIÓN

Previo al inicio de obras y si está adjudicada la constructora, debe realizarse el procedimiento de presentación del proyecto a los vecinos de acuerdo con lo recomendado en el Compromiso Pro CChC.

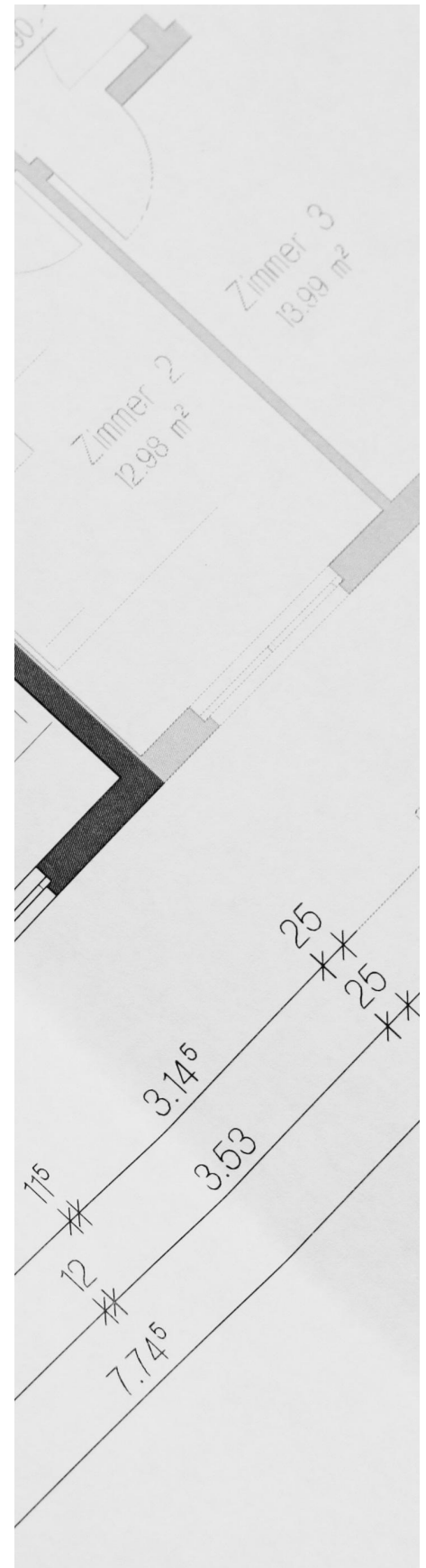
La Constructora debe siempre implementar el manual.





ENCARGADA

Sin perjuicio de que es algo que pueden acordar inmobiliaria y constructora, previo al inicio de obra y si no está adjudicada aún la obra, la inmobiliaria es la encargada. Durante la ejecución de obra, dado que la mayoría de las actividades en terreno las realiza la constructora, ésta puede ser la encargada, pero es fundamental que la inmobiliaria tenga algún grado de involucramiento.





**Durante la
construcción**

1. Rol del ITO



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSA

Durante la construcción, puede surgir incertidumbre respecto a las funciones, responsabilidades y ámbito de acción del Inspector Técnico de Obras (ITO). Una definición poco clara de su rol, de sus atribuciones y de sus responsabilidades, puede generar conflictos entre las partes involucradas, retrasos en la toma de decisiones y dificultades en la ejecución del proyecto. Además, la falta de personal o recursos en la inspección técnica puede ocasionar demoras que afecten el plazo de construcción.



RECOMENDACIÓN

Se recomienda contratar un ITO con experiencia y competencias técnicas suficientes para velar por el correcto desarrollo del proyecto, asegurando que actúe con imparcialidad y criterio técnico.

El rol del ITO debe ser definido con claridad por el Mandante en las Bases Generales del contrato, estableciendo aspectos clave como:

1. **Alcance de la revisión:** Definir si el ITO debe inspeccionar el 100% de las partidas o si se realizarán revisiones por muestreo.
2. **Documentos de referencia para la inspección:** Especificar en base a qué normativas o documentos se realizará la revisión, por ejemplo, el Manual de Tolerancias de la CChC u otros estándares aplicables, y siempre respetando la normativa.
3. **Supervisión de calidad y cumplimiento normativo:** Velar por el cumplimiento de las especificaciones técnicas, planos y normativas vigentes.
Asegurar que los materiales y procedimientos constructivos sean los adecuados.
4. **Control y validación de avances:** Inspeccionar periódicamente el avance de la obra, verificando que se ejecute conforme al contrato.
Autorizar hitos de pago asociados a estados de avance, dentro del plazo establecido por contrato para no generar atrasos en el flujo de fondos y en los tiempos de ejecución.
5. **Gestión de modificaciones y soluciones técnicas:** Coordinar con rapidez y eficiencia con la inmobiliaria y la constructora en caso de requerir modificaciones en el proyecto.
Evaluar y aprobar soluciones técnicas cuando existan imprevistos.
6. **Registro y reportes:** Documentar hallazgos, avances y eventuales incumplimientos mediante informes periódicos.
Comunicar a las partes involucradas cualquier observación relevante para la correcta ejecución del proyecto.

Adicionalmente, el ITO no debe retrasar los plazos de construcción por falta de personal para la revisión de la obra. En caso de que la carga de trabajo supere su capacidad, el Mandante deberá evaluar la incorporación de más personal para cumplir con los plazos sin afectar la ejecución del proyecto.

Se debe definir en conjunto un Plan de Aseguramiento de Calidad (PAC) al inicio de la obra, con el objetivo de estandarizar partidas críticas a controlar, definiendo procedimientos y documentación necesaria para la correcta ejecución de la obra. En este PAC se deberá definir qué partidas y con qué profundidad serán revisadas las partidas por parte de la ITO.

El aviso de recepción de una partida debe entregarse con la anticipación necesaria para que la ITO pueda realizar su labor de revisión antes de la ejecución. El tiempo de aviso dependerá de la naturaleza y envergadura de la partida cuya recepción se solicite.

OBSERVACIÓN

Definir claramente el alcance del ITO desde el inicio del contrato ayuda a evitar conflictos, agilizar procesos y mejorar la eficiencia en la ejecución de la obra.

ENCARGADA

La empresa constructora es finalmente la encargada de que se cumplan todos los aspectos técnicos y constructivos de la obra, pero la inmobiliaria debe contratar una ITO con las capacidades suficientes.

