

Calidad en la Construcción

Exposición del Presidente del Comité de Industriales
SR. GERMAN ALZERRECA MITRANO
Consejo Nacional N° 114

Señor Presidente, Señores Consejeros:

Siendo el tema de la Calidad el tema central de este Consejo hemos querido referirnos a él en nuestra exposición.

Para ordenar mejor nuestros planteamientos, consideraremos separadamente tres aspectos que están íntimamente relacionados con la calidad final de una obra. Ellos son: el diseño, los materiales y la ejecución de la obra.

Es un error definir la calidad pensando en sólo uno de estos componentes, pero para efectos de exposición parece útil separarlos. De todas las características que un proyecto debe reunir la que abordaremos brevemente es la especificación de los materiales en la obra, ya que ella es la más relacionada con el quehacer de nuestro Comité.

La especificación de materiales debe ser realizada en forma *detallada*, es decir, que defina con la mayor exactitud posible las características de los materiales a usar y las normas técnicas que deben cumplir. Debe ser *relevante*, en el sentido de preocuparse especialmente por aquellas características que significarán diferencias de performance para el usuario y olvidar aquellas que no aportan diferencias significativas. La especificación debe ser *informada*; es necesario que quienes proyectan hagan un esfuerzo en buscar la mayor información sobre los productos que se especificarán. Por otra parte, la costumbre de terminar una especificación con las palabras "o similar" invalidan, en nuestro concepto, toda la especificación, ya que generalmente el "o similar" es más barato y usualmente no cumple con las especificaciones. Recomendamos, por lo tanto, que las empresas constructoras miembros de la Cámara Chilena de la Construcción exijan a sus proyectistas una especificación de acuerdo a los estándares ya mencionados, es decir, detallada, relevante e informada.

Por otra parte, las empresas miembros del Comité de Industriales continuarán proporcionando información veraz, confiable, relevante y objetiva sobre el desempeño de sus productos.

En cuanto a los materiales, podemos decir que el avance tecnológico que se ha producido en los últimos años sumado a la globalización de los mercados, ha permitido a la industria nacional estar en un proceso constante de innovación, generando nuevos productos y otras tecnologías; esto último, hace imprescindible un constante intercambio de información y de transferencia tecnológica entre el sector industrial y los usuarios, con el fin de obtener avances en calidad y costo.

La empresa constructora que ejecute un proyecto debe dar gran atención al proceso de adquisición de los materiales, ya que ellos deben ajustarse a los requerimientos definidos por el proyectista para lo cual debe exigir a los proveedores una descripción completa de los productos.

Es importante, también, que la empresa constructora verifique en faena que los productos entregados por el proveedor sean exactamente los especificados y adquiridos.

Un punto aparte merece la extendida costumbre de decidir una compra casi exclusivamente basada en el factor precio. Según nuestra experiencia, en múltiples oportunidades esta situación origina perjuicios mayores que el supuesto ahorro, ya que el producto puede fallar y debe reemplazarse, con los costos que ello involucra.

La apertura de mercado existente en Chile hace posible que se comercialicen productos extranjeros a precios bajos, sin ninguna seguridad respecto a sus características de funcionamiento. Demás está decir que tampoco tienen un respaldo técnico ni garantía. Cabe destacar que productos importados por empresas de prestigio y cuyo cumplimiento de normas es conocido, presentan niveles de precios similares a los de proveedores nacionales.

Respecto a la correcta ejecución de las obras, cuya influencia en la calidad final es indismutable, nos parece importante que las empresas constructoras respeten las especificaciones de los proyectistas, así como también las del fabricante del producto. Hay casos en que por reducir costos no se respetan las recomendaciones del fabricante, generando a veces daño y falta de calidad en la obra.

El crecimiento que ha tenido la construcción ha producido un déficit de mano de obra calificada, haciendo necesario realizar en forma constante labores de capacitación; en este sentido, debemos destacar que las empresas industriales realizan regularmente cursos de capacitación para la

correcta aplicación de sus productos. No olvidemos que a los industriales les interesa tanto como a los constructores que el resultado final sea el óptimo; el prestigio de ambos se juega en el mismo acto, por eso nuestro enfoque es de colaboración y apoyo entre socios de un mismo proceso.

El prestigio de la Cámara Chilena de la Construcción debe capitalizarse como una garantía de calidad para los adquirentes de viviendas, en el entendido que los socios de esta Cámara realizan las mejores prácticas constructivas. Desde luego lo anterior significa que la Cámara sea capaz y tenga la voluntad de aplicar sanciones a quienes usan su respaldo y no respetan las sanas prácticas constructivas que hemos descrito en los puntos anteriores.

CONCEPTOS

El concepto de Calidad en los procesos productivos ha experimentado una importante evolución en los últimos años, tanto a nivel mundial como nacional, orientándose cada vez más hacia la obtención de la Calidad Total.

Ante esta tendencia, resultaba imprescindible que la Cámara Chilena de la Construcción se abocara al análisis del tema e hiciera su opción por impulsar políticas tendientes al aseguramiento de la calidad en la construcción, como parte integral de la gestión de la empresa.

Fue así como durante el desarrollo del Consejo Nacional de la Institución, celebrado en Calama, los diversos actores involucrados en el proceso -mandantes, proyectistas, constructores, especialistas y productores- debatieron intensamente el tema haciendo de la Calidad el objetivo central del Consejo.

CONSIDERACIONES Y DEFINICIONES

Muchos de los términos técnicos empleados en el campo de la Calidad tienen significados y aplicaciones específicas que pueden diferir de las definiciones genéricas.

Es necesario hacer un esfuerzo para reducir los equívocos derivados de la utilización de términos con significados ambiguos.

El artículo 21 del Código Civil establece que "Las palabras técnicas de toda la ciencia o arte se tomarán en el sentido que les den los que profesan la misma ciencia o arte; a menos que aparezca claramente que se han tomado en sentido diverso".

Existen diversos antecedentes técnicos que ayudan a la precisión de la terminología que es conveniente emplear, tanto en los documentos internos de la Cámara, como en el ámbito contractual.

Las consideraciones básicas para el análisis y difusión del tema Calidad comienzan por aceptar o concordar con determinados conceptos tales como:

1. Calidad:

- * Es la aptitud de un bien o servicio para satisfacer requerimientos especificados.
- * El término Calidad no se emplea para expresar un grado de excelencia en el sentido comparativo.
- * Los que admiten grados son los requerimientos que se tienen en vista al redactar las especificaciones, ya que son ellos los que expresan las aspiraciones, deseos y necesidades subjetivas de las partes, que no siempre quedan recogidas en las especificaciones.

2. Aseguramiento o Resguardo de la Calidad:

- * Son todas aquellas acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requerimientos especificados, que determinan la Calidad establecida.
- * Dentro de la organización de una empresa, el aseguramiento de la Calidad sirve como una herramienta de gestión.
- * En situaciones contractuales, el aseguramiento de la Calidad sirve también para tener confianza en el proveedor.

3. Auditoría de Calidad:

Es el examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas, y si éstas se han aplicado efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos.