

Recepción Piloto - R1 - RF

Fecha	:	19-07-2021
Versión	:	1
Código	:	PRC-INM-SC-001
Elaborado por	:	Maricarmen Novoa, Carola Jachura y Andreina Palma
Aprobado por	:	Carola Jachura
Vigencia	:	1 año a contar de la publicación

1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
1	Publicación		19-07-2021	Carola Jachura

2. Propósito

El siguiente procedimiento tiene por objetivo regular y/o estandarizar los procesos de recepción de recintos de los Proyectos, desde el Piloto hasta las Entregas parcial y final, y las respectivas condiciones, según sea el proceso.

3. Ámbito o Alcance

El alcance del procedimiento son la respectiva Gerencia del proyecto, su Inspección Técnica de Obra (ITO), la Constructora designada al proyecto y el departamento de Servicio al Cliente, de la unidad Inmobiliaria de Empresas FG.

4. Gobernabilidad

El procedimiento será monitoreado, en su correcta ejecución, así como en su cumplimiento por el Gerente del departamento de Servicio al Cliente y jefes regionales de Servicio al Cliente.

5. Procedimiento

5.1. PLANIFICACION DE ENTREGA RECINTOS “PILOTO” DE OBRA.

RECINTO PILOTO: Refiérase a él o los recintos del Proyecto que se construirán en la etapa inicial de la Obra, a modo de representación real de cada ambiente que componga la casa o departamento, según corresponda el Proyecto. La Inmobiliaria definirá la cantidad de recintos Pilotos y las características del modelo patrón de cada PILOTO, de acuerdo a las Especificaciones Técnica y Planos de Proyecto correspondientes al proyecto, Manual Técnico FG y Manual de Tolerancia de CChC.

El Gerente del del Proyecto y/o ITO de la obra, deben llevar un registro escrito de todas las modificaciones o cambios del recinto respecto al Proyecto, así como también registrar las soluciones constructivas aplicadas en estos recintos. El cual será solicitado por Servicio al cliente antes de la recepción del recinto.

Todo recinto PILOTO, debe entregarse en óptimas condiciones de funcionamiento para la Inmobiliaria, vale decir todas las terminaciones deben estar finalizadas y acabadas de acuerdo a la Especificaciones Técnicas del Proyecto y según las modificaciones acordadas entre Inmobiliaria-Constructora.

Para la Recepción Final del Piloto (RF), la I.T.O. debe asegurar la participación del equipo de Servicio al Cliente de la Inmobiliaria, quienes dejaran un Acta de Recepción Interna (SC-Anexo-03) y un registro fotográfico de las terminaciones, como respaldo para el posterior servicio de postventa del recinto. Documentos que serán remitidos por correo electrónico al administrador de obra, ITO y Jefatura de Servicio al Cliente.

Cabe aclarar que la condición de entrega de los recintos PILOTO, debe ser a través de Libro de Obra y Acta de Recepción Interna, donde quede claramente estipulado la operatividad y funcionamiento del recinto.

5.2. PLANIFICACION DE ENTREGA DE OBRA (R1 y RF)

La Entrega de Obra a la Inmobiliaria se remite a dos eventos, (1) una entrega parcial (R1) y (1) una entrega final (RF) del Proyecto.

En términos generales las Entregas deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Siempre debe estar presente la Inspección Técnica de Obra de la Inmobiliaria.
- b) Se deben realizar entregas por recintos completos.
- c) Los recintos deben presentarse terminados al 100%.
- d) Los recintos deben estar operativos, en cuanto a sus instalaciones (sanitarias, eléctricas, etc.).

Para todos los Proyectos de la Inmobiliaria FG, la entrega de recintos, debe ser planificada, presentando previamente, un programa de Entrega por parte de la Constructora.

5.2.1. PROGRAMA DE ENTREGA DE RECINTOS

El Programa de Entrega de Recintos debe ser un detalle de la planificación del Programa de Obra y debe ser entregado a la ITO y a Servicio al Cliente a lo menos 2 meses antes de la proyección de recepción municipal, organizado de manera que:

- a. Considere todos los recintos de la obra, incluidos salas técnicas, subterráneos, estacionamientos, bodegas, espacios comunes, cada recinto que componga la casa o departamentos, caja escala, shafts, techumbre, exteriores, fachadas, ascensores, equipos, sala de acceso o conserjería, parques o jardines, impermeabilización Cota "0" o Losa Primer Piso, etc., según sea el caso del Proyecto.
- b. Considere entregas de viviendas y pisos completos, de manera de ir cerrando los sectores.
- c. Las entregas consideran la revisión y operación de las instalaciones sanitarias; eléctricas; de gas; de corrientes débiles y de aguas lluvias, tanto particulares de cada recinto como generales del Proyecto en su conjunto.
- d. La Planificación debe ser orientada a realizar dos recepciones de recintos como máximo, una primera (R1) y una final (RF) o Recepción Final, salvo que el Contrato de Obra indique lo contrario.
- e. Debe considerar un plazo estimativo máximo, entre Recepción Parcial (R1) y Recepciones Finales (RF) de aproximadamente 20 a 30 días continuos, salvo que las partes hayan acordado alguna ampliación de plazo.
- f. Con el objeto de atender oportunamente las observaciones emanadas del proceso de Entrega, tanto R1 como RF, la Constructora debe considerar mantener parte de los recursos de los subcontratos y propios.
- g. Una vez realizadas las primeras entregas, es de suma importancia clasificar y analizar las observaciones registradas por cada recinto, de manera de ir abordando la causa de las observaciones, así minimizar las observaciones en las próximas entregas, cualquiera sea el sistema de registro de observaciones, que se utilice en el Proyecto.
- h. Así mismo, la I.T.O. debe asegurar que las entregas de recintos por parte de la Constructora sean cada vez más minuciosas y exigentes, con el objeto de disminuir las observaciones obvias como falta de aseo, desmanches mal ejecutados, falta de pinturas, accesorios sueltos, presencia de personal trabajando, etc.
- i. El Programa de Entregas de recintos, debe establecer el plazo máximo de levantamiento de observaciones e indicar en el Acta respectiva, el plazo de cumplimiento, de lo contrario registrar la causa del atraso.
- j. Toda Entrega RF debe ser formalizada a través de un Acta, por Servicio al Cliente a través del supervisor a cargo del proyecto, por lo que deben existir Actas de Recepción Interna (ver SC-Anexo-03) por todos los recintos de la obra, es decir por cada sala técnica, subterráneo, estacionamiento, bodega, espacios comunes, cada recinto que componga la casa o departamentos, caja escala, shafts,

techumbre, exteriores, fachadas, ascensores, equipos, sala de acceso o conserjería, parques o jardines, etc., de acuerdo al Proyecto.

- k. El supervisor de Servicio al Cliente debe asegurarse de que el acta esta lo más completa posible, indicando detalladamente que se está entregando, e indicar si adicionalmente existen entregas de: accesorios y/o kit de artefactos u otros, llaves de recintos, manuales de equipos, lecturas de medidores de instalaciones, set de manuales de usuarios y garantías de artefactos, etc. Estas Actas deben declarar que las instalaciones han sido probadas y están en funcionamiento normal.

5.2.2. DOCUMENTOS ENTREGABLES PARA INICIAR EL PROCESO DE R1

Para confirmar el inicio del proceso de R1, antes de la fecha comprometida para la Entrega por Programa, y con un mínimo de 48 horas, la I.T.O. debe revisar el cumplimiento de los siguientes temas, por parte de la Constructora y solicitar la participación de Servicio al cliente en las primeras revisiones para unificar el criterio:

- a. Programa actualizado de entregas con fechas reales de R1 y RF, entregado por la Constructora.
- b. Confirmación por correo electrónico por parte de la ITO al supervisor de Servicio al Cliente a cargo del proyecto, de que todas las Partidas Constructivas fueron terminadas completamente. Especialmente, para las Partidas "Críticas" como Pinturas, Artefactos, Impermeabilizaciones, Piso Flotante, Ventanas, Cerámicas, Instalaciones Sanitarias e Instalaciones Eléctricas.
- c. Protocolos realizados previamente por la constructora y la ITO, escaneados y enviados por correo electrónico, firmados por ambas partes:
 - ✓ Protocolos de Pruebas de presión y Pruebas de Evacuación de Artefactos.
 - ✓ Protocolos de Pruebas de Impermeabilizaciones.
 - ✓ Protocolos de recepción y funcionamiento de Instalaciones sanitarias, eléctricas, gas, corrientes débiles, aguas lluvias, aprobados por la ITO y por los equipos de instaladores respectivos.
- d. Confirmación de que la vivienda presenta aseo final completo y todos los artefactos y accesorios instalados y en correcto funcionamiento.
 - ✓ Particularmente, para el caso de algunas Partidas Críticas, como Pisos Flotantes y Cerámica, previamente a la Entrega, la Constructora debe asegurar que estas terminaciones no presentan problemas de planeidad y sonidos (oquedad), lo cual debe quedar estipulado en el check list.
 - ✓ Entregar todas las llaves originales de acceso a recintos, las cuales deben estar instaladas en cada chapa de puerta.
 - ✓ Considerar iluminación en recintos donde no es posible revisar con luz día.