2. Cambios en los planos o EE.TT.

DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Durante la ejecución de un proyecto, pueden surgir costos adicionales derivados de cambios en planos o especificaciones técnicas. La falta de claridad en la distribución de estos costos puede generar conflictos entre la inmobiliaria y la constructora, afectando la rentabilidad y el cumplimiento de plazos. Además, es necesario definir en qué casos estos costos adicionales incluyen gastos generales y utilidades, especialmente si afectan la ruta crítica del proyecto.

Antes de iniciar la obra, la constructora debe identificar las partidas de la ruta crítica.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda establecer de manera explícita en las Bases del contrato los criterios para la aplicación de gastos generales y utilidades en caso de costos adicionales, diferenciando si afectan o no la ruta crítica del proyecto.

Las responsabilidades deben definirse según el origen del problema:

1. **Si los sobrecostos o atrasos son atribuibles a cambios en planos o especificaciones técnicas durante la obra, el costo debe ser asumido por la Inmobiliaria.**
2. **Si los problemas surgen en la ejecución de lo previamente especificado en los planos y especificaciones técnicas desde el inicio de la obra, el costo debe ser asumido por la Constructora.**

OBSERVACIÓN

Contar con reglas claras y predefinidas para la asignación de costos y gastos generales reducirá la incertidumbre, evitará disputas y garantizará una ejecución más eficiente del proyecto.

ENCARGADA

Dependerá del origen del sobrecosto o atraso.

3. Cumplimiento y manejo de plazos

DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSA

Uno de los principales desafíos en la construcción de proyectos inmobiliarios es el cumplimiento de plazos. Retrasos en la ejecución pueden deberse a múltiples factores, como falta de coordinación entre las partes, demoras en adquisiciones y contrataciones, problemas logísticos, o dificultades en la obtención de permisos y servicios provisionales. Estos retrasos pueden impactar negativamente en la entrega del proyecto, generando costos adicionales y conflictos contractuales.



RECOMENDACIÓN

Para minimizar los riesgos de incumplimiento de plazos, se sugieren las siguientes estrategias:

1. Integración temprana

- Se recomienda una planificación anticipada que contemple la adquisición de materiales, la contratación de subcontratos estratégicos, la gestión de permisos complementarios y la obtención de empalmes provisorios de servicios.
- Esto permitirá optimizar los tiempos y reducir la posibilidad de retrasos durante la ejecución de la obra.

2. Flexibilidad en los plazos con criterios predefinidos

- En toda licitación, la oferta debe incluir un plazo de ejecución. El incumplimiento de dicho plazo genera multas, pero debido a las incertidumbres y problemáticas actuales, se recomienda negociar un período de retraso aceptable, en el cual no se apliquen penalizaciones.
- Si el proyecto no se entrega dentro del período de prórroga acordado, las multas deben aplicarse retroactivamente desde el plazo original, incentivando así una mejor gestión del tiempo.
- Para evitar sorpresas en el final de la obra, la constructora debe transparentar el fin de la obra periódicamente (al menos una vez al mes). Esto permitirá a la inmobiliaria poder cumplir o cambiar las fechas de entrega de los inmuebles a sus compradores en forma anticipada y una condición más abierta en la negociación de eventuales multas por atraso.
- Suscribir contrato(s) de promesa de compraventa con el/los futuros(s) comprador(es) del proyecto, que considere(n) un plazo de terminación de las obras, razonablemente superior al pactado en el contrato de construcción (mínimo un año), con la finalidad de evitar juicios y el pago de multas por incumplimiento del/de los citado(s) contrato

3. Asignación de un la encargada de programación de obra

- Se recomienda que la Constructora designe un encargado específico para gestionar la programación de obra conforme a lo establecido en el contrato de construcción.
- Este la encargada deberá supervisar el cumplimiento del cronograma, coordinar con los distintos actores del proyecto y tomar medidas correctivas en caso de desviaciones en el avance y hacer un programa recuperativo anexo en el caso que esto sea posible.
- El programa debe ser actualizado permanentemente por la constructora y en el que debe visualizarse las desviaciones producidas por atrasos o adelantos en las diferentes partidas críticas del avance.



OBSERVACIÓN

Se sugiere formalizar por los canales definidos en el contrato, solicitudes y aprobaciones de modificaciones que modifiquen el plazo, de modo de evitar conflictos.

Se recomienda que en los programas de obra se incluya como actividad, las recepciones, parciales y finales, y la obtención de certificados para solicitar la recepción municipal.

4. Multas y premios



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSA

El uso de multas y premios en los contratos de construcción busca incentivar el cumplimiento de plazos y estándares de calidad. Sin embargo, la aplicación de penalizaciones, por causas imputables a la constructora, debe ser equitativa y enfocada en evitar retrasos significativos en la ejecución del proyecto, sin generar cargas excesivas para la constructora. Al mismo tiempo, los incentivos pueden fomentar un desempeño eficiente y la entrega anticipada de obras con altos estándares.



RECOMENDACIÓN

1. Criterios para la aplicación de multas

- Las multas por incumplimiento de plazos parciales no deberían aplicarse si estos atrasos no afectan el plazo general de la obra.
- En caso de que se insista en aplicarlas, se recomienda que dichos montos sean devueltos en el último estado de pago, siempre que el plazo total del proyecto se haya cumplido sin demoras.

2. Monto de las multas

- Las penalizaciones deben ser razonables y proporcionales al impacto del incumplimiento.
- Para hitos intermedios, se recomienda establecer multas de menor valor, mientras que, para incumplimientos de plazos finales, se sugiere una penalización diaria previamente acordada.

3. Límite de multas totales

- Las multas no pueden superar las utilidades esperadas por la constructora, evitando así que la aplicación de sanciones represente una carga financiera insostenible.

4. Premios

- En el caso que el proyecto termine el 100% de las obligaciones indicadas en el contrato para la recepción del edificio, incluyendo la certificación solicitada, la constructora podrá acceder a un premio equivalente al valor acordado entre las partes y relacionado a los GG o utilidades presentadas en la oferta, según definan las partes.
- En el caso que la Constructora proponga al Propietario modificaciones que impliquen menores costos y no mayor plazo, se sugiere pactar un porcentaje que vaya en beneficio de las dos partes.



OBSERVACIÓN

La correcta estructuración de multas e incentivos dentro del contrato permite mantener un equilibrio entre el cumplimiento de plazos y la sostenibilidad financiera del proyecto, incentivando buenas prácticas sin castigos desproporcionados.

