



CORPORACIÓN DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

# PRODUCTIVIDAD

## ASESORÍAS



## AUDITORÍA N° 1 “ENTRE SAUCES”

PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS  
CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| <b>ÁREA CDT</b><br><br>Gestión de<br>Proyectos<br>Productividad | <b>Autor:</b> Boris Santibáñez R.     | <b>Revisado Por:</b> Boris Santibáñez R. |
|   | <b>Fecha Creación:</b> 28-11-2019     | <b>Fecha Revisión:</b> 28-11-2019        |
|   | <b>Versión:</b> 1                     | <b>Destinatario:</b>                     |
|   | <b>N° Proyecto Auditado:</b> 136-2019 | Cámara Chilena de la Construcción        |

## I. INTRODUCCIÓN

---

El presente informe se enmarca en el contexto de Programa Buenas Prácticas<sup>©</sup> de la Cámara Chilena de la Construcción CChC, informe que detalla los resultados de la **Auditoría N° 1 de un total de 2** al proyecto **“Entre Sauces”**, en adelante el Proyecto, ubicado en la comuna de **Lo Barnechea**, realizada el por el área de Productividad de la Corporación de Desarrollo Tecnológico, en adelante CDT.

En la auditoría se determinará el nivel de cumplimiento del “Programa Buenas Prácticas” en el proyecto de las empresas, que voluntariamente se hayan inscrito.

## II. ALCANCE

---

El alcance de la auditoría corresponde a la verificación del cumplimiento del “Programa Buenas Prácticas”. Para cada proyecto se ha definido realizar 2 auditorías durante su ejecución. De esta forma se realiza un registro sobre la situación del proyecto al principio (entre el 0% y el 35% de avance) y cuando está en plena ejecución y sobre el final de las faenas (entre el 36% y el 95% de avance).

Los puntos a auditar en el Programa se encuentran enmarcados dentro de las siguientes dimensiones:

- Trabajadores
- Medio Ambiente
- Comunidad
- Cliente

Para el desarrollo de la auditoría se utilizaron como referencia los siguientes documentos:

- Protocolo de Adhesión y Listas de Chequeo para Evaluación del Programa Buenas Prácticas.
- Lista de Chequeo Digital para Auditoría en Terreno.

### III. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Nombre : Entre Sauces  
 Dirección : Padre Jesús Rodríguez N°400  
 Comuna : Lo Barnechea  
 Constructora : Constructora Fortaleza Spa  
 Mandante: Inmobiliaria Fortaleza  
 Auditoría N° : 1  
 Fecha : martes, 26 de noviembre de 2019  
 Avance: 26%  
 Coordinador : Antonio Martínez Paredes  
 Auditor: Boris Santibáñez

### IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

La auditoría concluye lo siguiente:

- 4.1** El resultado de los ítems evaluados en la **Auditoría N° 1** para el proyecto **“Entre Sauces”**, es de **100%\*** de cumplimiento.

| Trabajadores |                  | Medio Ambiente |                  | Comunidad    |                  | Cliente      |                  |
|--------------|------------------|----------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|
| 100%         |                  | 100%           |                  | 100%         |                  | 100%         |                  |
| Obligatorios | Buenas Prácticas | Obligatorios   | Buenas Prácticas | Obligatorios | Buenas Prácticas | Obligatorios | Buenas Prácticas |
| 100%         | 100%             | 100%           | 100%             | N/A          | 100%             | N/A          | 100%             |

\* El cumplimiento ha sido calculado como la ponderación de cada ítem, descontando en la ponderación de los aspectos que no aplican en esta etapa de auditoría (véase Anexos B y C).

Para lograr el estado de **“adherido”**, en cada auditoría se deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Para cada dimensión, **cumplimiento del 100% de los ítems de carácter obligatorios.**
- Para cada dimensión, **cumplimiento igual o superior al 80% de los ítems buenas prácticas.**

**4.2** N° de incumplimientos según tipo:

| Tabla Resumen Incumplimientos |              |                  |                       |
|-------------------------------|--------------|------------------|-----------------------|
| Dimensión                     | Requisitos   |                  | Total Incumplimientos |
|                               | Obligatorios | Buenas Prácticas |                       |
| Trabajadores                  | 0            | 0                | 0                     |
| Medio Ambiente                | 0            | 0                | 0                     |
| Comunidad                     | No Aplica    | 0                | 0                     |
| Cliente                       | No Aplica    | 0                | 0                     |
| Global                        | <b>0</b>     | <b>0</b>         | <b>0</b>              |

**4.3** Los anexos que acompañan la auditoría son:

- **Anexo A:** Resumen General del Proyecto
- **Anexo B:** Detalle de la Auditoría (Check List)
- **Anexo C:** Metodología

**4.4** Comentarios del proyecto.

No se detectaron incumplimientos específicos en el proyecto.

