

# GUÍA POSVENTA PARA PROYECTOS INMOBILIARIOS

GRUPO DE  
CALIDAD  
Y POSVENTA  
CChC



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>PREVIO A LA POSVENTA</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>FLUJO BÁSICO DE POSVENTA Y SUS DERIVADOS</b>	<b>14</b>
<b>4.1</b>	<b>SOLICITUD DE ATENCIÓN POSVENTA</b>	<b>15</b>
4.1.1	Ingreso requerimiento	15
4.1.2	Respuesta Recepción Ingreso	16
4.1.3	Contacto y Registro	16
4.1.4	Notificación de Coordinación	17
4.1.5	Recordatorio de Visita	18
4.1.6	Notificaciones y Cierres	19
<b>4.2</b>	<b>INSPECCIÓN Y DIAGNÓSTICO</b>	<b>20</b>
4.2.1	Confirmación visita de inspección	21
4.2.2	Visita de Inspección	21
4.2.3	Diagnóstico	21
4.2.4	Notificación de Diagnóstico	24
4.2.5	Notificaciones y Cierres	25
<b>4.3</b>	<b>COORDINACIÓN DE EJECUCIÓN DE TRABAJO</b>	<b>26</b>
4.3.1	Contacto y Coordinación de Trabajos	27
4.3.2	Notificación de Coordinación	28
4.3.3	Recordatorio de fecha confirmada para inicio de ejecución	28
4.3.4	Notificaciones y Cierres	28
4.4	Ejecución y Recepción de Trabajos	29
4.4.1	Ingreso Propiedad.	30
4.4.2	Ejecución.	30
4.4.3	Recepción.	30
4.4.4	Notificación Término de Trabajos	31
4.4.5	NOTIFICACIONES Y CIERRES	32
<b>5</b>	<b>OTRAS RECOMENDACIONES</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b>	<b>MANTENCIÓN PREVENTIVA</b>	<b>33</b>
<b>5.2</b>	<b>RECOMENDACIÓN PARA UNA CORRECTA HABILITACIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>34</b>
6.1	Autorización a Terceros para Gestión de Posventa	34
6.2	Protocolo de contacto	35
6.3	Listado de aseguramiento de garantía Inmobiliaria/Proveedor	36
6.4	Actividades que requieren visita de tercero	37
6.5	Respuestas No Corresponde	38

# 1. INTRODUCCIÓN

La Ley General de Urbanismo y Construcción regula la responsabilidad de los actores que participan tanto en el proyecto, como en el permiso de edificación, la ejecución y recepción del proyecto, así como la responsabilidad directa y específica del propietario primer vendedor hacia el nuevo propietario o tercero residente por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella. Corresponde a fallas que se evidencian después de la entrega de una propiedad, debiendo hacerse cargo los equipos de posventa.

Este documento tiene por objeto apoyar a las empresas del rubro Inmobiliario, que prestan el servicio de posventa acorde a las necesidades actuales de los clientes, de acuerdo a los estándares definidos por la CChC y a los aspectos señalados en la <sup>1</sup>Ley de la Calidad de la Vivienda N° 20.016.

Esta guía tiene dos grandes consideraciones,

- i. Este documento es sólo de orientación, no obligatorio.
- ii. Para su uso, es importante que cada empresa realice una evaluación previa de la aplicación de estas sugerencias, teniendo claro las posibilidades de un real nivel de cumplimiento.

<sup>1</sup> La Ley N° 20.016 modificó el año 1997 la Ley General de Urbanismo y Construcciones.

## 2. ASPECTOS GENERALES

*Modalidades más comunes en que se realiza el servicio de posventa:*

En el rubro Inmobiliario, no existe una manera estándar de realizar la posventa, múltiples son los protagonistas de asumir el contacto, coordinación y ejecución con el cliente o solicitante<sup>2</sup>.

Para establecer las formas más frecuentes de las empresas para realizar la entrega de una vivienda y la gestión de posventa, se debe tener presente dos distinciones:

Ejecución de posventa, son todas las acciones internas de coordinación y reparación de un requerimiento o reclamo válido y que corresponde a una falla o defecto (puede ser al momento de la entrega o en la posventa).

Servicio de posventa, las acciones a realizar frente a la solicitud de un cliente a fin de coordinar, controlar y comunicar la gestión de posventa, que constituye el método sugerido para lograr una fidelización de los clientes y un ordenamiento del proceso de atención o en la gestión de un requerimiento de posventa.

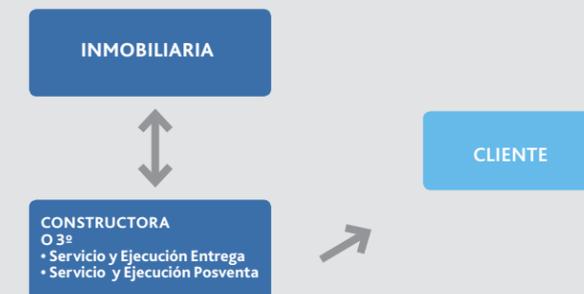
En relación a lo anterior, podemos establecer las siguientes modalidades más frecuentes de realizar la posventa:

### CASO 1



Empresa Inmobiliaria entrega el *Servicio* de posventa de cara al cliente o solicitante, entregando la "ejecución" de los requerimientos a constructora o un tercero.

### CASO 2



Empresas Inmobiliarias que entregan el "servicio y la ejecución" de los requerimientos a una empresa constructora o un tercero.

### CASO 3



Empresa constructora e Inmobiliarias integradas, que realizan el servicio y ejecución, pudiendo encargar esta gestión a una o más área(s) específica(s) de la empresa.

La Ley General de Urbanismo y Construcción, define que el propietario primer vendedor de una construcción es responsable por todos los daños y perjuicios que provengan de fallas o defectos en ella, sea durante su ejecución o después de terminada, por lo que independiente de la forma en que se aborde la posventa, la empresa inmobiliaria siempre será la responsable de la atención de los requerimientos de posventa que efectúen los clientes o solicitantes, aunque delegue en un tercero.

*La inmobiliaria siempre debiera llevar o tener acceso expedito a los registros de posventa y además realizar el control de los reclamos que efectúen los clientes o solicitantes, tanto en magnitud o número de atención como en antigüedad.*

#### Consideraciones de la entrega de vivienda y espacios comunes

Si bien el objetivo de este manual no está enfocado al tratamiento de las entregas de las unidades, es importante que se consideren aspectos relevantes que pueden afectar la operación y evaluación de los equipos de posventa. Por ello, se debe chequear antes de iniciar la primera atención de posventa ya sea en una unidad o un espacio común, la entrega de la información señalada en la Guía de Entrega de la Vivienda<sup>3</sup>.

Además de verificar la entrega de la documentación mencionada, es importante considerar que las observaciones generadas en el Acto de Entrega de una propiedad o un espacio común, debiera ser el **primer listado de posventa** y la solución de cada uno de los requerimientos debe ajustarse a los plazos de solución comprometidos por la empresa.

Las empresas pueden definir conforme su Proyecto, Especificaciones Técnicas, Normativa, Manuales, u otros, cuáles serán las observaciones de entrega que son aceptadas y cuáles no. Sin embargo, lo más importante a considerar es que una vez aceptadas las observaciones, deberán ser registradas en un acta o documento, e ingresadas a los sistemas o medios de gestión interna que sean usados para controlar que los plazos de solución prometidos, se cumplan.

Se recomienda que independiente de los responsables de resolver las observaciones registradas en el documento, ésta sea siempre considerada como el **primer listado de posventa** efectuado por el cliente y, por tanto, debiera hacer seguimiento como al resto de las solicitudes de posventa, cumpliendo los plazos definidos para la ejecución de observaciones de entrega.

<sup>3</sup> Ver documentos que deben ser entregados al propietario y la Administración.

## 3. PREVIO A LA POSVENTA

### i. Definición de Políticas de Servicio.

Se debe considerar que los encargados, supervisores o jefes de posventa, se ven enfrentados día a día a situaciones complejas fuera del rango técnico que debe ser su experticia, y en algunos casos a tomas de decisiones o respuestas que tienen el carácter de inmediato con sus clientes. Los equipos de posventa se encuentran muchas veces con ciertas incertidumbres por falta de definiciones respecto a las decisiones que deben ejecutar, teniendo como resultado una mala evaluación del servicio e incumplimiento de compromisos.

Es recomendable que las empresas planifiquen, definan y diseñen la forma en que se prestará el servicio de posventa a sus clientes en sus propiedades y la Comunidad considerando sus espacios comunes, para ajustar las expectativas entre lo que se espera del servicio y lo que realmente se entrega, así como delimitar y esclarecer los campos de acción, atribuciones o facultades y herramientas que cuentan los colaboradores de posventa. Estas definiciones es lo que denominaremos como **Políticas de Servicio**.

Como propuesta de cuáles son aquellas **Políticas de Servicio** que una empresa debería adoptar para el ajuste de expectativas y cumplimiento de un buen servicio de posventa, podemos enunciar las siguientes:

#### i.1. Presupuesto y sus alcances.

No existe una forma clara de establecer el presupuesto para posventa, dadas las diferencias en la prestación del servicio como vimos anteriormente.

Algunas formas de considerar el presupuesto más utilizadas son:

- Considerar un porcentaje de costo directo de construcción.
- Considerar un porcentaje de la venta neta.
- Considerar una planificación de costos de proyectos anteriores.

Es importante estudiar y controlar el presupuesto, para que la optimización de recursos sea lo más eficiente.

#### i.2. Operación de Comité de Clientes.

Se sugiere para la correcta operación de posventa, definir un comité o una comisión periódica que pueda dar resolución a los casos de complejidad, siendo una instancia en la que el jefe o encargado de posventa pueda elevar solicitudes de clientes que escapan a sus atribuciones, estableciendo la forma de presentación de dichas solicitudes, como, por ejemplo, informes técnicos, fotografías, información histórica de la vivienda, costos asociados, entre otros.

En este comité se debieran establecer precedentes, políticas o estándares para casos futuros, así como puede ser una excelente herramienta para generar y realizar seguimiento de indicadores y cumplimiento de objetivos. Se recomienda que en este comité se representen los distintos actores que participan en la toma de decisiones de la atención posventa como; servicio o atención al cliente (si existe); representante de la constructora y representante de la inmobiliaria.

#### i.3. Comunicaciones a clientes y Comunidades.

Previo a abordar la etapa de posventa, se recomienda a las empresas que cuenten con un plan de comunicaciones hacia los usuarios en las distintas etapas de un proyecto, desde el uso del inmueble, información sobre la correcta mantención, cuidados y consejos, plazos de prescripción de responsabilidad, entre otros.

La práctica más común es que este plan forme parte del dossier de documentos entregados a los clientes durante el acto de **entrega de la propiedad**; dado esto, no se debe olvidar que al comunicar cómo opera la posventa, se debe velar por el cumplimiento interno de lo establecido.

Si la empresa decide definir los alcances del procedimiento (considerando la posventa de espacios comunes), se recomienda abordar los siguientes puntos:

- Horarios y días de atención para la solicitud de requerimientos de posventa.
- Horarios y días de atención para la coordinación de visitas o reparaciones<sup>4</sup>.
- Los plazos de contacto o tiempos estimados del proceso.
- Cierre de requerimientos por falta de disponibilidad del cliente o solicitante.
- Condiciones de resguardo o protección que debe tomar el solicitante para el inicio de las reparaciones.
- Cobertura del servicio de posventa<sup>5</sup>.
- Plazos de responsabilidad de la empresa.
- Plazos de garantía de los equipos o artefactos.
- Condiciones de satisfacción del servicio.

Es recomendable, definir un canal único de contacto con el solicitante y/o la administración o la comunidad, además de quién será formalmente el responsable presencial y quién emitirá los documentos o la firma de las comunicaciones que sean emitidas.

En el caso de la posventa en espacios comunes y el relacionamiento con las comunidades se genera una gran diferencia en el antes y después de la 1ª Asamblea de Copropietarios. Las diferencias se acentúan si entre la entrega del primer propietario y la 1ª Asamblea, transcurre mucho tiempo (esto ocurre cuando existen proyectos que se entregan por etapas o existe demora en la concreción de la venta). Se recomienda evaluar caso a caso la comunicación y la forma del procedimiento de posventa para los Espacios Comunes.

#### i.4. Definición de estándares de servicio.

Para que las empresas puedan establecer estándares en el servicio, se debe definir en primer lugar:

- a. Los plazos ideales de atención para el procedimiento de posventa, si bien no siempre serán cumplidos, al menos se deben generar sistemas que los midan y controlen su cumplimiento.
- b. Cuáles serán los casos de urgencia y cuáles son los casos de emergencia. Además, especialmente para estos últimos, definir qué es lo que debe hacer el cliente en caso que ocurran fuera del horario de atención de posventa o si la empresa contará con un servicio 24/7. De igual forma definir qué debe o no ofrecer el Encargado o jefe de posventa en el caso de inhabilitación del inmueble<sup>6</sup> cuando la reparación es mayor.
- c. Cómo se procederá a otorgar las condiciones de satisfacción de los clientes en la prestación de servicio, entendiendo como la conformidad de éstos frente a

lo prometido. Por esta razón, a modo de ejemplo, se sugiere estandarizar correctamente las respuestas de los diagnósticos de visitas de inspección y definir las condiciones para la recepción de los trabajos, dejando establecido a qué Manuales, Normativa o Práctica habitual se ajustarán.

- d. Definir si se realizará atención de nuevos ingresos de solicitudes mientras existan requerimientos activos. Considerar cuando se trate de una emergencia o urgencia, en cuyo caso se recomienda atención inmediata.

#### i.5. Visitas fallidas o negativa del solicitante<sup>7</sup>.

La empresa deberá definir cómo abordará la no asistencia o recepción por parte del solicitante de un trabajo terminado. Algunas recomendaciones para incluir en el procedimiento de posventa que se informa al cliente para cerrar un requerimiento, son las siguientes:

- Las condiciones de recepción de un trabajo.
- Plazos o tiempos de espera o reiteración.
- Formas de comunicación o registro.

#### ii. Equipos de Posventa y conocimiento del proyecto.

Las respuestas hacia los clientes que debe informar el equipo de posventa sobre cambios, modificaciones, o especificaciones técnicas, deben entregarse en forma rápida y certera, pues además de generar un buen servicio respaldará la imagen profesional de los equipos, por el contrario, el desconocimiento, falta de empoderamiento y la extensión de plazos de respuesta, genera desconfianza, limitando las posibilidades de una buena evaluación en la prestación del servicio.

Para lo anterior, recomendamos que durante el proceso constructivo las empresas definan cuáles serán los canales de comunicación y la información que será proporcionada al equipo de posventa respecto de los cambios o modificaciones de proyectos, para evitar el desconocimiento al momento de una ejecución y sus respectivas consecuencias, así como el acceso a la información de manera expedita. El ideal sería que algún representante del equipo de posventa, participe en forma sistemática y activa durante el proceso de ejecución de un proyecto, pues es la instancia en la cual puede entregar sus experiencias para proponer mejoras en el diseño, elección de materiales, subcontratos, soluciones constructivas, entre otros.

<sup>6</sup> Las empresas deberán definir lo que considerarán como inhabilitación de la vivienda, dejando cuáles serán las acciones a realizar en estos casos. Pudiendo, por ejemplo, diferenciar la inhabilitación de una vivienda cuando no es posible el uso de servicios básicos sobre un plazo determinado, o cuando la reparación afecta a un x % superior al de superficie de la propiedad, o si la reparación afecta a algún artefacto o instalación básica que no permitirá su funcionamiento como cocina, calefón, tina, excusado, entre otras.

<sup>7</sup> Antes de esta definición, debe determinarse si los requerimientos podrán ser ingresados por un tercero (corredor de propiedades, arrendatario, residente, entre otros) o solo por el propietario.

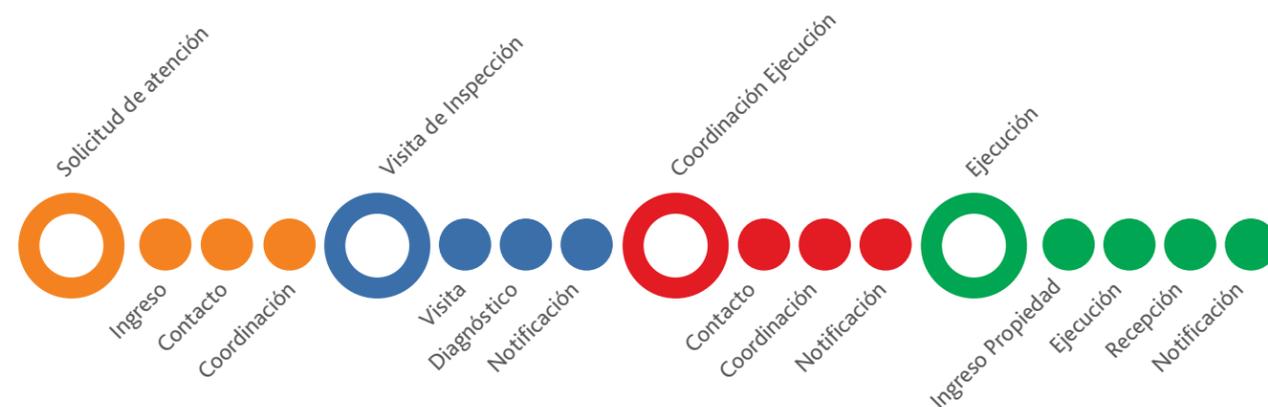
## 4. FLUJO BÁSICO DE POSVENTA Y SUS DERIVADOS

Como fue mencionado anteriormente, en el rubro Inmobiliario no existe una manera única de abordar la posventa, sin embargo, existen 4 grandes hitos consensuados que se deben cumplir a cabalidad para que opere un sistema en forma ordenada:

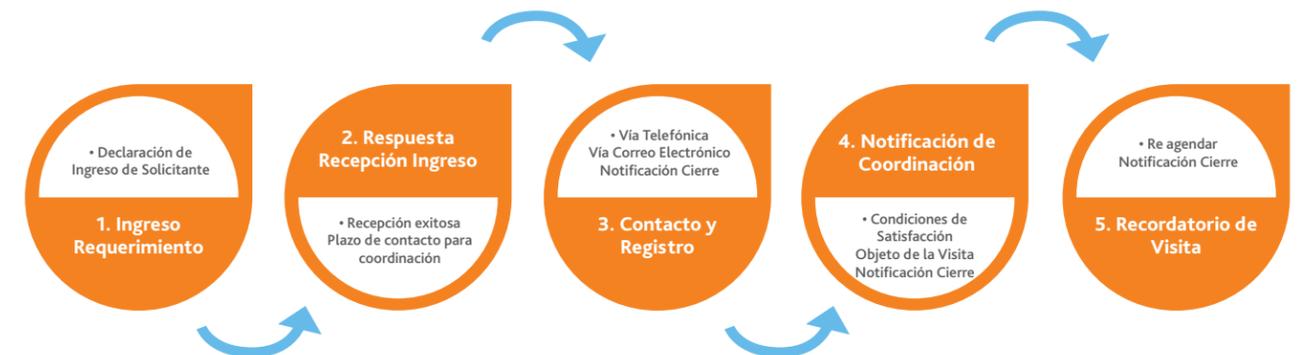
- 1) La solicitud de atención.
- 2) La visita de inspección.
- 3) La coordinación y ejecución de trabajos.
- 4) La Recepción de los trabajos por parte del cliente.

Dependiendo de las políticas de atención y presupuesto asignado al área, las acciones de servicio pueden o no ser más sofisticadas, pero no deben perder el objetivo final de la empresa que es dar respuesta oportuna a los requerimientos efectuados por los clientes o solicitantes, siempre considerando el cierre en las distintas etapas.

### FLUJO DE ATENCIÓN POSVENTA



### 4.1 SOLICITUD DE ATENCIÓN POSVENTA



Existen múltiples combinaciones para realizar el contacto con el solicitante de un requerimiento o al coordinar la visita de inspección o la ejecución de trabajos, siendo las más frecuentes:

- La empresa cuente con un área o una forma de recepción de requerimientos que no depende directamente del encargado de reparación de los requerimientos de clientes, (puede ser un libro en conserjería, una operadora, sistema de captación y gestión de reclamos, un Call Center). (interna o externa).
- La empresa recibe a través del encargado en terreno, quien capta los reclamos y coordina todo en forma directa.
- La empresa no cuenta con un canal único de ingreso de requerimiento de posventa, sino que esta ingresa a través de distintos interlocutores. Esta modalidad es usada habitualmente en posventas que no son bien controladas por los equipos o cuando la política de atención de posventa no está definida.

Frente a esto, sugerimos definir un canal de atención donde como mínimo se capture información básica tal como:

- ¿Quién lo solicitó? (Identificación de Propiedad y solicitante).
- ¿Qué se solicitó? (Identificación de requerimiento y problema).
- ¿Cuándo se solicitó? (Identificación de fecha de ingreso).

#### 4.1.1 Ingreso requerimiento

Antes del ingreso de un requerimiento por el solicitante<sup>8</sup>, se recomienda generar una especie de **Declaración de ingreso de solicitud**, en donde el solicitante tome conocimiento y declare que acepta las condiciones de un ingreso de posventa, como, por ejemplo:

- El haber efectuado las mantenciones.
- Encontrarse dentro de plazo.
- Su solicitud no es en un área en la que existió manipulación o intervención de terceros.

En caso de que la empresa no cuente con un sistema en que automáticamente por cada ingreso de requerimiento de posventa, se genere la **declaración de ingreso de solicitud**, podría dejar por única vez este documento para que sea firmado por el solicitante al momento de la entrega, con antelación al primer ingreso, o enviarlo por mail al momento de hacer acuso de recibo del primer requerimiento.

También es importante considerar y definir qué, cuándo y cómo se informará al solicitante que ingresa por primera vez un requerimiento o reclamo de posventa<sup>9</sup> para que sea correctamente habilitado<sup>10</sup>.

#### 4.1.2 Respuesta Recepción Ingreso

Se sugiere que la inmobiliaria, como práctica habitual y muestra de buena costumbre, realice acuso recibo al menos dentro de las 24 horas siguientes al recibo de la solicitud de atención de posventa, debiendo informar al menos lo siguiente:

- Plazo de contacto para coordinación de visita.
- Registro de requerimientos ingresados.
- En caso de que el requerimiento no corresponda por encontrarse fuera de plazo, informarlo.

#### 4.1.3 Contacto y Registro

Una de las alternativas que han tomado muchas Inmobiliarias es contar con sistema de gestión que facilite el servicio de posventa, lo que beneficia el control y calidad de servicio. Si no es posible acceder a este tipo de servicios, la empresa debiera contar con un método que a lo menos asegure el registro y captación de reclamos, su identificación y control de respuestas, plazos y cumplimiento de las promesas efectuadas.

La disponibilidad de horario de asistencia en las visitas dependerá de las definiciones que realice la empresa<sup>11</sup>, la cual deberá ser permanentemente informada en el contacto con los clientes.

El responsable de la coordinación de visita deberá verificar quién está realizando el ingreso. De ser el propietario deberá tomar contacto para coordinar, pero si es un tercero, deberá verificar si el solicitante está autorizado para el ingreso del requerimiento. En caso negativo, deberá contactar al dueño de la unidad para solicitar autorización, según la política definida por la empresa.

Antes de contactar para la coordinación de visita, se deberían realizar las siguientes acciones:

- Verificar si es una emergencia o urgencia que corresponda a agua, electricidad o gas, aplicando el procedimiento estipulado por la empresa<sup>12</sup>.
- Verificar si la propiedad asociada, tiene o no solicitudes anteriores en proceso<sup>13</sup>.
- Verificar si el requerimiento se encuentra dentro de la garantía del proveedor y/o responsabilidad por **daños que provengan de fallas o defectos de acuerdo a lo que establece la LGUC**. Para que se generen las condiciones de garantía de un producto, instalación, artefacto y su respectiva aplicación e instalación procurar aplicar en los subcontratos las condiciones de "aseguramiento de garantía Inmobiliaria/proveedor".
- Verificar si existe otro requerimiento similar o que ya se haya gestionado por la misma causa (reincidencia o duplicidad).<sup>14</sup>
- Verificar si se requiere la asistencia de un tercero. Según la definición de cada empresa, si el requerimiento es de aquellos en que puede ser necesaria la asistencia de un tercero/subcontrato, se podrá coordinar internamente para que asista en conjunto o se realizará primeramente la visita con el profesional para determinar si se requiere la asistencia de un tercero. En algunos casos, como cuando corresponde a fallas en artefactos y equipos, las empresas definen que es el solicitante quien debe coordinar directamente con los proveedores<sup>15</sup>.

#### i. Contacto a solicitante<sup>16</sup>

Según la definición de cada empresa respecto a la forma de contacto con el solicitante, se puede establecer dos fórmulas:

- Contacto vía telefónica y registro correo electrónico (o sistema de registro).
- Contacto vía correo electrónico.

#### ii. Registro de contacto

En ambos casos, se sugiere contactar al solicitante a lo menos en dos intentos, iniciando el primer contacto dentro de los primeros tres días hábiles desde el ingreso de un reclamo de posventa y que entre cada contacto exista al menos un día hábil de plazo. Cada vez que se realice un intento de contacto telefónico, se debe dejar registro por correo electrónico indicando el intento de contacto<sup>17</sup>. En caso que la empresa defina que el contacto sólo será vía correo electrónico, dejar registro de las(s) propuesta(s) de fecha(s) para agendar visita de inspección.

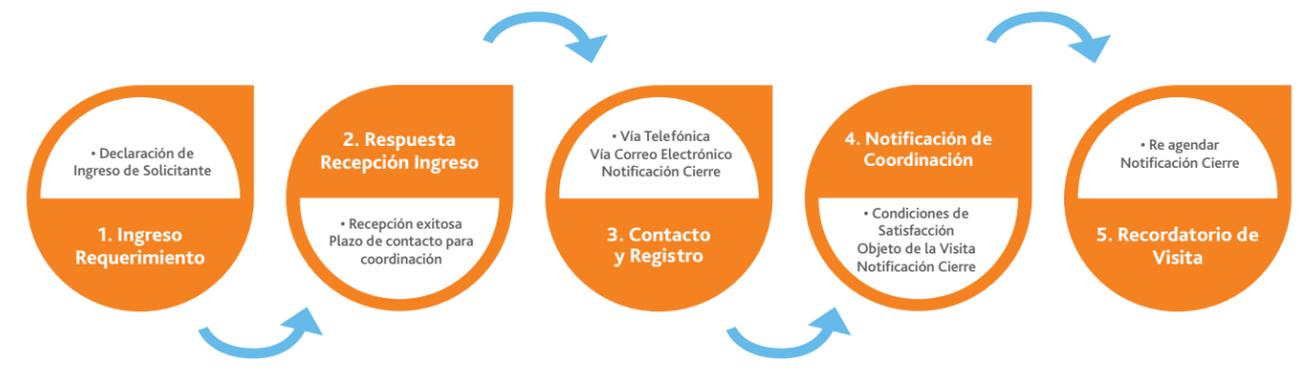
#### iii. Notificación de Cierre

En caso de haber efectuado los intentos de contacto sin éxito, y habiendo dejado registro de ellos, si la empresa así lo define, podrá cerrarse el requerimiento notificando al cliente, como **Cierre por No Contacto**.

De haber contactado y confirmado con el solicitante la fecha de visita para la inspección, se deberá dejar registro de lo acordado. Se sugiere que dicha comunicación contenga al menos:

- Confirmación y toma de conocimiento de su declaración de condiciones de ingreso de requerimiento.
- Detalle de los ítems o requerimientos de posventa que serán evaluados.
- Datos de quien recibirá al profesional.
- Objeto de la visita, se sugiere indicar que no siempre en la visita el profesional podrá emitir un diagnóstico, pudiendo requerir de la asistencia de un tercero o la evaluación de mayores antecedentes, señalando que

### 4.1.4 NOTIFICACIÓN DE COORDINACIÓN



<sup>9</sup>Primer reclamo de posventa.

Considerando que según la encuesta de Adimark es un porcentaje considerable los clientes que ingresan o reportan problemas en la propiedad, es de relevancia el generar un servicio con mayor acompañamiento para la primera posventa de un cliente. El año 2014 el porcentaje de clientes que reportaron fue de un 92%, el año 2015 bajó a un 89%, y los años 2016 y 2017 aumentó a un 95%. De lo anterior, el diseño de una comunicación, ya sea digital, telefónica y/o presencial, como una llamada telefónica para acompañarlo en el primer ingreso, un mail explicativo o una visita de inducción y asesoramiento del uso y cuidado, son signos de un buen servicio.

<sup>10</sup> Ver en 5.2 recomendaciones para una correcta habilitación de cliente.

<sup>11</sup> Ver Comunicaciones a clientes y Comunidades.

<sup>12</sup> Las empresas dentro de las políticas de atención deben definir e informar a los clientes sobre la forma de operar en caso que el equipo de posventa no esté disponible.

<sup>13</sup> Como parte de las definiciones de políticas de servicio, las empresas deben decidir si se les da curso a las nuevas solicitudes de atención de posventa siempre y cuando no se trate de emergencias, en cuyo caso se recomienda dar curso a la reparación en forma inmediata.

<sup>14</sup> Para el caso de reincidencia, se debiera prestar especial cuidado al menos a partir de la 3ª solicitud del mismo tipo para verificar que las soluciones anteriormente abordadas no sean las adecuadas o se trate de algo de incidencia mayor.

<sup>15</sup> Las empresas deben definir cómo se atenderá respecto de los artefactos o equipos que cuenten con garantía propia. No exista una sola forma, pero si sugerimos que, de traspasar el servicio a un tercero, se realice seguimiento, a efecto de asegurar el correcto funcionamiento de dichos equipos o artefactos.

<sup>16</sup> Se sugiere revisar anexo 6.2 Protocolos de atención de requerimientos.

<sup>17</sup> En caso de ser la última comunicación planificada dejando registro por correo electrónico, informar que la empresa podrá cerrar el requerimiento por no confirmación del solicitante dentro de plazo definido.

el documento de inspección debe ser firmado por el solicitante dejando sus observaciones si procediere.

- Condiciones de satisfacción, informando que los diagnósticos serán evaluados conforme lo definido por cada Inmobiliaria.
- Confirmación de día, hora (tiempos aproximados) y nombre de profesional que asistirá, según lo acordado.
- Informar la reprogramación o cierre de la visita en caso que no pueda ser efectuada por solicitud del cliente o necesidad de la empresa (según lo definido por cada Inmobiliaria).

**a. Si al contacto, el cliente solicita coordinar para un tiempo posterior.**

Las empresas al coordinar con sus clientes la fecha de visita de inspección, dependiendo de cada procedimiento, podrán optar a entregar fecha pre-establecida o a consensuar con el cliente, pudiendo definir un plazo tope para la coordinación de visita de inspección si les afecta sus indicadores. En caso de contar con un sistema que así pueda registrarlo o con un control interno, podría coordinar la fecha que el cliente solicite, pues el requerimiento se activará nuevamente y deberá ser gestionado en ese momento, quedando postergado para esa fecha.

**b. Si no es posible tomar contacto para programar visita**

En caso de haber efectuado los intentos de contacto sin éxito y dejando registro de dichos intentos, se propone que, transcurrido un plazo previamente definido, se envíe notificación al solicitante como: **Cierre por no contacto**. Para esto, la última comunicación por escrito debe contener que, de no mediar respuesta en un determinado plazo, la empresa podrá cerrar el requerimiento por no contacto. Recomendamos siempre notificar al solicitante y al propietario.

Como propuesta para la contabilización de plazos y su cierre, sugerimos considerar un plazo máximo de cinco días hábiles. Generar dos contactos con sus respectivos registros y esperar por cada contacto, dos días hábiles, de no mediar aviso o respuesta del cliente, cerrar requerimiento al quinto día enviando carta o correo electrónico a cliente informando de la causal de cierre por no contacto, solicitando que deberá reingresar su requerimiento nuevamente cuando cuente con disponibilidad. Lo anterior es aplicable para coordinación de visita inspectiva y para coordinación de ejecución de posventa.

**4.1.5 Recordatorio de Visita**

Existen empresas que contactan al cliente al menos 01 día antes, recordando la visita agendada, pudiendo ser vía mail, llamada telefónica, WhatsApp o mensaje de texto.

De contar con respuesta de solicitante que indique cambio de fecha, tomar contacto para reagendar y continuar procedimiento.

Si el solicitante informa que no podrá asistir a la visita coordinada sin poder contactar para coordinar, o no entrega disponibilidad dentro de un plazo determinado, se puede notificar el cierre de requerimiento como **Cierre por no contacto o no disponibilidad**.

De igual manera, ésta es la instancia con que cuenta la empresa para ratificar y recordar internamente al personal de la visita de inspección que tiene agendado un compromiso de visita con el cliente. Se aconseja lo anterior, puesto que suele suceder que no se tiene un real orden y control en la agenda de visitas, existen atrasos en los horarios comprometidos, inclusive inasistencias por parte del personal a cargo de esa labor, generando insatisfacción en los clientes y el uso de recursos innecesarios para el personal de call center o Servicio al Cliente, quienes deben gestionar este tipo de reclamos.

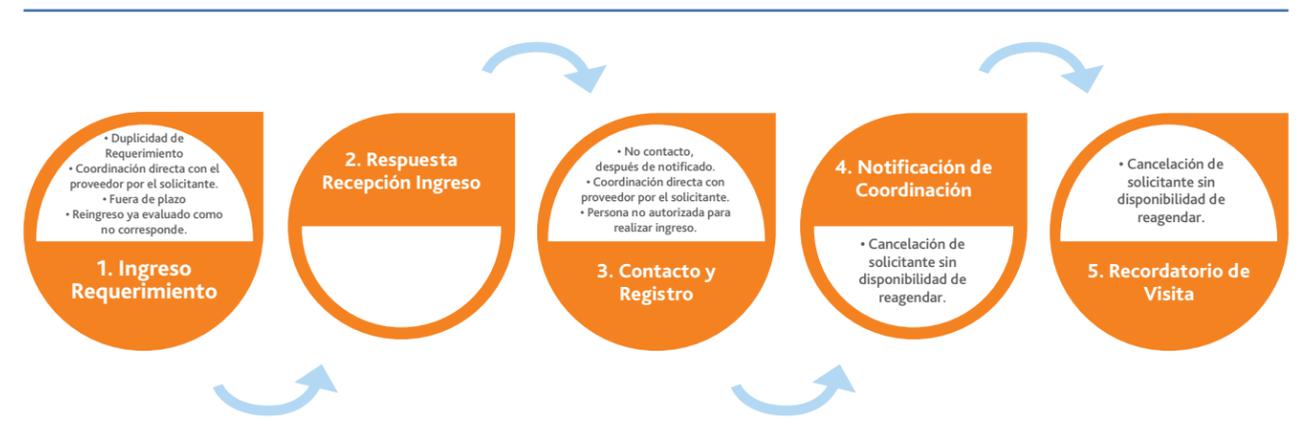
**4.1.6 Notificaciones y Cierres**

En resumen, las causales de cierre deben ser informadas al cliente y en caso que apliquen, notificadas dejando su registro en los siguientes casos:

**i. Ingreso Requerimiento.**

En caso que exista duplicidad del requerimiento del solicitante, y se encuentre en curso, se deberá notificar de este hecho cerrando el requerimiento, indicando **cierre por duplicidad de reclamo**, así como también si es que el requerimiento, según definición de la Inmobiliaria es de aquellos en que el solicitante debe coordinar

directamente con proveedor o tercero, informando el **cierre por coordinación directa del solicitante con tercero**. En casos en que el ingreso se encuentre fuera de plazo de responsabilidad Inmobiliaria, según definición de la Inmobiliaria, se podrá cerrar el requerimiento sin una visita, notificando del cierre con motivo, **cierre por fuera de plazo**. Si el solicitante realiza un nuevo ingreso en donde ya se había evaluado como no corresponde, la Inmobiliaria deberá definir si genera notificación de cierre, informando como **cierre ya evaluado como no corresponde**, o realizar nuevamente una visita.



Si el requerimiento no corresponde por estar dentro de plazo, se recomienda asistir igualmente a la visita y revisar la solicitud, pues existen ocasiones que se trata de requerimientos de origen complejo y que la no visita de atención genere problemas innecesarios con los clientes.

### ii. Contacto y Registro

La Inmobiliaria deberá definir si atenderá un ingreso de un tercero no autorizado o informará de su cierre por esa causal, como **cierre por ingreso no autorizado**. Así mismo, en caso de haber definido que la atención de proveedores debe ser coordinada por el solicitante, puede cerrar un requerimiento de esta índole, como **cierre por coordinación directa con tercero**.

En caso de haber efectuado los intentos señalados en el contacto y registro de la coordinación de visita de inspección sin éxito, podrá notificar del **cierre por no contacto o no disponibilidad**, en caso de haber contactado y, no coordinado fecha, siempre que haya sido definido por la empresa.

### iii. Notificación de Coordinación

Habiendo confirmado con el solicitante y si luego de la notificación éste informa de su no disponibilidad para reagendar la visita inspectiva, y estando definido por la Inmobiliaria, se podrá cerrar el requerimiento, como **cierre por no disponibilidad**.

### iv. Recordatorio de Visita

Cerrar requerimiento, en caso que solicitante informe de su no disponibilidad para re agendar visita inspectiva, luego de envío recordatorio de visita inspectiva, **cierre por no disponibilidad**.

El profesional a cargo de la visita, deberá informarse del requerimiento ingresado por el cliente, verificar los datos y los antecedentes que sean necesarios para la resolución. Así mismo, de requerir la visita de un especialista deberá, según las políticas definidas por la Inmobiliaria (ver contratos con proveedores y su detalle del servicio de posventa), contactar al tercero o verificar en terreno si es necesario su asistencia. Junto con lo señalado, es importante que se cuente con las herramientas que serán necesarias para realizar un diagnóstico certero<sup>18</sup>, sobre todo en los problemas de emergencia como fugas de agua, gas y fallas eléctricas, y que se establezca las definiciones de medición para unificar en los profesionales que realizarán los diagnósticos sobre niveles de muros y pisos, tipicidad de fisuras, estado de porcelanatos o cerámicas, entre otros. Se sugiere que el profesional asista acompañado de algún maestro multipropósito o polivalente, ya sea para resolver en el momento dejando registro o tener que realizar alguna ejecución para tener claridad del diagnóstico.

Para cuando sea necesario la asistencia de un tercero o subcontrato a las visitas de inspección, se sugiere incorporar en los contratos de terceros que prestarán un servicio de posventa, los alcances y la extensión de dicho servicio, los tiempos de asistencia, los informes que deben emitirse, entre otros.

### 4.2.1 Confirmación visita de inspección

Previo a la visita, se sugiere contactar al solicitante (telefónicamente vía mail<sup>19</sup>). En caso que el cliente señale que no podrá asistir y que no dispone de tiempo para reagendar, se deberá dejar registro de la visita fallida y cerrar el requerimiento.

### 4.2.2 Visita de Inspección

Al ingreso de la propiedad se sugiere diseñar y establecer un protocolo de contacto para estandarizar la atención y asegurarse de la entrega del servicio prometido. Este protocolo debe ajustarse a las dimensiones del servicio que la Inmobiliaria quiera definir como estándares de atención, así como el preocuparse de la presentación personal de los colaboradores que realizarán esta labor, correcto uso del uniforme, contar con tarjeta identificadora, correcto uso del lenguaje, proyección de la voz y la presentación personal en el relacionamiento con un cliente.

Como recomendaciones básicas de protocolo de contacto, podemos señalar las siguientes:

- Saludo y presentación.
- Informar el alcance de la visita, esto es, entregando el detalle de la revisión, la posibilidad de diagnóstico, el tiempo aproximado, indicar que debe realizar registro fotográfico y que se deberá firmar el documento confirmando la asistencia del profesional.
- Realizar inspección y chequear que el requerimiento ingresado sea el correcto, corrigiendo de ser necesario, esto es solucionando en la misma visita, dado que los clientes no tienen el conocimiento de los elementos y pudieran informar algo diferente a lo ingresado.

Se sugiere que la Inmobiliaria defina en qué casos el profesional no podrá entregar respuesta de diagnóstico inmediata<sup>20</sup>. Lo anterior, se produce usualmente, cuando se requiere un tercero que asista o cuando es necesario contar con mayores antecedentes, como la revisión de un piso superior o algún instrumento de medición de mayor precisión. La Inmobiliaria debería definir sus políticas de aceptación o rechazo para que el profesional pueda diagnosticar correctamente.

### 4.2.3 Diagnóstico

Como se ha señalado anteriormente, un correcto diagnóstico permite un correcto desarrollo en la posventa, para ello es necesario que el profesional que asiste a la visita de inspección pueda detectar todos los detalles que dan cuenta los fundamentos de su resolución, y en caso que corresponda, establecer los alcances necesarios para una correcta planificación de ejecución de trabajos.

Las alternativas que sugerimos para un diagnóstico, son las siguientes:

#### i. Si corresponde:

En este caso, el profesional deberá detallar en el informe la causa de su correspondencia y si se pudo resolver en visita o no.

Lo anterior dependerá de las definiciones de la Inmobiliaria, sobre los plazos en que tomará la reparación, qué tipos de requerimientos pueden resolverse en la visita, las herramientas y materiales con que se contará, las competencias y disponibilidad de los maestros que puedan realizar la reparación, entre otras.

Siempre el profesional debe solicitar la firma del cliente en la Orden de inspección, ya sea si fue resuelto en visita y correspondía su ejecución o si se coordinará con posterioridad, informando en este último caso, al solicitante que será contactado para coordinar la ejecución, a menos que la inmobiliaria defina que la programación se coordinará directamente en la misma visita.

## 4.2 INSPECCIÓN Y DIAGNÓSTICO



<sup>18</sup> Ver 6.4 Herramientas, medios de control y medición más frecuentes.

<sup>19</sup> Se debe tener la precaución, si las políticas de empresa definen que este contacto con los clientes sea el personal que participa en la ejecución y no el Call Center o Servicio al Cliente, que el teléfono a usar tenga sistema de número privado u otro. Esto es muy útil para que los clientes no realicen reclamos fuera de sistema u horarios y los encargados puedan organizar sus tareas sin tener que atender directo a los clientes.

<sup>20</sup> Ver Anexo 7.4 Actividades que requieren visita de tercero.

Se sugiere que se tome en consideración los siguientes aspectos para que el solicitante firme el documento:

- **Identificar claramente el detalle y alcance de lo que corresponde ejecutar.** Lo anterior, debido que podría generarse confusión en el solicitante y requerir al momento de la ejecución un alcance mayor de ítems a reparar.
- **Plazo aproximado de ejecución.** Para eso el profesional debe evaluar la criticidad de la falla para definir los plazos estimados de reparación.
- Si es necesario, **las consideraciones o resguardos que deberá tomar el cliente**, por ejemplo; retiro de mobiliario, corte de agua o energía, entre otros.

A modo de ejemplo, un diagnóstico certero para una correcta ejecución, debería indicar claramente lo siguiente:

**Descripción:** "Se indica lo que no funciona, lo que está

dañado y cómo hace perder su funcionalidad o resultado estético".

**Alcance de Responsabilidad:** "Indica a qué tipo de falla o defecto afecta si es Terminación, Instalación o Estructura".

**Diagnóstico:** "Se indica su correspondencia, si se encuentra dentro de plazo o no, y la respectiva causa de la falla o defecto".

**Especificación:** "Indica la causa específica del problema, el por qué se originó".

**Extensión:** "Zona y cantidad o m<sup>2</sup> de la categoría afectada".

**Recomendación Reparación:** "Indicaciones para la recuperación de funcionalidad o Estética de la categoría afectada".

Ejemplo 1		
Descripción	Alcance	Diagnóstico
Cerámica soplada.	Terminación.	Corresponde, dentro de plazo, ejecución no conforme lo especificado.
Especificación	Extensión	Recomendación de reparación
Cerámica se encuentra suelta porque se aplicó en su instalación pegamento de cerámica de piso.	Muro oriente de baño N°1, 1 m <sup>2</sup>	Sacar y reinstalar cerámica con pegamento apropiado.
Ejemplo 2		
Descripción	Alcance	Diagnóstico
Papel mural con burbujas, despegado con hongos.	Instalación.	Corresponde, dentro de plazo, incorrecta ejecución del trabajo.
Especificación	Extensión	Recomendación de reparación
Papel despegado porque no se ajustó al procedimiento Interno de Instalación de Papel Mural, verificando la falta de pegamento, superficie no sellada o no preparada correctamente.	Muro living comedor 8 metros.	Retirar tabiquería dañada, reinstala tabiquería y se reinstala papel mural con procedimiento correcto.

## ii. No corresponde.

El profesional deberá detallar en el informe la causa de su no correspondencia y si se pudo resolver en visita o no. Lo anterior, puede deberse a un mal o incorrecto uso y que en la visita sea rectificado, debiendo informar al solicitante del fundamento.

Algunas causales de rechazo que son sugeridas, las que deben fundamentarse y especificarse con detalle, podrían ser las siguientes:

1. Su requerimiento no corresponde, verificando en la visita que no existe falla.
2. Su requerimiento no corresponde, encontrándose dentro de plazo para generar el reclamo, pero constatando en la visita:
  - I. Sin realizar la mantención debida señalada en el Manual respectivo.

- II. Sin realizar la mantención debida señalada por el proveedor respectivo.
- III. Realizando una incorrecta o insuficiente mantención, sin personal calificado o el recomendado.
- IV. Verificando un uso inadecuado.
- V. Verificando un desgaste natural.
- VI. Verificando la falla se debe a una fuerza mayor o accidente de la naturaleza.
- VII. Verificando que existe una correcta ejecución y no afecta la funcionalidad.
- VIII. Verificando que se encuentra dentro de las tolerancias permitidas. (Sólo si la tolerancia fue incluida en un contrato por ambas partes).
- IX. Verificando que se encuentra ajustado al Proyecto publicitado.
- X. Verificando que se encuentra ajustado a las Especificaciones Técnicas.

- XI. Verificando que se encuentra ajustado a la normativa vigente al momento de la construcción.
  - XII. Verificando que existe una alteración o modificación del proyecto (especificar instalación, terminación o estructura).
  - XIII. Verificando que existe una intervención o manipulación de terceros.
3. Su requerimiento no corresponde pues la falla afecta se encuentra fuera de plazo:
- I. Sin garantía del proveedor (indicar plazo).
  - II. Fuera de plazo de responsabilidad inmobiliaria (indicar plazo y otra causa, si se evidencia).

Siempre se deberá obtener la firma del documento para registro. En caso de que el solicitante no quiera firmar por no estar de acuerdo en la resolución, sugerimos indicar que registre su inconformidad para solicitar una nueva evaluación, dejando registro de la visita efectuada.

### iii. Evaluación de un tercero.

El profesional debe informar al solicitante la necesidad de la asistencia de un tercero o de la revisión de otra unidad (por ejemplo, en el caso de las filtraciones de pisos superiores en un edificio) o cualquier otra circunstancia que se presente, debiendo dejar registro de su diagnóstico en la orden de inspección que debe ser firmada por el solicitante.

Recomendamos definir las políticas de servicio de posventa de proveedores y subcontratos (e incorporar en las condiciones de dichos contratos), ya que, dependiendo de esta definición, se determinarán los tiempos de atención y alcances del servicio de posventa de terceros.

Existen múltiples formas de relacionamiento cliente-Inmobiliaria-subcontrato, las más usuales son:

- El profesional contacte directamente al proveedor o subcontrato y coordine in situ en la visita de inspección con el solicitante nuevo día y hora dejando registro.
- El profesional le informa al solicitante que será contactado por Call Center o Servicio al Cliente para coordinar con el proveedor o subcontrato.
- El profesional le entrega los datos de contacto del proveedor o subcontrato para que el solicitante coordine directamente.

En este último caso recomendamos el seguimiento de esta visita y el respectivo diagnóstico e informe del proveedor o subcontrato para el respectivo cierre.

En caso de que el diagnóstico sea que no corresponda su reparación, se sugiere que la notificación que se realice al solicitante, informando que su requerimiento no corresponde, se adjunte al informe del proveedor o subcontrato.

Es necesario que se obtenga la firma del documento por el solicitante, pues esto respaldará los trabajos que se ejecutarán y no otros, o el fundamento de su no ejecución. El solicitante puede indicar su no conformidad al diagnóstico, pero es necesario obtener el registro de firma. De manifestar su no conformidad, la Inmobiliaria deberá contar con un procedimiento de revisión en estos casos, ya sea realizando una nueva visita o de estar seguro del diagnóstico y no proceda una nueva evaluación, enviando carta (de preferencia certificada) con los fundamentos de la respuesta.

### 4.2.4 Notificaciones y Cierres

Se sugiere enviar siempre al solicitante la notificación del diagnóstico, aunque éste haya o no firmado la orden de inspección. Para el caso de las empresas, que cuenten con sistema de gestión, esta notificación podría generarse de manera automática adjuntando el documento firmado por el solicitante. De no contar con plataforma, asegurarse del envío correcto de la orden al solicitante<sup>21</sup>.

#### i. Si Corresponde

Notificar que su requerimiento corresponde a la responsabilidad inmobiliaria como fue informado al momento de la visita, detallando el diagnóstico y registro fotográfico. De haber resuelto el problema en la visita, dejar registro en la notificación de la resolución o ejecución de los trabajos, no existiendo observaciones. Informar plazo de contacto para coordinación de trabajos.

#### ii. No Corresponde

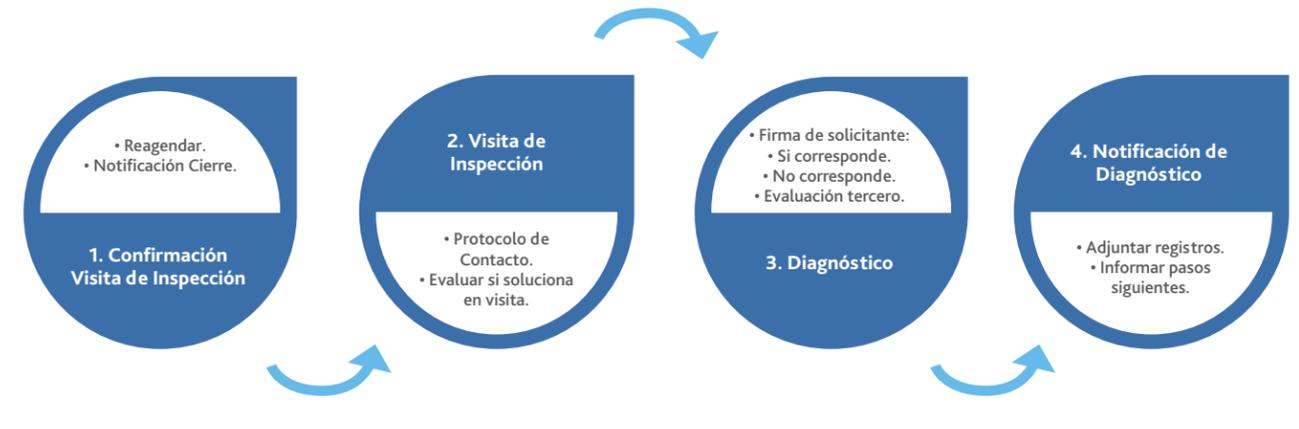
Notificar que su requerimiento no corresponde a la responsabilidad inmobiliaria como fue informado al momento de la visita, detallando el diagnóstico y registro

fotográfico. De haber resuelto en la visita, dejar registro en la notificación. En caso contrario y si cliente no firmó orden o no está de acuerdo con resolución dejando sus observaciones, indicar que se está evaluando internamente el diagnóstico y se le informará de la resolución dentro de un determinado plazo, según las definiciones de la Inmobiliaria. Esta notificación, en caso que el diagnóstico sea un “no corresponde”, es el paso previo para un cierre de requerimiento.

#### iii. Evaluación Tercero

Notificar que su requerimiento se encuentra a la espera del diagnóstico del tercero y que una vez que se obtenga el informe respectivo dentro de plazo definido, se notificará de la resolución. Lo anterior dependerá de las definiciones de la inmobiliaria frente a proveedor y/o subcontrato para gestión de posventa.

### 4.2.5 Notificaciones y Cierres



### i. Cierre en Fase de Visita

Si en la confirmación telefónica que debe realizar el profesional el día de la visita, el solicitante informa que no asistirá y no cuenta con disponibilidad para reagendar, se deberá notificar el cierre del requerimiento como **cierre por no disponibilidad**, dejando registro de la visita fallida para adjuntar al requerimiento. En este caso sugerimos el envío de correo electrónico informando lo sucedido para que una vez cuente con disponibilidad ingrese nuevamente el requerimiento. Para esto, se deberá tener certeza de la verificación de los datos del solicitante que registra en la orden de trabajo.

### ii. Cierre en fase de Inspección.

Si el día agendado para la visita, ésta no puede realizarse, ya sea por no poder ingresar a la propiedad por la no asistencia del solicitante o que no se permita el ingreso, se deberá dejar registro de la visita fallida. Para que se cumpla una visita fallida por causa del solicitante, al menos deberían cumplirse los siguientes requisitos para el personal de posventa:

- Encontrarse en la propiedad el día y hora agendada.
- Haber contactado al solicitante vía telefónica, sin éxito<sup>22</sup>.
- Haber solicitado a conserjería el contacto vía citofonía (en caso de proyectos que cuenten con conserjería).
- De encontrarse el solicitante o tercero en la propiedad, éste no permita el acceso.
- Esperar un tiempo preestablecido (se sugiere 20 minutos), sin tener noticias del solicitante.

Se sugiere en estos casos dejar registro de lo acontecido, en el libro de conserjería y/o por sistema de registro interno de visita:

- Hora de llegada y de salida.
- Nombre de personal que asistió a la visita.
- Intentos de contacto (telefónicos y/o citofonía).
- En caso de negativa de acceso, dejar registro de solicitante o tercero.
- Entregar notificación como correspondencia en conserjería con copia y timbre de recepcionado.

De cumplirse lo anterior, se debe notificar el **cierre por visita fallida**, enviando la información registrada.

### iii. Cierre en fase de Diagnóstico.

Notificación de Diagnóstico.

#### Si corresponde:

Si el requerimiento fue resuelto en la visita, y habiendo firmado su conformidad por el solicitante, se notificará de la resolución y deberá cerrarse el requerimiento dentro del plazo definido por la inmobiliaria como **cerrado resuelto en visita**, después de la firma conforme o 2ª evaluación, según definición de la inmobiliaria.

#### No corresponde:

Si el requerimiento fue resuelto en visita y no corresponde, o sin ser resuelto no corresponde por las causales señaladas o después de haber solicitado la asistencia de un tercero es diagnosticado como "no corresponde", se notificará la resolución como cerrado no corresponde (especificando el motivo) y deberá cerrarse el requerimiento dentro del plazo definido por la inmobiliaria, sea que el solicitante firme o no su conformidad. En caso de no conformidad se deberá atender a las condiciones de satisfacción o a la 2ª evaluación que puede hacer la Inmobiliaria, si así lo define.

Antes de la Ejecución de Trabajos, el profesional de posventa que debe realizar la programación de trabajos, debe preparar las condiciones que permitan una correcta ejecución. Para esto, consideramos como relevante lo siguiente:

- Indicar las condiciones de protección.
- Realizar programa de trabajo, indicando fecha de inicio y término aproximadas, considerando los procedimientos de la empresa.
- Breve indicación de detalle de trabajos. Determinar cuáles de esos requerimientos serán a través de un proveedor externo o tendrán un tiempo mayor de ejecución.
- Indicar responsable de la supervisión, cantidad de maestros a ingresar (considerando si existe ingreso de terceros).

Se sugiere que, en caso de ejecutar a través de un tercero, siempre asista un supervisor de posventa.

### 4.3.1 Contacto y Coordinación de Trabajos

Con la información anterior, y en caso de no haber coordinado directamente en la visita, se deberá contactar al solicitante, según la definición de cada empresa, pudiendo ser de la siguiente manera:

- Contacto vía telefónica y registro correo electrónico o sistema de registro automático.
- Contacto vía correo electrónico.

En ambos casos se sugiere contactar al solicitante a lo menos en dos intentos, iniciando el primer contacto dentro de los primeros tres días hábiles desde la notificación del diagnóstico y que entre cada contacto exista al menos un día hábil de plazo.

Cada vez que se realice un intento de contacto telefónico, dejar registro por correo electrónico indicando el intento de contacto<sup>23</sup>. En caso que la empresa defina que el contacto sólo será vía correo electrónico, dejar registro de la(s) propuesta(s) de fechas para la ejecución de los trabajos.

#### Protocolo de contacto vía telefónica:

- Saludar y presentarse con documento o tarjeta identificadora.

- Preguntar si es un buen momento para hablar.
- Informar el motivo del llamado, indicando los requerimientos autorizados para su ejecución. Informar de la disponibilidad para el inicio de los trabajos.
- Corroborar datos de propietario y/o solicitante.
- Confirmar y solicitar datos de quien recibirá al profesional que se presentará. De no ser el solicitante autorizado, verificar procedimiento definido por la Inmobiliaria.
- Informar que se dejará registro de la confirmación de coordinación de trabajos a través de un correo (o plataforma si lo permite).
- Preguntar si tiene alguna duda o requiere alguna aclaración.
- Agradecer por notificar de su problema y despedida.

#### Protocolo contacto vía correo:

- Informar de los requerimientos autorizados para ejecución y la fecha de inicio propuesta, pudiendo indicar alternativas de disponibilidad.
- Solicitar confirmación del solicitante dentro de un plazo establecido por la empresa en su procedimiento.
- Informar de las condiciones y recomendaciones que debe considerar el solicitante antes del inicio de los trabajos.
- Se sugiere solicitar la confirmación de los datos del solicitante.
- Agradecer por notificar de su problema y despedida.

#### a. Si al contacto, el cliente solicita coordinar para un tiempo posterior.

En caso que el solicitante no pueda agendar en los días previstos, se podrá reprogramar dejando registro de la nueva fecha propuesta. Esto es una definición de cada Inmobiliaria, donde debe establecer cuánto es el plazo máximo que puede aplazar una ejecución de trabajos por motivo de solicitud del cliente.

Como propuesta para aquellos casos en que el requirente solicite postergar la ejecución de trabajos en un plazo superior a 30 días, recomendamos informar el cierre del requerimiento por no disponibilidad del solicitante, notificando que tendrá que ingresar nuevamente para una visita y evaluar el estado del requerimiento.

## 4.3 Coordinación de Ejecución de Trabajo



<sup>22</sup> Si se contacta al solicitante y éste informa la imposibilidad de su asistencia o atraso en la hora agendada, se sugiere que no sea cerrado el requerimiento, sino reprogramado.

<sup>23</sup> En caso de ser la última comunicación planificada dejando registro por correo electrónico, informar que la empresa podrá cerrar el requerimiento por no confirmación del solicitante dentro de plazo definido.

**b. Si no es posible tomar contacto para programar los trabajos.**

En caso de haber efectuado los intentos de contacto sin éxito y dejando registro de dichos intentos, se propone que, transcurrido un plazo previamente definido, se envíe notificación al solicitante como; **Cierre por no contacto**<sup>24</sup>.

**4.3.2 Notificación de Coordinación.**

De haber contactado y confirmado con el solicitante la fecha de inicio de trabajos, se deberá dejar registro de lo acordado. En dicha comunicación, se sugiere al menos que contenga:

- Detalle de los requerimientos de posventa que serán ejecutados.
- Datos de quien recibirá al equipo de posventa.
- Breve explicación de trabajos a ejecutar y condiciones de protección o recomendaciones.
- Plazo aproximado de ejecución. Informar que de

extender el plazo será informado al menos con 24 horas de anticipación.

- Condición de satisfacción de trabajos conforme lo definido por Inmobiliaria<sup>25</sup>.
- Información de equipo de trabajo, nombre de supervisor o profesional que asistirá.

**4.3.3 Recordatorio de fecha confirmada para inicio de ejecución.**

Se sugiere contactar al cliente al menos 01 día antes, recordando la fecha de inicio de trabajos. De contar con respuesta de solicitante que indique cambio de fecha, tomar contacto para reagendar y continuar procedimiento.

Si no existe respuesta de solicitante, notificar de cierre de requerimiento por no contacto

De existir sistema de gestión u otro método, enviar mensaje recordatorio de la visita o tomar contacto con el cliente vía telefónica o inclusive ocupar otros medios de contacto, como WhatsApp o mensaje de texto.

**i. Contacto y Coordinación**

En caso de haber efectuado los intentos de contacto sin éxito y dejando registro de dichos intentos, se propone que, transcurrido un plazo previamente definido, se envíe comunicación a solicitante informando el **cierre por no contacto o disponibilidad** del solicitante. Para esto, la última comunicación por escrito debe contener que, de no mediar respuesta en un determinado plazo, la empresa podrá cerrar el requerimiento, no pudiendo realizar la ejecución, por no contacto, notificando al solicitante.

Se propone considerar un plazo máximo de 05 días hábiles. Generar 02 contactos con sus respectivos registros y esperar por cada contacto 02 días hábiles, de no mediar contacto o respuesta del cliente, cerrar requerimiento al 5º día enviando carta o correo electrónico a cliente informando de la causal de cierre por no contacto, solicitando que

ingrese su requerimiento nuevamente cuando cuente con disponibilidad.

**ii. Notificación de Coordinación**

Habiendo confirmado con el solicitante y luego de la notificación, éste informa de su no disponibilidad para reagendar la ejecución de trabajos, y estando definido por la Inmobiliaria, se podrá cerrar el requerimiento, como **cierre por no disponibilidad**.

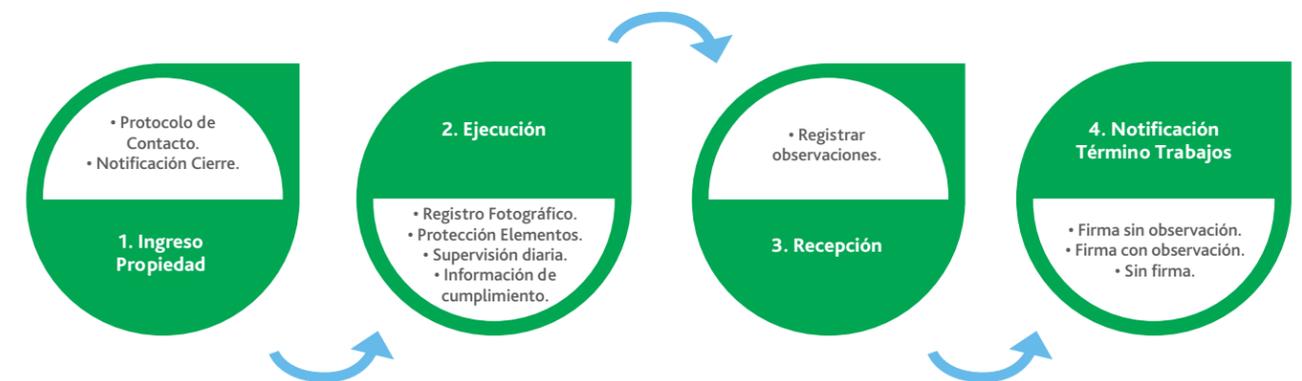
**iii. Recordatorio de Visita**

Cerrar requerimiento, en caso que solicitante informe de su no disponibilidad para reagendar la ejecución de trabajos, luego de envío de recordatorio de ejecución, como **cierre por no disponibilidad**.

**4.3.4 Notificaciones y Cierres**



**4.4 Ejecución y Recepción de Trabajos**



<sup>24</sup> Ver 4.3.1 Notificación de cierre

<sup>25</sup> Para el caso de trabajos en Espacios Comunes se recomienda que exista un documento que formalice la autorización de ingreso y condiciones de satisfacción antes de iniciar los trabajos de posventa.

#### 4.4.1 Ingreso Propiedad

Se sugiere realizar un protocolo de contacto frente al cliente, considerando a todo el equipo de trabajo<sup>26</sup> y definir las tareas a realizar que deban ser supervisadas.

Como sugerencias para este protocolo, serían:

- Saludo y presentación con tarjeta u otro documento identificador<sup>27</sup>.
- El profesional a cargo, supervisor, debe presentar al equipo de posventa e indicar los horarios en que se ejecutarán los trabajos.
- Indicar los trabajos que se van a ejecutar según la orden de trabajo y chequear con el solicitante para asegurar una correcta comunicación.
- Informar de la protección de elementos de la propiedad, que serán necesarios.
- Informar de las condiciones de trabajo, o alguna otra recomendación.
- En caso que las condiciones solicitadas al cliente no se encuentren cumplidas, siendo imposible la ejecución de los trabajos, se deberá dejar registro dando cuenta de la ejecución fallida por falta de condiciones informadas, acordando con el solicitante la fecha de reordenación de trabajos.

#### 4.4.2 Ejecución<sup>28</sup>

Antes de iniciar los trabajos y después de realizado el protocolo de contacto, se sugiere realizar las siguientes actividades:

- Levantar registro fotográfico antes de iniciar los trabajos, después de la protección de elementos y al término de cada jornada.
- Realizar protección de elementos, generando las condiciones para la ejecución.
- Inducción efectuada por el supervisor al equipo, de los trabajos a ejecutar y las condiciones de seguridad<sup>29</sup>.
- Realizar aseo diario.
- Realizar y registrar supervisión diaria.
- Informar a solicitante del estado de avance y cumplimiento de plazos.

Como registro de avance de trabajos, se sugiere solicitar firma del solicitante por cada ítem realizado. En caso que la programación no pueda llevarse a cabo en su totalidad, dada la falta de disponibilidad del solicitante para la continuidad de la ejecución, se sugiere cerrar el requerimiento dividiendo aquellos ítems ejecutados con la firma conforme del cliente dejando registro de su falta de disponibilidad en los ítems no ejecutados, los que serán cerrados por falta de disponibilidad, para su nuevo ingreso y gestión.

Si existe por parte de la Inmobiliaria la imposibilidad de continuar la ejecución, ya sea por falta de coordinación de materiales, proveedores, o algún informe o decisión para que sea necesario proceder, deberá acordar con el solicitante el cierre o postergación de los trabajos. Para evitar lo anterior, es importante el definir y mejorar los procedimientos y generar políticas de acción para estos casos, profesionalizando el servicio de posventa.

#### 4.4.3 Recepción

Una vez terminada la totalidad de los trabajos, el profesional a cargo deberá coordinar con el solicitante la firma de la recepción de los trabajos.

En caso que exista algún ítem en que el solicitante no esté conforme y que se haya fundamentado técnicamente su correcta ejecución o que se encuentre según lo definido dentro de las condiciones de satisfacción, pedirle que registre sus observaciones respecto de ese ítem, para que sea evaluado por otro profesional o según lo establecido por cada empresa. En este sentido, las condiciones de satisfacción estarán dadas por la definición de cada Inmobiliaria, así, por ejemplo, para fundamentar las tolerancias indicadas en el Manual de la Corporación de Desarrollo Tecnológico de la CChC debe incorporarse en el contrato de promesa y de compraventa.

#### 4.4.4 Notificación Término de Trabajos

Se sugiere enviar a solicitante notificación de término de los trabajos, aunque éste haya o no firmado la orden de trabajos o acta de conformidad. Para el caso de las empresas, que cuenten con sistema de gestión, esta

notificación podría generarse de manera automática adjuntando el documento firmado por el solicitante, de no contar con plataforma, asegurarse del envío correcto de la orden al solicitante<sup>30</sup>. Esta notificación es el paso previo para un cierre de requerimiento.

##### i.1. Firma sin observación

Notificar que los trabajos fueron ejecutados y recibidos por el solicitante sin observación, informando que el cierre se realizará dentro de plazo definido por la Inmobiliaria.

##### i.2. Firma con observación

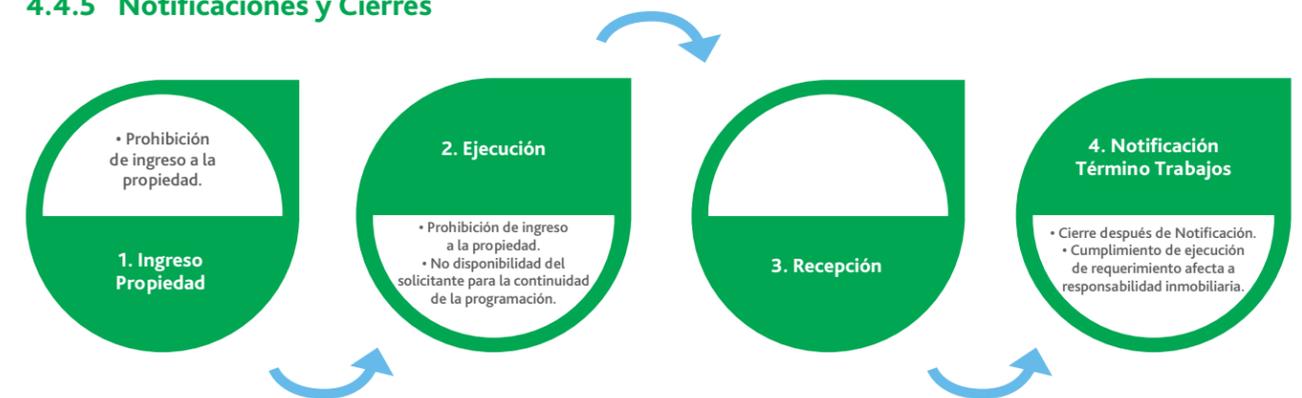
Notificar que los trabajos fueron ejecutados y recibidos por el solicitante con observaciones que serán evaluadas por la empresa. Determinar si estas observaciones se ajustan a las condiciones de satisfacción, esto deberá ser evaluado por otro profesional, si así es definido por la empresa para

certeza al solicitante, debiendo coordinar una visita de evaluación. De ajustarse a las condiciones de satisfacción se notificará en la visita de evaluación, para enviar notificación de **cierre por término de trabajos**. En caso contrario, se deberá reordenar los trabajos que sean necesarios para ajustar las condiciones de satisfacción.