5. Seguros y garantías



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Los proyectos de construcción requieren de seguros adecuados que protejan tanto la ejecución de la obra como a las personas involucradas y terceros ajenos a la obra. Sin embargo, la interpretación de las coberturas y la gestión de reclamaciones puede generar conflictos entre las partes. Una correcta planificación y contratación de seguros permite mitigar riesgos y evitar disputas innecesarias.



RECOMENDACIÓN

1. **Coberturas básicas obligatorias:** Toda obra debe contar con un Seguro Todo Riesgo de Construcción y Montaje y un Seguro de Responsabilidad Civil, asegurando protección frente a daños materiales y posibles terceros afectados.
2. **Coberturas adicionales recomendadas:** Se recomienda contratar un Seguro de Responsabilidad Civil Patronal, que brinde cobertura ante accidentes laborales de trabajadores de la constructora y sus subcontratistas.

Es ideal contar con una póliza paraguas, la cual cubre eventualidades mayores, como accidentes laborales graves o daños a terceros que puedan exceder los montos de seguros convencionales.
3. **Gestión de garantías y reclamaciones:** Se sugiere incorporar la figura de un liquidador independiente, cuya función sea verificar y validar los siniestros antes de hacer efectivas boletas de garantía o pólizas, evitando cobros arbitrarios o sin el debido respaldo.



OBSERVACIÓN

La contratación y correcta gestión de seguros y de garantías en un proyecto de construcción no solo protege los intereses de la inmobiliaria y de la constructora, sino que también brinda mayor seguridad a los trabajadores y a la comunidad.

Se sugiere que las partes convengan, previamente, el procedimiento ante la eventualidad de tener que cobrar una boleta de garantía.



ENCARGADA

Este apartado se debe incluir dentro de las bases de licitación

6. Distribución de sobrecostos y sobre utilidades



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSI A

En la ejecución de proyectos de construcción, pueden surgir costos adicionales imprevistos o, por el contrario, obtener utilidades superiores a las proyectadas. La controversia radica en cómo se distribuyen estos sobrecostos o sobre utilidades entre la inmobiliaria y la constructora, de manera que ninguna de las partes se vea injustamente afectada o favorecida.



RECOMENDACIÓN

1. Cláusulas de protección ante sobrecostos

Se recomienda la aplicación de índices polinómicos para partidas que sean altamente sensibles a fluctuaciones de mercado, como el petróleo, el fierro y la mano de obra, permitiendo ajustes de precios equitativos en caso de variaciones significativas. Se sugiere trabajar en UF.

Se pueden definir valores proforma para ciertos ítems que tienden a generar sobrecostos, tales como ascensores, jardines, telecomunicaciones. Sin embargo, la responsabilidad de coordinar estos elementos debe recaer en la constructora, con una retribución justa por dicha gestión.

2. Cláusulas para la distribución de sobre utilidades

En caso de que el proyecto genere utilidades mayores a las estimadas inicialmente en el contrato, se recomienda establecer mecanismos de repartición equitativa de estos beneficios, asegurando que tanto la constructora como la inmobiliaria se beneficien proporcionalmente.

Una adecuada planificación contractual de sobrecostos y sobre utilidades permite generar relaciones comerciales más transparentes y minimizar conflictos entre las partes.



OBSERVACIÓN

Reconociendo en que el principio más importante del derecho privado es el de la autonomía de la voluntad, por el cual las partes son libres de asumir cuanto riesgo quieran asumir, existen otros principios que debieran ayudar a que las partes puedan actuar con cierta tranquilidad al contratar, con el efecto de que ninguna de ellas pueda verse perjudicada al firmar un Contrato de Construcción sin equivalencia entre las partes y que, de alguna forma, pueda actuar u operar la denominada "teoría de la Imprevisión"*, en conjunto con el principio de la "buena fe" contractual.

Asimismo, se debería establecer en términos generales que hay ciertos sobrecostos que son difíciles de definir quién los paga, por lo que sería bueno revisarlo mediante medios de resolución de conflictos.

* Imprevisión, entendida como: "la facultad del deudor de solicitar la resolución o revisión del contrato de ejecución postergada, cuando un imprevisto ajeno a la voluntad de las partes ha transformado su obligación en exageradamente onerosa".

7. Alza del precio de materiales



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Durante la ejecución de un proyecto de construcción, el aumento en el costo de los materiales puede generar impactos financieros significativos. La controversia surge en la definición de quién asume estos costos adicionales y en qué condiciones es posible ajustar los precios establecidos en el contrato.



RECOMENDACIÓN

- Mecanismo de reparto equitativo:** Se recomienda definir un umbral o techo de variación de costos en el contrato. Hasta este límite, los sobrecostos serían absorbidos por la constructora.
Si la variación de costos supera el umbral acordado, el exceso debería ser asumido equitativamente entre la constructora y la inmobiliaria, estableciendo criterios de ajuste claros.
- Aplicación de índices de ajuste:** Incorporar índices polinómicos en el contrato para ciertos materiales sensibles a fluctuaciones de mercado, como el acero, el cemento, el petróleo, variación del tipo de cambio, fletes, entre otros, permitiendo ajustes automáticos en los valores de construcción en función de variaciones previamente establecidas (ver VI, 1).
- Revisión periódica de costos:** Se recomienda realizar un seguimiento de precios en períodos definidos (mensual, trimestral, etc.) para anticipar posibles incrementos y tomar decisiones oportunas.
Definir en el contrato la posibilidad de renegociar ciertos costos en caso de fluctuaciones extremas en el mercado.



OBSERVACIÓN

Con estas medidas, se busca equilibrar el impacto de la volatilidad de precios, asegurando que ninguna de las partes asuma cargas desproporcionadas y fomentando una mayor estabilidad en la ejecución del proyecto.

8. Garantía de pagos y cumplimiento recíprocos



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIAS

Uno de los principales conflictos en los proyectos de construcción es el retraso en el pago de cada uno de los "Estados de Pago" por parte del Mandante a la Constructora. Esto puede generar problemas de liquidez, afectar la continuidad de la obra y perjudicar a proveedores y subcontratistas. La controversia radica en cómo garantizar el pago dentro del plazo acordado y evitar incumplimientos que afecten el desarrollo del proyecto.