Cabe mencionar que por razones del avance actual del proyecto, han quedado fuera de análisis las subdimensiones de Venta y Post Venta.



CORPORACIÓN DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

# **ANEXO A:**

## **RESUMEN GENERAL DEL PROYECTO**

## V. CUMPLIMIENTO GENERAL

Los porcentajes de cumplimientos alcanzados en cada una de las dimensiones como también el porcentaje general del proyecto se pueden apreciar en el siguiente gráfico.



En cuanto al cumplimiento general de los ítems Obligatorios y Buenas Prácticas, el siguiente cuadro resume los resultados obtenidos por el proyecto en la presente auditoría.

| General          |            |               |               |               |                |
|------------------|------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Requisitos       | Cumple (a) | No Cumple (b) | No Aplica (c) | Total (a + b) | % Cumplimiento |
| Obligatorios     | 14         | 0             | 1             | 14            | 100%           |
| Buenas Prácticas | 39         | 0             | 13            | 39            | 100%           |
| <b>GLOBAL</b>    | <b>53</b>  | <b>0</b>      | <b>14</b>     | <b>53</b>     | <b>100%</b>    |

## VI. CUMPLIMIENTO POR DIMENSIÓN

### 6.1 TRABAJADOR

| DIMENSIÓN I: Trabajadores |            |               |               |             |                |
|---------------------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Requisito                 | Cumple (a) | No Cumple (b) | No Aplica (c) | Total (a+b) | % Cumplimiento |
| Obligatorios              | 9          | 0             | 0             | 9           | 100%           |
| Buenas Prácticas          | 8          | 0             | 0             | 8           | 100%           |
| <b>Global</b>             | <b>17</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>17</b>   | <b>100%</b>    |

### 6.2 MEDIOAMBIENTE

| DIMENSIÓN II: Medio Ambiente |            |               |               |             |                |
|------------------------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Requisito                    | Cumple (a) | No Cumple (b) | No Aplica (c) | Total (a+b) | % Cumplimiento |
| Obligatorios                 | 5          | 0             | 1             | 5           | 100%           |
| Buenas Prácticas             | 14         | 0             | 1             | 14          | 100%           |
| <b>Global</b>                | <b>19</b>  | <b>0</b>      | <b>2</b>      | <b>19</b>   | <b>100%</b>    |

### 6.3 COMUNIDAD

| DIMENSIÓN III: Comunidad |            |               |               |             |                |
|--------------------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Requisito                | Cumple (a) | No Cumple (b) | No Aplica (c) | Total (a+b) | % Cumplimiento |
| Obligatorios             | N/A        | N/A           | N/A           | N/A         | N/A            |
| Buenas Prácticas         | 7          | 0             | 0             | 7           | 100%           |
| <b>Global</b>            | <b>7</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>7</b>    | <b>100%</b>    |

### 6.4 CLIENTE

| DIMENSIÓN IV: Clientes |            |               |               |             |                |
|------------------------|------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| Requisito              | Cumple (a) | No Cumple (b) | No Aplica (c) | Total (a+b) | % Cumplimiento |
| Obligatorios           | N/A        | N/A           | N/A           | N/A         | N/A            |
| Buenas Prácticas       | 10         | 0             | 12            | 10          | 100%           |
| <b>Global</b>          | <b>10</b>  | <b>0</b>      | <b>12</b>     | <b>10</b>   | <b>100%</b>    |