5.2.3. ACTA DE REVISION R1

- a. Se utilizará un parámetro de revisión de 1,5 observación por m2, en donde al llegar al 50% de avance de revisión, se determinará si se rechaza o continua la revisión de la vivienda.

- b. Se utilizará para criterio de revisión el “Estándar de Entrega” de la Inmobiliaria FG, el cual fue definido en la Recepción del Piloto.
- c. El Acta de R1 debe indicar una columna con el responsable de la Constructora que verificó el levantamiento de observaciones.
- d. Con el objeto de que la Constructora pueda ejecutar el levantamiento de las observaciones de R1, se entregará exclusivamente (1) una copia de llaves original de la puerta de acceso de la vivienda, el resto del manojó quedará en manos de la Inmobiliaria.
- e. Posterior a la conformidad en terreno de la R1 por la ITO, el Acta de Revisión R1, será enviada por correo electrónico al supervisor de Servicio al Cliente, con un plazo máximo de 24 hrs.

5.2.4. CONDICIONES DE REPROGRAMACION DE PROCESO R1

Las siguientes causales pudieran ser motivo de reprogramación del Programa de Entrega, y por ende el proceso de Entrega de R1:

- a. Por atraso en el avance de la Obra, los recintos no se encuentren en condiciones de Entrega.
- b. Por el incumplimiento de una o varias de las condiciones establecidas anteriormente en este documento.

5.2.5. PROCESO DE ENTREGA DE OBRA RF

Para iniciar el Proceso de Entrega de RF, se requiere como condición base, que las observaciones registradas en las Actas R1 hayan sido resueltas en un 100% y con VB de la I.T.O. en su defecto la Constructora pudiera acordar con la I.T.O., dejar observaciones consignadas, éstas deben ser informadas en el momento en que se notifica por correo electrónico, que la R1 está resuelta. El proceso de la RF se realiza en conjunto con el supervisor de Servicio al Cliente a cargo, para todos los recintos que conforman el proyecto.

5.2.6. DOCUMENTOS ENTREGABLES PARA INICIAR EL PROCESO DE RF

- a. Confirmación de que las observaciones de R1 están resueltas, por correo electrónico, enviando una planilla Excel o sistema definido por la Constructora e Inmobiliaria para este control de observaciones de R1 con V°B° por parte de la Constructora e I.T.O.
- b. Confirmación y envío por correo electrónico de comprobante de pago de servicios básicos al supervisor de servicio al cliente a cargo del proyecto o según acuerdo previo entre el Gerente del proyecto y la Constructora sobre su forma de pago.
- c. Para las instalaciones se deben entregar protocolos de pruebas de funcionamiento, confirmando la operatividad del 100% de éstas, tanto al interior de la vivienda como al exterior y espacios o áreas comunes, según corresponda.
- d. Entrega de copia de llave de puerta de acceso, facilitada a la Constructora para resolver observaciones de R1
- e. Aseo final completo.

5.2.7. ACTA DE REVISION RF

En este proceso se hace participe el equipo de Servicio al Cliente y la I.T.O., ambos como representantes a la Inmobiliaria, para la recepción de todos los recintos, por tanto, ambos pudieran observar u objetar la recepción final.

- a. Se utilizará un parámetro de revisión de 0,5 observación por m2, en donde al llegar al 50% de avance de revisión, se determinará si se continua la revisión de la vivienda.
- b. Se utilizará para criterio de revisión el “Estándar de Entrega” Inmobiliaria FG, el cual ya fue definido en la revisión de Piloto.
- c. Eventualmente, pudieran dejarse algunas observaciones a criterio de evaluación del Propietario.
- d. Posterior a la revisión en terreno, se enviará el Acta de Revisión Interna con un plazo máximo de 24 hrs. al supervisor encargado

5.2.8. CONDICIONES DE REPROGRAMACION DE PROCESO RF

Las siguientes causales pudieran ser motivo de reprogramación del Programa de Entrega, y por ende el proceso de Entrega de RF:

- a. Por atraso en el avance de la Obra, los recintos no se encuentren en condiciones de Entrega.
- b. Por el incumplimiento de una o varias de las condiciones establecidas anteriormente en este documento.
- c. Detectar que la R1 no ha sido resuelta.

6. ANEXOS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **SC-Anexo-01:** Manual Técnico FG
- **SC-Anexo-02:** Ejemplo de Programa de Entregas R1 – RF
- **SC-Anexo-03:** Formato Acta de Recepción Interna
- Manual de Tolerancia CChC (vigente)