RECOMENDACIÓN

1. **Capacidad financiera del Mandante:** Se recomienda que el Mandante acredite su solvencia financiera antes de la adjudicación del contrato, al menos por el valor del contrato, asegurando que cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos de pago.
2. **Cumplimiento de los plazos de pago:** Se deben establecer en el contrato los plazos específicos para la aprobación y liberación de los Estados de Pago.
Incorporar cláusulas de compensación en caso de retrasos injustificados en los pagos, como intereses moratorios o suspensión de actividades sin penalización para la Constructora.
3. **Mecanismos de garantía:** La Constructora garantice el cumplimiento del contrato a través de seguros de cumplimiento o boletas de garantía de ejecución.
4. **Transparencia y trazabilidad de pagos:** Implementar un sistema de gestión de pagos transparente, con reportes periódicos de avance y certificaciones que permitan a ambas partes dar seguimiento al cumplimiento financiero.



OBSERVACIÓN

Con estas medidas, se busca fortalecer la confianza entre las partes, evitar conflictos financieros y asegurar el desarrollo eficiente del proyecto sin interrupciones por problemas de pago.

9. Modificaciones de obras



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Durante el desarrollo de un proyecto, pueden surgir modificaciones de obra u obras extraordinarias no contempladas en el contrato original. Estas pueden derivarse de cambios solicitados por la Inmobiliaria, necesidades técnicas o imprevistos en la ejecución. La controversia radica en la gestión de costos y plazos asociados a estas modificaciones, evitando que afecten negativamente el desarrollo del proyecto.



RECOMENDACIÓN

- Definición del origen de la modificación:** Si la modificación es solicitada por la Inmobiliaria, ya sea por cambios en diseño, materiales o especificaciones, el costo debe ser asumido por la Inmobiliaria. Ejemplo: construcción de un muro no previsto o modificación de terminaciones.
Si la modificación es consecuencia de la gestión de la Constructora, como problemas en la ejecución, falta de personal o incumplimientos de normativas de seguridad, el costo debe ser asumido por la Constructora.
- Límites de modificaciones sin ajuste de plazos y gastos generales:** El contrato debe establecer un porcentaje máximo de modificaciones que puedan realizarse sin afectar los plazos ni los gastos generales. Usualmente, se admite hasta un 10% del monto original del contrato para modificaciones solicitadas por la Inmobiliaria, siempre que éstas no alteren de manera significativa la planificación de la obra. Como buena práctica se recomienda definir desde el inicio la ruta crítica del proyecto, a fin de identificar las actividades que impactan directamente en el plazo final de la obra y cuya modificación podría generar atrasos respecto del programa establecido en el contrato,
- Gestión de modificaciones que impactan en plazos y costos:** Si la modificación implica un aumento en el plazo de ejecución, se debe reconocer un ajuste proporcional de los Gastos Generales y del cronograma del contrato.

En todo contrato, se debe estipular un procedimiento con plazo para las obras extraordinarias solicitadas por el mandante o por la empresa constructora. Así también, definir hasta qué porcentaje de avance de obra el mandante puede solicitar modificaciones, aumentos de obras y/u obras extraordinarias.

El Mandante podría delegar la facultad de aprobación de estas obras en el ITO.

Toda obra extraordinaria debe ser solicitada por una de las partes y aprobada por la otra, antes de que se ejecute. La constructora debe indicar en su presupuesto de obra extraordinaria el plazo para aprobar sin afectar el plazo de la obra.

Si no se aprueba dentro del plazo, la constructora puede presentar un adicional de costo y plazo, por este concepto.

10. Obras extraordinarias



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Las obras extraordinarias corresponden a trabajos adicionales no contemplados en el contrato de construcción original (modificación, aumento u obra extraordinaria), que pueden surgir por requerimientos del Mandante o del ITO y que da derecho a la constructora a cobrar utilidad por el mayor trabajo. Estas obras generan la necesidad de definir cómo se gestionan sus costos y plazos.



RECOMENDACIÓN

- Definición y alcance de las obras extraordinarias:** Son aquellas solicitadas formalmente y por escrito por el Mandante o el ITO.

Corresponden a trabajos fuera del alcance original del contrato, cuyos costos no fueron considerados en el presupuesto inicial y que no pueden deducirse de los análisis de precios unitarios existentes.
- Determinación de costos y condiciones:** El valor debe ser determinado de común acuerdo entre la Inmobiliaria y la Constructora, considerando criterios técnicos y financieros.

Si no se logra un acuerdo sobre el valor, el Mandante tiene la facultad de contratar a un tercero para la ejecución de la obra extraordinaria.

Este nuevo contratista podrá usar las instalaciones generales de la obra sin costo adicional y deberá respetar y cumplir el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad del contratista principal.
- Impacto en plazos y condiciones del contrato:** Si la obra extraordinaria implica un aumento en el tiempo de ejecución, se debe reconocer un ajuste proporcional en los plazos y en los gastos generales.

Toda modificación debe estar debidamente documentada y aprobada antes de su ejecución, para evitar conflictos posteriores.

Constructora y mandante deben acordar un plazo máximo y/o avance de la partida pertinente, durante el cual los precios unitarios del presupuesto son válidos. Excedido el plazo el constructor podrá ajustar sus precios para aquellas obras extraordinarias o aumentos solicitados posteriores al plazo acordado para la mantención de precios unitarios.



OBSERVACIÓN

Este enfoque permite establecer reglas claras para la gestión de obras extraordinarias, asegurando un procedimiento justo y transparente para ambas partes.

11. Imprevistos de fuerza mayor y cambios normativos



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Los eventos de fuerza mayor incluyen situaciones imprevisibles o inevitables que impiden el cumplimiento de las obligaciones o generan la paralización de faenas por actos de autoridad no imputables a la Constructora.

Se considerarán casos de fuerza mayor o imprevistos:

- Fenómenos naturales y climatológicos (terremotos, inundaciones, lluvias excesivas, etc.).
- Modificaciones normativas que impactan la ejecución del proyecto.
- Conflictos sociales (huelgas generales, disturbios, bloqueos de caminos, etc.).
- Alteraciones económicas y de mercado (hiperinflación, escasez crítica de materiales, quiebres de stock en elementos esenciales del proyecto).
- Imprevistos legales o administrativos (cambios en regulaciones que generen paralizaciones o nuevos requisitos de permisos).
- Casos de salud pública y pandemias, cuando impliquen restricciones de operación impuestas por autoridades.

Estos eventos deberán ser contemplados en los contratos mediante cláusulas de fuerza mayor, especificando los procedimientos a seguir en caso de que ocurra alguno de ellos.