CORPORACIÓN DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

# **ANEXO B:**

## **DETALLA DE LA AUDITORÍA (CHECK LIST)**



## DIMENSIÓN I: TRABAJADORES

| Prevención de riesgos y salud ocupacional |  |              |
|---|--|--------------|
| Requisitos Obligatorios                   |  | Cumplimiento |
| 1.1.1                                     | La obra cuenta con las instalaciones habilitadas necesarias para conservar y calentar los alimentos. (zona comedor, refrigerados, microhorno, otros equipos) | Cumple       |
| 1.1.2                                     | Los trabajadores cuentan con casilleros o lockers personales.  | Cumple       |
| 1.1.3                                     | Existen registros de charlas de inducción dictadas a los trabajadores, de modo de prevenir accidentes o enfermedades laborales.                              | Cumple       |
| 1.1.4                                     | Existe documento que evidencia que el proyecto mantiene un programa de prevención de riesgos tipo PEC de la Mutual de Seguridad o similar.                   | Cumple       |
| 1.1.5                                     | Existe documento que describe la política de prevención de riesgos en la obra. Está disponible y es conocido por los profesionales de la obra.               | Cumple       |
| 1.1.6                                     | La obra cuenta con un Departamento de Prevención de Riesgos y un Prevencionista, conforme lo dispone la normativa vigente.                                   | Cumple       |
| 1.1.7                                     | Existen contratos o documentos de respaldo que evidencian que todos los trabajadores están asegurados frente a accidentes.                                   | Cumple       |
| 1.1.8                                     | Existen registros que se entregaron equipos de protección personal a cada trabajador, de acuerdo a sus funciones   | Cumple       |
| 1.1.9                                     | La maquinaria y camiones dentro de la obra están dotados de alarmas de retroceso y/o otras medidas de seguridad que permitan la prevención de accidentes.    | Cumple       |

| <b>Sostenibilidad Empresarial</b> |   |                     |
|-----------------------------------|---|---------------------|
| <b>Buenas Prácticas</b>           |   | <b>Cumplimiento</b> |
| 1.2.1                             | Existen registros que se han realizado acciones de capacitación a los trabajadores, de acuerdo a sus funciones, mediante cursos de prevención de riesgos de accidentes.   | Cumple              |
| 1.2.2                             | En el proyecto existen registros o evidencias (incluido diario mural), que se han realizado actividades de difusión de los Proyectos Sociales de interés de los trabajadores y/o su familia (Becas educacionales, enfermedades GES, modalidad de pensiones, capacitación en obra, talleres, charlas preventivas, operativos oftalmológicos, actividades deportivas, culturales, plan construye tranquilo, entre otras). | Cumple              |
| 1.2.3                             | El proyecto cuenta con acceso a la atención de una asistente social, interna, externa o ambas, que orienta y asesora a los trabajadores y sus familias.   | Cumple              |
| 1.2.4                             | Existe registro de que los trabajadores del proyecto, han sido objeto de un diagnóstico habitacional.   | Cumple              |
| 1.2.5                             | Existen registros de charlas orientadas a la prevención de problemáticas sociales tales como adicciones, salud entre otras.   | Cumple              |
| 1.2.6                             | Existe registros de trabajadores o familiares de ellos, que asisten, participan en actividades o reciben, beneficios relacionados con proyectos sociales, tales como capacitación en obra, talleres, charlas preventivas, operativos oftalmológicos, becas educacionales, actividades deportivas, culturales, plan construye tranquilo, entre otras.  | Cumple              |
| 1.2.7                             | Existe documento que evidencia que el proyecto cuenta con un programa social de actividades, carta gantt social por la duración del proyecto.   | Cumple              |
| 1.2.8                             | La obra informa y difunde mensualmente los trabajadores y familias que reciben beneficios de los proyectos sociales CChC.   | Cumple              |

## **DIMENSIÓN II: MEDIO AMBIENTE**

| <b>Emisiones a La Atmosfera</b> |  |                     |
|---------------------------------|--|---------------------|
| <b>Requisitos Obligatorios</b>  |  | <b>Cumplimiento</b> |
| 2.1.1                           | Las vías de circulación, dentro del proyecto, se mantienen compactadas, niveladas, limpias y sin escombros.  | Cumple              |
| 2.1.2                           | Existen registros (ficha de mantención u otro) que evidencia que equipos, maquinaria y vehículos son inspeccionados y mantenidos periódicamente.   | Cumple              |
| 2.1.3                           | Se observa que las faenas de corte o pulido se realizan bajo techo o con un entorno cerrado (con malla u otro sistema).  | Cumple              |
| <b>Buenas Prácticas</b>         |  | <b>Cumplimiento</b> |
| 2.2.1                           | Se observa, y existe evidencia que los camiones que salen de la obra, lo hacen debidamente encarpados para evitar caídas de carga a la vía.  | Cumple              |
| 2.2.2                           | Se observa que los accesos y vías internas de la obra que generan mayor emisión de material particulado, se mantienen humedecidos o cuentan con aditivos que impiden su dispersión en el aire. | Cumple              |
| 2.2.3                           | Existe registro o evidencia que los trabajadores de la obra están informados de las medidas de cuidado medioambiental, ruidos, etc.  | Cumple              |
| 2.2.4                           | La obra tiene su perímetro cerrado u otras medidas, de modo de reducir la emisión de material particulado hacia el entorno.  | Cumple              |
| 2.2.5                           | Existen protocolos y/o registros que se lavan los neumáticos de los camiones y vehículos antes de salir de la obra.  | No aplica           |