RECOMENDACIÓN

1. **Extensión de plazos y distribución de costos:** En caso de ocurrir un evento de fuerza mayor, se recomienda extender los plazos en la medida que corresponda, evitando penalizaciones injustificadas. Los costos adicionales deberían ser de parte de la Inmobiliaria, considerando un nuevo análisis de los valores de la construcción.
2. **Determinación de responsabilidades en casos de paralización:** Si la paralización es causada por factores atribuibles a la Inmobiliaria (por ejemplo, falta de permisos municipales), ella debe asumir los costos y plazos asociados.
Si la paralización es decretada por una autoridad debido a problemas de seguridad en la obra generados por actos u omisiones de la propia constructora, entonces la responsabilidad recae en la Constructora.

12. Paralizaciones y término anticipado de obras



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERIA

Las paralizaciones o la finalización anticipada de un contrato de construcción pueden ocurrir por distintas razones. Se deben distinguir, sin perjuicio de otros posibles, cuatro escenarios principales:

- Paralización solicitada por el Mandante
- Paralización debido a incumplimiento del Mandante
- Paralización impuesta por la Autoridad debido a incumplimiento del Contratista
- Paralización impuesta por la Autoridad debido a incumplimiento del Mandante



RECOMENDACIÓN

1. Paralización solicitada por el Mandante:

- **Plazo máximo de suspensión:** El Mandante puede disponer la suspensión de la obra por un plazo máximo que defina el contrato.
- **Compensación de costos:** Durante el período paralizado, el Mandante deberá cubrir los gastos generales y partidas de costos directos. Al menos, los gastos realmente incurridos deberán ser pagados al contratista, los cuales deberán ser demostrados correctamente.
- **Término del contrato por prolongación de la suspensión:** Si después de terminado el plazo estipulado por las partes, no se prorroga la suspensión, el contrato debe darse por terminado y liquidarse.

En este caso, el Mandante deberá pagar:

- Las obras efectivamente ejecutadas y recibidas por el ITO.
- Los materiales que se encuentren en obra.
- Los gastos contratados que no pudieron dejarse sin efecto.
- La amortización de equipos y elementos faltantes.
- Los gastos autorizados por el ITO.
- Un porcentaje de la obra no efectuada, como amortización anticipada y total de perjuicios o un porcentaje de utilidad del contrato.
- El diferencial de los finiquitos del personal entre el total del finiquito y el finiquito que corresponde hasta el momento en que el trabajador estuvo en labores efectivas.



RECOMENDACIÓN

2. Paralización debido a incumplimiento del Mandante

Se entenderá por incumplimiento del mandante:

- El incumplimiento de pagos
- El retardo en la tramitación de permisos
- Entrega del proyecto incompleto a la constructora

Dependiendo de la gravedad del incumplimiento, las partes deberán evaluar si corresponde aplicar un mecanismo de compensación, paralización o término de contrato anticipado, las cuales deberán quedar establecidas en el contrato respectivo.

Paralización impuesta por la autoridad debido a incumplimiento del Contratista

En este caso, será el Contratista quien deberá asumir responsabilidad por el aumento de los plazos y costos asociados, y actuar diligentemente para corregir la situación.

Paralización impuesta por la autoridad debido a incumplimiento del Mandante

En este caso, será el Mandante quien deberá asumir responsabilidad por el aumento de los plazos y costos asociados, y actuar diligentemente para corregir la situación.



OBSERVACIÓN

En caso de paralización temporal se recomienda mantener la obra a resguardo (guardia presencial o remota) e informar a la Compañía de Seguros de modo de no perder la cobertura del TRC.



13. Recepción provisoria



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

La recepción provisoria es el proceso de revisión de las entregas parciales y finales de la obra, verificando que cumplan con los estándares de calidad y los requerimientos antes de su aceptación formal.



RECOMENDACIÓN

Los antecedentes que el mandante solicitará para la recepción provisoria deben estar definidos en las bases de licitación.

Una vez finalizada la obra, la Constructora debe solicitar por escrito la recepción provisoria (RP) de la obra. Junto con la solicitud, debe entregar la siguiente documentación:

1. **Certificación técnica y de materiales:**
 - Certificados de materiales, pruebas y ensayos.
 - Certificados incluidos en el Permiso de Edificación.
 - Documentos administrativos y financieros:
2. **Últimos comprobantes de pago de agua, electricidad y gas.**
 - Certificados de recepción final de las instalaciones domiciliarias (agua, electricidad, gas, etc.).
 - Otros certificados relacionados (pavimentación, recolección de basura, entre otros).
 - Certificado de inspección del trabajo que acredite el cumplimiento de normas laborales.
3. **Documentación técnica y planos:** Todos los certificados y requisitos necesarios para la recepción final de la Dirección de Obras Municipales (DOM).

Tres juegos de planos de construcción, en formato CAD y PDF, que incluyan:

- Agua potable y alcantarillado.
- Electricidad y calefacción.
- Sistemas de telecomunicaciones (teléfono, alarmas, etc.).

Una vez entregados todos los documentos, se podrá cursar el último estado de pago.

Se recomienda no asimilar la recepción provisoria con la Recepción Municipal, ni menos responsabilizar a la constructora de la Recepción Municipal, salvo que ésta lo acepte expresamente.

OBSERVACIÓN

1. Comisión de Recepción

Se conformará una comisión encargada de la recepción provisoria, integrada por:



El acta de recepción provisoria (RP) será firmada por todos los miembros de la comisión.

En las bases de licitación y en el documento contractual debería quedar indicado si el propietario considera integrar a una empresa externa en la recepción.

1. Observaciones menores

Si se identifican observaciones menores, se otorgará un plazo para su subsanación.

Una vez corregidas, se considerará la fecha en que se recibieron las observaciones subsanadas como la fecha de término contractual de la obra.

Si no se subsanan en el plazo acordado, la fecha de término original perderá validez.

2. Obras Incompletas o con deficiencias

Si la obra no está terminada o presenta incumplimientos respecto a los planos o especificaciones técnicas, la Comisión no recibirá la obra y la solicitud de RP quedará sin efecto.

Si los trabajos pendientes no se ejecutan en el plazo estipulado, el Mandante podrá realizarlos con cargo a retenciones y garantías.

3. Levantamiento del acta de RP y garantías

Una vez que la comisión constate la terminación de las obras y apruebe la recepción, se levantará el Acta de Recepción Provisoria, estableciendo la fecha oficial de término de la obra.

Tras la recepción provisoria, el Constructor podrá solicitar la devolución de retenciones o bien canjearlas por una Boleta de Garantía o Póliza de Garantía de Correcta Ejecución, por un porcentaje acordado del valor del contrato.

14. Recepción final



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

La recepción final es el proceso mediante el cual se verifica que la obra cumple con los proyectos aprobados y las Especificaciones Técnicas (EE.TT.) establecidas por la Dirección de Obras Municipales (DOM) y el Mandante.



RECOMENDACIÓN

1. **Plazo de recepción final:** Se realizará después de la Recepción Provisoria (RP), manteniendo la misma formalidad del proceso anterior.

2. **Finiquito y garantías:** Con la recepción final, las partes darán finiquito al contrato.

Se devolverá al contratista la Boleta o Póliza de Garantía de Correcta Ejecución.

3. **Corrección de defectos:** Si existen fallas u observaciones en la obra, el contratista deberá corregirlas sin costo para el Mandante.

En caso de que el contratista no realice las reparaciones en el plazo establecido, el Mandante podrá ejecutarlas con cargo a las garantías vigentes.

4. **Responsabilidad del contratista:** El contratista será el encargado de todos los defectos o fallas de ejecución de la obra.

Deberá repararlos sin costo para el Mandante, salvo que los daños sean consecuencia de:

- Uso o explotación inadecuada
- Falta de mantención
- Mal diseño del proyecto.
- Errores en las especificaciones técnicas.

15. Entrega de obra



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

La entrega de obra al Mandante debe cumplir con todas las especificaciones técnicas (EE.TT.) establecidas en el contrato, asegurando un proceso ordenado y eficiente.



RECOMENDACIÓN

1. **Procedimiento claro en el contrato:** Debe quedar claramente establecido en el contrato el procedimiento y programa de entrega, tanto para la Recepción Provisoria como para la Recepción Final. Así también, debe quedar establecido un hito, acordado entre las partes, que defina las condiciones para la entrega final de la obra del contratista al mandante, y este último sea el la encargada de la obra, seguros, mantención y consumo.

Las observaciones de obra deben realizarse en un solo acto, diferenciado por zonas previamente acordadas, para evitar demoras innecesarias.

2. **Participantes en el proceso:** Se debe definir quiénes participarán en cada acto de entrega por parte del Mandante y la Constructora.
3. **Uso del Manual de Tolerancias CCHC:** La aceptación de este manual puede contribuir a que las entregas no se extiendan indefinidamente debido a observaciones menores.
4. **Responsabilidad de la constructora:** La responsabilidad de la Constructora se extiende hasta la solicitud de recepción, asegurando su oportuna presentación.

Se puede establecer una penalización en caso de retraso en la presentación.

También se puede incluir una compensación por su gestión, alineando incentivos entre las partes.



OBSERVACIÓN

El plazo de entrega debe estar vinculado a la finalización de las obras y no a la obtención de los documentos o certificados que emite la DOM.

Actualmente, las constructoras no tienen control sobre los tiempos de las entidades y organismos que emiten los certificados necesarios para la recepción municipal.

Es recomendable establecer las condiciones para la entrega de la administración del edificio o proyecto, para que cuando se haga, la nueva administración asuma la responsabilidad por de la seguridad de la obra, de los seguros contra incendio y terremoto, del aseo permanente, de la mantención de los equipos y del cuidado de las unidades por entregar.

16. Falta de oportunidad y transparencia en obras complementarias, órdenes de cambio y obras extraordinarias



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Uno de los conflictos recurrentes entre el Mandante y la Constructora es la asimetría de información respecto a los precios y Análisis de Precios Unitarios (APU). Este problema se acentúa cuando en las bases y/o en el contrato no queda claramente establecido en qué casos aplican los gastos generales y/o utilidades.



RECOMENDACIÓN

1. Claridad en el Contrato

- Se debe especificar claramente en qué casos corresponde el cobro de gastos generales y utilidad para evitar conflictos posteriores.
- Es recomendable definir los criterios de aplicación para obras complementarias, órdenes de cambio y obras extraordinarias.

2. Definir plazos para el tratamiento de las modificaciones de obra

- Solicitud por parte de la inmobiliaria o detección por parte de la constructora
- Valorización por parte de la constructora e impacto en plazos
- Aprobación del costo y plazo por parte de la inmobiliaria

La lentitud en la aprobación de cambios o trabajos extraordinarios perjudica al proyecto.

17. Estándares de calidad



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Para garantizar un adecuado entendimiento entre las partes involucradas en la construcción, es fundamental establecer estándares de calidad claros y objetivos. Un avance significativo en esta materia es el [Manual de Tolerancias de la CChC](#), el cual proporciona parámetros técnicos para evaluar la correcta ejecución de las obras.



RECOMENDACIÓN

Aplicación del Manual de Tolerancias de la CChC:

- La ejecución y revisión del proyecto deben ser acordes a lo indicado en el Manual de Tolerancias de la CChC.
- Se recomienda que, tanto en el llamado a propuesta como en los contratos que celebren el Mandante y la Constructora, así como aquellos que suscriba la Constructora con sus subcontratistas y proveedores, los estándares de calidad estén claramente definidos y alineados con dicho manual.
- Las partes deben atenerse a las tolerancias establecidas en el manual para evitar conflictos en la recepción de las obras.
- Si la inmobiliaria va a contratar los servicios de empresas de revisión de las viviendas para la entrega y revisión de estándares de calidad, es recomendable que lo señale en la fase de estudio del contrato, de modo que esto sea conocido e incorporado en el presupuesto de obra, con antelación al cierre del precio. La revisión de estándares de calidad del proyecto será de acuerdo con lo indicado en el Manual de Tolerancias de la CChC.



OBSERVACIÓN

1. **Contratos de compraventa:** En los contratos de compraventa entre la Inmobiliaria y los propietarios, se recomienda señalar explícitamente que la calidad ofrecida se regirá por el Manual de Tolerancias de la CChC.
2. **Normas aplicables:** Es importante revisar las normas chilenas existentes y, en caso de que no exista una normativa local aplicable, se debe definir en el contrato qué norma extranjera regulará el tema.



**Después de la
construcción**

1. Postventa y garantías



DESCRIPCIÓN DE LA CONTROVERSIA

Existe falta de claridad entre los compradores respecto a qué cubren las garantías, sus plazos y desde cuándo comienzan a correr, en particular, surgen dudas en lo referente a la Ley de Calidad de la Vivienda, lo que genera malas interpretaciones entre la Constructora y el Mandante.