| <b>Ruidos</b>           |   |                     |
|-------------------------|---|---------------------|
| <b>Buenas Prácticas</b> |   | <b>Cumplimiento</b> |
| 2.2.6                   | Existe un programa con horario de faenas ruidosas, publicado en el diario mural.  | Cumple              |
| 2.2.7                   | Se cuenta con documento visible para los trabajadores y vecinos que informa el horario establecido por la Ordenanza Local de la Comuna para el desarrollo de las faenas.  | Cumple              |
| 2.2.8                   | Se observa que la descarga de camiones betoneros, maquinarias, equipos o materiales propios de la construcción se realiza de forma apartada de las viviendas vecinas y/o con algún método de encapsulación, para evitar al máximo ruidos molestos y vibraciones | Cumple              |

| <b>Residuos</b>                |   |                     |
|--------------------------------|---|---------------------|
| <b>Requisitos Obligatorios</b> |   | <b>Cumplimiento</b> |
| 2.1.4                          | Se observa que los baños de la obra se mantienen limpios y con sus instalaciones operativas de forma correcta.  | Cumple              |
| 2.1.5                          | No se observan residuos líquidos vertidos a la calle, producto de las faenas realizadas para la conexión de servicios domiciliarios o inherentes a la construcción. | Cumple              |
| 2.1.6                          | Existen registros que evidencian que el destino final de los residuos peligrosos son botaderos autorizados.   | No aplica           |
| <b>Buenas Prácticas</b>        |   |                     |
| 2.2.9                          | No se observan camiones betoneros u otros vehículos siendo lavados en la calle.   | Cumple              |
| 2.2.10                         | Existen registros que evidencian que el destino final de los escombros son botaderos autorizados.   | Cumple              |
| 2.2.11                         | Se observa que existen lugares específicos para la acumulación de escombros y se utilizan tolvas o container recolectores.  | Cumple              |

| <b>Cuidado de calles</b> |   |                     |
|--------------------------|---|---------------------|
| <b>Buenas Prácticas</b>  |   | <b>Cumplimiento</b> |
| 2.2.12                   | Existe registro que los desechos domésticos y orgánicos de la faena (basura común) son retirados por medio del sistema habitual municipal de recolección.   | Cumple              |
| 2.2.13                   | Se observa que la carga y descarga de materiales se realiza con el camión al interior de la faena. De no ser posible, se observa que existe una señalización adecuada para que los transeúntes puedan circular con seguridad.   | Cumple              |
| 2.2.14                   | Se observa que existe un banderero para las faenas de carga y descarga al exterior de la obra y al momento de entrada y salida de vehículos de la faena.  | Cumple              |
| 2.2.15                   | Se observa que el frente de la propiedad de la obra, así como los frentes de las propiedades inmediatamente adyacentes, se encuentran limpios y sin escombros, son barridos y humedecidos para evitar el levantamiento de polvo cuando corresponde. Asimismo, si existen árboles, son protegidos adecuadamente. | Cumple              |

### **DIMENSIÓN III: COMUNIDAD**

| <b>Manejo de Crisis</b> |  |                     |
|-------------------------|--|---------------------|
| <b>Buenas Prácticas</b> |  | <b>Cumplimiento</b> |
| 3.2.1                   | Existen registros que al menos una persona de la empresa asistió al Taller de Manejo de Crisis de la CChC u otra instancia similar.                          | Cumple              |
| 3.2.2                   | En el proyecto se conoce quién es responsable por parte de la empresa para asumir el rol de vocero en caso de crisis, y hablar con la prensa o la comunidad. | Cumple              |

| <b>Relación con el entorno</b> |  |                     |
|--------------------------------|--|---------------------|
| <b>Buenas Prácticas</b>        |  | <b>Cumplimiento</b> |
| 3.2.3                          | El proyecto cuenta con un Plan de relaciones con la Comunidad para reducir el impacto y minimizar molestias. Existe carta de comunicación a la comunidad o evidencia documentada de este Plan.   | Cumple              |
| 3.2.4                          | Existe un pizarrón u otro medio de información en la portería y visible, el que indica el tipo de obra que se realizará, el plazo de construcción, el Permiso correspondiente, horario de ingreso y salida de la obra por parte de los trabajadores y otras informaciones relevantes. Los vecinos cuentan con información del inicio de la obra, tiempo de duración y etapas del proyecto. | Cumple              |
| 3.2.5                          | Existe un número de teléfono disponible y conocido por los vecinos, o mail, para que puedan manifestar sus reclamos o preguntas relacionados al proyecto.  | Cumple              |
| 3.2.6                          | En la portería existe un Libro de Observaciones en el que la comunidad puede representar sus reclamos y sugerencias, existiendo un responsable de dar respuesta formal por parte de la obra.   | Cumple              |
| 3.2.7                          | Existe reglamento o documento interno que regula el uso del lenguaje y las molestias a los peatones por parte de los trabajadores de la obra. Se difunde y/o entrega a los trabajadores de la obra   | Cumple              |

## DIMENSIÓN IV: CLIENTE

| Pre Venta        |   |              |
|------------------|---|--------------|
| Buenas Prácticas |   | Cumplimiento |
| 4.2.1            | La inmobiliaria cuenta con documentos a disposición del cliente, que informan sobre la superficie útil y superficie total, interior, exterior y/o municipal, de las distintas unidades en venta del proyecto y espacios de uso y goce exclusivo en caso que corresponda.  | Cumple       |
| 4.2.2            | Se verifica que en la sala de venta no existe material promocional asociado al proyecto que incluya conceptos subjetivos de venta tal como: seguridad, vistas, paisajes, amplitud, etc.   | Cumple       |
| 4.2.3            | En la sala de venta, página web u otro medio de difusión, se dispone de información técnica de la vivienda y el proyecto, que incluya un listado de las especificaciones técnicas básicas de materiales y terminaciones, que permitan al cliente hacer una compra informada   | Cumple       |
| 4.2.4            | En la sala de ventas existe material documentado que incluye las características y dimensiones de las áreas comunes y equipamiento del proyecto (gimnasio, sala multiuso, lavandería, dimensiones de piscina, número de estacionamientos de visitas, portería manual o automática, etc.). Adicionalmente, existe una política definida respecto a modificaciones durante la construcción. | Cumple       |
| 4.2.5            | Se dispone de un set de planos del proyecto a disposición de los clientes (planta, fachadas y emplazamiento) en caso de consulta. En caso que se trate de ventas de sitios urbanizados, se dispone de un set de planos del loteo o condominio   | Cumple       |
| 4.2.6            | Existe evidencia documental que se informa al cliente sobre la fecha máxima de entrega de la vivienda o que se cuenta con una fecha de opción de salida o llegar a un acuerdo de desistimiento en caso de no ser posible su cumplimiento.   | Cumple       |
| 4.2.7            | Existe evidencia documental que se informa al cliente sobre los montos aproximados de gastos comunes a pagar por la propiedad, así como gastos operacionales aproximados asociados a la compra.   | Cumple       |
| 4.2.8            | En la sala de venta existe copia del Reglamento de Copropiedad, o bien, algún documento o información que mencione los principales aspectos de convivencia interna y restricciones generales si existiesen.   | No aplica    |
| 4.2.9            | En la sala de ventas se encuentra un "libro de sugerencias y reclamos", a la vista de los potenciales clientes. Existe un encargado para dar una respuesta oportuna y por los canales declarados.   | Cumple       |
| 4.2.10           | En la inmobiliaria existe una carpeta física o digital por cada cliente, incluyendo toda la documentación firmada, entregada y las comunicaciones efectuadas con el cliente durante todo el proceso.  | Cumple       |
| 4.2.11           | Existe evidencia que la inmobiliaria entrega las facilidades al cliente para estar debidamente informado de los avances (hitos críticos) principales del proyecto y cambios sustanciales en su programación.  | Cumple       |