RECOMENDACIÓN

1. **Registro de solicitudes:** En las actas de entrega a los propietarios debe establecerse claramente que las solicitudes de postventa solo serán aceptadas si quedan registradas formalmente y se realizan las mantenciones que exige cada fabricante.

De la misma manera, se recomienda que cuando se visita al propietario y este no se encuentra, se deje constancia escrita de la visita realizada.

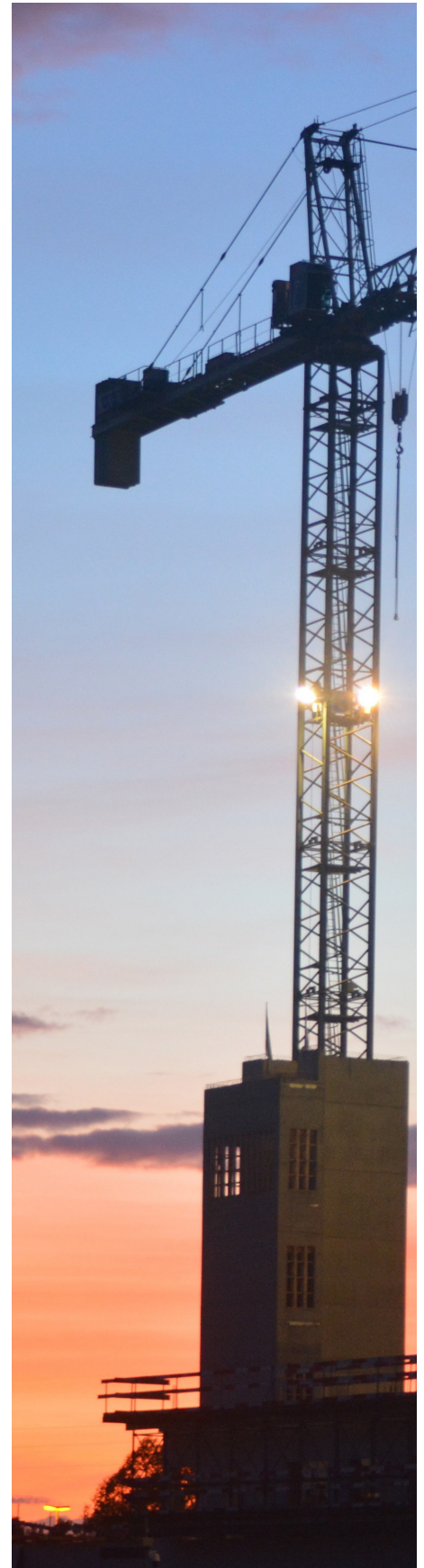
Por su parte, si por algún motivo la constructora no puede asistir a prestar la postventa por motivo imprevisto, debe avisar con la debida anticipación al propietario.

2. **Gestión digital de postventa:** Se recomienda el uso de una plataforma de gestión de postventa, para mejorar la trazabilidad y comunicación con los propietarios.
3. **Evidencia documental:** Al concurrir a efectuar una reparación de postventa, es recomendable tomar nota de otros hallazgos en el lugar de trabajo. Así mismo, una vez concluidos los trabajos se recomienda obtener una conformidad por escrito de parte del propietario. Por su parte, se recomienda llevar un historial de las postventas realizadas.
4. **Manuales de uso y mantención:** Existen manuales y documentos de la CChC sobre uso y mantención de viviendas. Se recomienda que estos sean parte del contrato de compraventa, señalando que es obligatorio para el comprador realizar las mantenciones establecidas en él.
5. Se debe definir un procedimiento de atención y quedar establecido en el contrato tiempos de respuesta de la postventa, stock de material de la Constructora para partidas críticas o aquellas definidas en contrato, atención de emergencias, entre otros.
6. Se deben definir fechas o hitos que determine las garantías de proveedores de instalaciones, ya sean ascensores, salas de calderas, etc. Esto con el objetivo de transparentar las mantenciones y/o responsabilidades asociadas.



OBSERVACIÓN

1. **Manual del propietario:** Debe incluirse un detalle claro sobre las garantías, sus condiciones y el procedimiento para presentar solicitudes de postventa. Este manual debe registrarse por la LGUC y su Ordenanza en materia de responsabilidad por la calidad de las viviendas.
2. **Contratos y subcontratos:** En los contratos entre Mandante y Constructora, así como en los subcontratos, deben quedar explícitamente definidas las garantías, sus duraciones y responsabilidades.
3. **Reclamos improcedentes:** Se debe acordar entre Mandante y Constructora cómo manejar reclamos improcedentes, así como los costos asociados a su gestión. El Mandante define, en primera instancia, si el reclamo es improcedente o no.





**Checklist de
evaluación
de propuesta**

A continuación, se detalla el listado de antecedentes mínimos para llamar a propuesta por parte del Mandante.

Un llamado a licitación debe considerar los siguientes pasos

- Carta señalando con anticipación que se le invita a participar en la propuesta.
- Carta invitación, indicando las siguientes fechas

Fecha de entrega de antecedentes

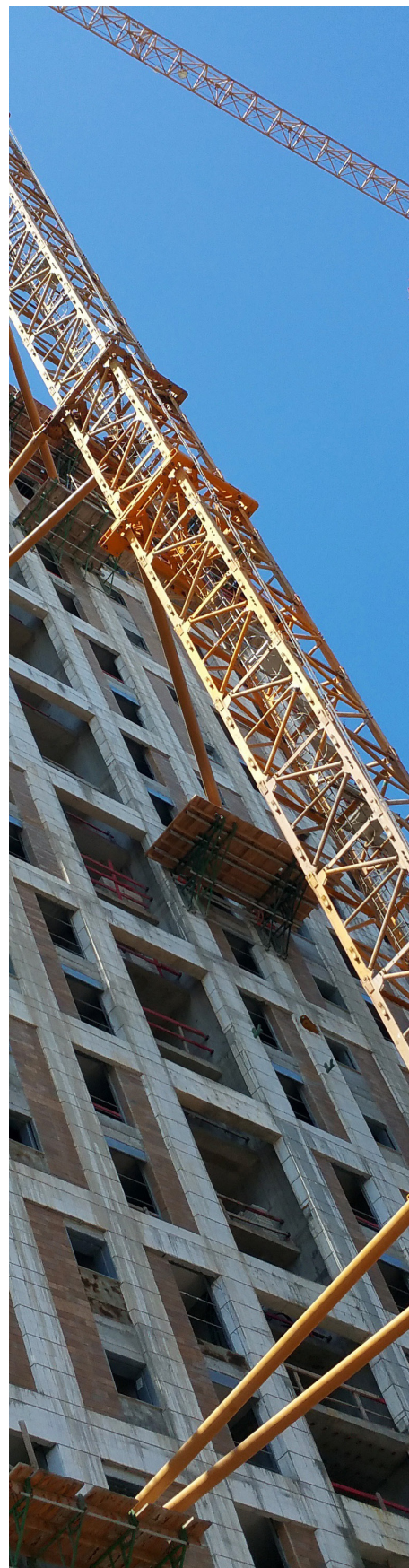
Fecha de visita a terreno

Fecha de inicio y de término consultas

Fecha de recepción de propuestas

Periodo de análisis y de aclaraciones de las ofertas por parte del mandante

Fecha de adjudicación



La entrega de antecedentes por parte del mandante al invitar a propuesta debe incluir como mínimo