| Venta            |  |              |
|------------------|--|--------------|
| Buenas Prácticas |  | Cumplimiento |
| 4.2.12           | Existen registros que evidencian que cada propietario recibió una copia del Manual de Mantenimiento y Uso de la Vivienda de la CChC u otro similar.              | No aplica    |
| 4.2.13           | Existen registros que cada propietario recibió un set con las especificaciones y garantías de los equipos tales como calefón, calderas, cocina, etc.             | No aplica    |
| 4.2.14           | Existen actas de entrega de la vivienda en la que se constata que todos los espacios han sido revisados y se mencionan las no conformidades en caso que existan. | No aplica    |
| 4.2.15           | Se encuentra definido y documentado, el plazo aproximado que se tomará para la solución de los problemas detectados en la vivienda, en caso que los hubiere.     | No aplica    |
| 4.2.16           | Existe registro que se entregó a los propietarios un listado con las empresas proveedoras de artefactos, servicios y elementos que están sujetos a garantía.     | No aplica    |
| 4.2.17           | En el caso de viviendas ubicadas en un condominio o edificio, existe un protocolo de entrega a la administración.  | No aplica    |

| Post Venta       |  |              |
|------------------|--|--------------|
| Buenas Prácticas |  | Cumplimiento |
| 4.2.18           | Existe evidencia de que se informa a los clientes la política de postventa y que esta considera al menos los siguientes aspectos: Sistema de captación de requerimientos y tiempos aproximados de respuesta. | No aplica    |
| 4.2.19           | Existe evidencia de que se informan los plazos legales para hacer efectiva la responsabilidad respecto de fallas o defectos de acuerdo a la Ley General de Urbanismo y Construcciones.                       | No aplica    |
| 4.2.20           | Se dispone de un servicio de atención de Post-Venta con responsable conocido por el cliente y existe un medio disponible conocido para estos fines (teléfono, correo electrónico, plataforma on line, otro)  | No aplica    |
| 4.2.21           | Existe procedimiento documentado o verificable que indica que una vez recibido un reclamo, se contacta al propietario dentro de los siguientes cinco días hábiles para coordinar una visita de inspección.   | No aplica    |
| 4.2.22           | Existe registro documentado que evidencie que después de la visita de inspección el cliente es informado de las características del problema reclamado y el plazo que tomará la empresa en resolverlo.       | No aplica    |



CORPORACIÓN DE  
DESARROLLO TECNOLÓGICO

# **ANEXO C: METODOLOGÍA**



## VII. METODOLOGÍA

---

El desarrollo de la auditoría al “Programa Buenas Prácticas” se presenta de la siguiente manera:

- Auditoría del Proyecto en Terreno.
- Resumen General del Proyecto (Anexo B)
- Detalle de la Auditoría (Anexo C)

### 7.1 Auditoría del Proyecto en Terreno

La inspección al proyecto contempla la revisión de las siguientes Dimensiones:

- **I. Trabajadores: Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional**

Se espera que el proyecto incorpore una visión humanista del que hacer de la producción y de la empresa acorde a los principios que postula la CChC, considerando que el hombre y su dignidad constituyen una permanente preocupación.

- **II. Medio Ambiente: Protección del Medio Ambiente**

Se sustenta sobre la base de la construcción responsable, pensando en el entorno y compromiso con el Medio Ambiente y las Medidas de Mitigación empleadas por las empresas. Además, también es importante capacitar y educar a los trabajadores del proyecto con respecto a los cuidados medio ambientales, ya sea a través de charlas informativas o folletos representativos, dónde se les informe su responsabilidad.

- **III. Comunidad: Mecanismos de Relación con la Comunidad**

Se adopta un compromiso por informar a la comunidad de lo que ocurre en el proyecto, por ende, se debe contar con un Plan de Relaciones con la Comunidad, el cual tiene como objetivo principal reducir el impacto y minimizar la molestia que pudiese causar la construcción de los proyectos a los vecinos.

- **IV. Cliente: Relación con el Cliente**

Se da cumplimiento a lo pactado, en orden a entregar Proyectos que cumplan con las especificaciones y condiciones ofrecidas. Así mismo, se efectúa la entrega material del proyecto, vivienda, insumo o instalación, de manera personalizada, a través de un Protocolo de Entrega, dando a conocer los elementos básicos de buen uso, si procediere. Además, se debe responder oportunamente toda solicitud, consulta o reclamo formulado por el cliente.