Generales

Bases Administrativas Generales

Bases Administrativas Especiales

Proposición de Contrato de Construcción

Formatos de cualquier declaración que se solicite

Itemizado detallado de las partidas y trabajos que se piden

Del terreno

Planos de ubicación y emplazamiento del proyecto

Plano topográfico del terreno georreferenciado

Estudio de Mecánica de Suelos

De la Arquitectura

Planos de Arquitectura (plantas, cortes y elevaciones)

Planos de detalles de Arquitectura (ventanas, puertas, baños, cocinas, cerrajería metálica, muebles, etc.)

Especificaciones de Arquitectura

Permiso de edificación para considerar las solicitudes especiales de la DOM

De la Mecánica de Suelos

Estudio de Mecánica de Suelos

Recomendaciones de rellenos, radiers, entibaciones, socialzados, etc.

Planos de entibaciones, socialzados, etc.

Resultado del ensayo de infiltración de agua Porchet

Del diseño Estructural

Especificaciones de estructuras, indicando la clase de hormigón y del fierro estructural, exigencias específicas de situaciones especiales, requisitos de descimbre, etc.

Plano 0 o de notas generales e indicaciones sobre los planos de enfierradura

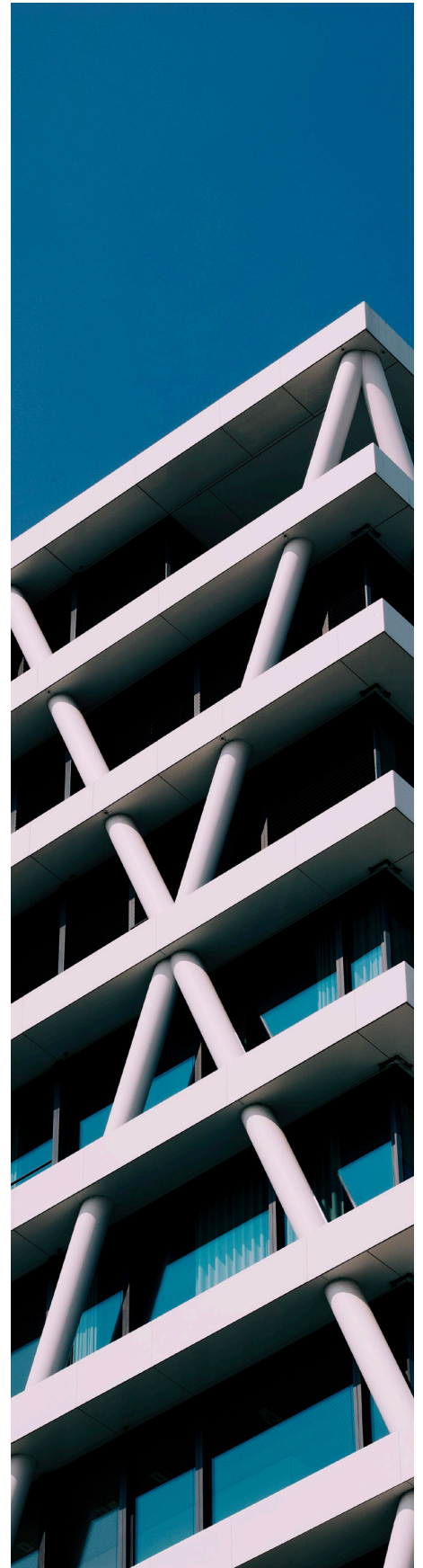
Planos estructurales de fundaciones, plantas, elevaciones, cortes, detalle de vigas y situaciones especiales

De las Especialidades

Las especialidades deben entregar Especificaciones y Planos de cada proyecto. El listado de proyectos mínimos es:

- Agua fría y agua caliente (*)
- Alcantarillado de aguas servidas (*)
- Alcantarillado de aguas lluvias y drenajes (*)
- Impulsión agua potable y bombas sentinas (*)
- Elevación de aguas servidas (si corresponde) (*)
- Impermeabilización
- Calefacción
- Extracción de baños y cocinas
- Extracción de subterráneos
- Eléctricos (alumbrado y fuerza)
- Corrientes débiles
- Telecomunicaciones
- Presurización de cajas de escaleras
- Disposición de basuras
- Ascensores
- Piscina (si hubiere)
- Pavimentación SERVIU (*)
- Jardines y Riego
- Otros proyectos según la complejidad de la construcción

*Los proyectos marcados con un * deben adjuntar la aprobación del proyecto por el servicio que corresponda.*



En la entrega de la oferta generalmente los mandantes solicitan la entrega de los siguientes documentos y antecedentes

Antecedentes Organizacionales

Antecedentes de la empresa constructora, experiencia

Organigrama del personal profesional y técnico

Currículum del personal profesional y técnico

Plan de gestión de calidad

Control de seguridad laboral y de accidentes

Procedimientos de postventa

Oferta Económica

Formato de Oferta Económica

Aclaraciones, Consideraciones, Alcances y/o Exclusiones que considera el contratista en su oferta (*)

Documentos Anexos

Declaración de Suficiencia de Antecedentes

Análisis de precios unitarios

Desglose de los gastos generales

Listado de maquinaria, equipos y herramientas

Listado de partidas a subcontratar y contratistas a considerar

Listado de obras en ejecución

Devolución de antecedentes recibidos firmados

Los marcados con (*) no siempre son solicitados por el mandante, pero se recomienda altamente incluirlos

Escanea este código para acceder a **ambas versiones del manual**
Digital e impresión



¿Tienes comentarios o sugerencias?
Escanea este código y completa el formulario.
¡Tu opinión nos ayuda a mejorar!