##### i.3. Negativa a la Firma o Cliente No firma

El profesional deberá dejar registro en la orden de trabajo de la negativa del solicitante y sus razones, especificando si los trabajos se ajustan a las condiciones de satisfacción. Se deberá notificar que los trabajos fueron ejecutados, sin recepción por parte del solicitante, informando que, de no existir observaciones dentro de un plazo definido por la Inmobiliaria, el requerimiento se entenderá recibido sin observaciones y se procederá a su cierre.

#### 4.4.5 Notificaciones y Cierres



<sup>26</sup> Es importante que la empresa se preocupe de contar con estándar de atención respecto de la presentación del personal, desde los uniformes, el correcto uso de estos y su vida útil, hasta de la forma de comunicación que deben entablar con los clientes, entre otras.

<sup>27</sup> Es ideal que todo el equipo de posventa cuente con uniforme y tarjeta identificatoria, así como el definir procedimiento de ingreso y salida del personal con la Comunidad.

<sup>28</sup> Como recomendación esencial es el levantar y registrar los procedimientos de una correcta ejecución para solución de posventa.

<sup>29</sup> En relación a este punto, considerar la importancia de generar las condiciones de seguridad en la ejecución de los trabajos de posventa al igual que para la ejecución de una Obra, por lo que se debe considerar aplicar matriz de riesgo.

<sup>30</sup> Se recomienda que en todos los casos de notificación en que el solicitante no sea el propietario, se informe al dueño de la propiedad.

### i. Ingreso Propiedad

Si el solicitante o cualquier persona que se encuentre en la propiedad, no permite el ingreso a ella, se deberá dejar registro de la ejecución fallida por imposibilidad de acceso<sup>31</sup>. Para que se pueda notificar de lo anterior, es importante el haber intentado comunicarse telefónicamente con el solicitante y/o que de la conserjería intenten contactarlo por citofonía y que manifieste la prohibición de acceso. Recomendamos antes de notificar por correo electrónico o carta certificada al cliente el **cierre por imposibilidad de acceso del solicitante**, tomar las siguientes acciones de registro o prueba de la imposibilidad de acceso:

- Dejar nota en libro de conserjería de la imposibilidad de acceso, indicando los datos, horario de llegada y salida del personal.
- Dejar documento que señale la ejecución fallida por prohibición de acceso, timbrado en conserjería a nombre del solicitante y quedarse con copia para enviar junto a notificación. (En caso de no existir conserjería tomar registro fotográfico de documento y enviar a solicitante por correo electrónico).
- Si durante la programación de ejecución de trabajos no se permite el acceso a la propiedad, se deberá actuar según lo señalado en el punto anterior. De existir materiales o herramientas dentro de la propiedad, deberá ser notificado por carta certificada a la propiedad, comunicando al propietario, en caso que el requerimiento hay sido efectuado por el solicitante autorizado.
- En caso que la programación no pueda llevarse a cabo en su totalidad, dada la falta de disponibilidad del solicitante para la continuidad de la ejecución, se sugiere cerrar el requerimiento dividiendo aquellos ítems ejecutados con la firma conforme del cliente dejando registro de la causa de no continuidad de ejecución, notificando al cliente del **cierre por falta de disponibilidad**, para su nuevo ingreso y gestión.

### ii. Notificación Término de Trabajos

Para asegurar el correcto cierre del requerimiento proponemos, que, de contar con la orden de trabajo o el acta de conformidad firmada por el cliente, enviar carta o correo electrónico al solicitante notificando que su requerimiento fue ejecutado ajustado a las condiciones de satisfacción,

informando como **cierre por término de trabajos**.

En caso que el cliente no quisiera firmar la orden o acta de recepción conforme, ya sea por no encontrarse o por negativa, se sugiere realizar envío de correo adjuntando la orden de trabajo o acta de recepción (o dejando en el casillero del condominio) informando que los trabajos fueron ejecutados, señalando la fecha de término y que se solicita confirmar si existe o no observación, dentro de un plazo de 02 días adjuntando el documento firmado. Repetir este procedimiento dos veces y de no mediar respuesta, enviar carta certificada o comunicación por correo electrónico señalando que, transcurridos 05 días de la fecha de término de trabajos no ha existido observación alguna, por lo que, habiendo cumplido la ejecución de los trabajos, se da por cerrado el requerimiento, como **cierre por término de trabajos**.

Siempre que exista duda respecto de una observación sobre los trabajos realizados, recomendamos que se asista a evaluar las condiciones de satisfacción.

\* Recuerde que al efectuar el cierre de una solicitud se debe tener precaución de tomar los resguardos para que no se dupliquen los requerimientos y en caso de estadísticas de falla estas no se vean afectadas.

## 5 OTRAS RECOMENDACIONES

### 5.1 MANTENCIÓN PREVENTIVA.

Cada vez es más común considerar servicios especializados de mantención preventiva, y ya hay muchas empresas que ofrecen este servicio, el que es realizado por el mismo equipo de posventa o empresas externas que se especializan en ello. Lo anterior, puede evitar consecuencias mayores el primer año de uso de una propiedad, detectando problemas de posventa y evitando posventa errónea. Por lo que se sugiere definir si la empresa contará con un servicio de mantención preventiva educando e informando al cliente por el tiempo que se estime necesario.

### 5.2 RECOMENDACIÓN PARA UNA CORRECTA HABILITACIÓN DEL CLIENTE.

Para que las empresas puedan diseñar y establecer la forma en que se habilitará al cliente, debe considerarse según el Proyecto, cuáles serían las recomendaciones más importantes para el correcto uso de la propiedad y así evitar aquellos ingresos de reclamos que no corresponden por estas razones, evitando el costo de asistir a la visita inspectiva.

Además de la entrega de manuales y garantías de artefactos y equipos, sugerimos que se diseñe y estandarice la inducción de correcto uso, funcionamiento y mantención de equipos y artefactos hacia el cliente. Algunas ideas que han puesto en marcha algunas empresas, son:

- Ofrecer al cliente que grabe la inducción, o entregar las reproducciones de inducción a través de correo electrónico, pendrive, CD, o bien su disposición en la página web de la empresa.
- Diferir las inducciones de equipos y artefactos. Si bien esto requiere de una coordinación adicional entre la empresa que provee el servicio y el cliente, tiene un par de ventajas, primero, dejar en contacto al cliente-empresa proveedora, lo que facilita en muchos casos la entrega de garantía directa, existiendo un externo que valida que la información fue correctamente entregada.

Lo señalado, se hace necesario pues en el momento de la entrega, la información que el cliente debe procesar e integrar en el acto de recepción de su vivienda es muchas veces agobiante y no siempre da la posibilidad de aprender en ese momento lo que el profesional le informe, sobre todo de aquellos artefactos que se utilizarán con posterioridad.

Pero también el diseño debe ser desde las inquietudes del cliente, debiendo responderse estas preguntas:

- **Dónde, cuándo y cómo debo contactarme.** El cliente debe estar habilitado de los lugares y formas de atención, en qué casos debe ingresar un reclamo, cuáles son las formas de ingreso de reclamo, y qué esperar de la empresa.

- **Qué hacer en caso de una emergencia o urgencia.**

El cliente debe estar habilitado en las acciones que debe realizar ante una emergencia o urgencia y saber la diferencia entre una y otra, a quien debe dirigirse, las acciones primarias a realizar y que esperar de la empresa en estos casos.

- **Qué es la responsabilidad Inmobiliaria y la garantía de artefactos y equipos.**

El cliente debe estar habilitado sobre los alcances de responsabilidad y garantía, los plazos y condiciones para que éstas operen, a quién debo presentar el reclamo y cómo hacer la distinción de una o de otra.

- **Qué es la mantención de la propiedad.**

Para la habilitación en este punto, no basta con la entrega de un manual. Consideramos que este tipo de aprendizaje no es en el pensar, sino en el hacer y el integrar la posibilidad de riesgos al no realizar las correctas mantenciones en el tiempo y forma. Por ello debe existir una preocupación y ocupación constante de la empresa por que el cliente alcance este aprendizaje, pudiendo, además de comunicar las mantenciones que deben realizarse en los periodos respectivos, recordar los terceros recomendados o certificados, generar algún plan de capacitación con sus clientes, desde pequeñas charlas prácticas que pudieren realizarse, hasta reproducciones de correctas mantenciones, enfocadas principalmente en el real aprendizaje, no en el registro de la entrega de la información.

## 6 ANEXOS

### 6.1 Autorización a Terceros para Gestión de Posventa:

Yo \_\_\_\_\_, cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_, dueño de la propiedad ubicada en calle \_\_\_\_\_, departamento o casa N° \_\_\_\_\_, estacionamiento N° \_\_\_\_\_ y bodega N° \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_, autorizo a \_\_\_\_\_, cédula nacional de identidad \_\_\_\_\_, parentesco o relación \_\_\_\_\_, para que en mi nombre y representación, realice las siguientes gestiones de posventa con inmobiliaria \_\_\_\_\_:

1. Ingreso o solicitud de requerimientos de posventa, según procedimiento de Inmobiliaria.
2. Disponer de las condiciones que sean necesarias e informadas por la Inmobiliaria para la ejecución de trabajos, como por ejemplo despejar la zona.
3. Recepción de trabajos que correspondan a gestión de posventa inmobiliaria, firmando la Orden de Trabajo y su conformidad.

Si no se logra la firma en la recepción de los trabajos, éstos se entenderán recibidos si no existe observación transcurrido \_\_\_\_\_ días desde el término de los trabajos.

### 6.2 Protocolo de contacto

#### i. Vía telefónica:

Cumple		Protocolo	Observación
Sí	No		
		Saludar y presentarse.	Definir si se establecerá un protocolo estándar o no.
		Preguntar si es un buen momento para hablar.	
		Informar el motivo del llamado.	Indicando los requerimientos ingresados e Informar de la disponibilidad para coordinar una visita de inspección a su propiedad. Señalar que la visita tiene por objeto verificar en terreno que el origen del reclamo corresponda a un problema de posventa que debe ser reparado por la empresa, para evitar que el solicitante pueda confundir que se irá a reparar el problema registrado.
		Corroborar datos de propietario y/o solicitante.	Según definición de empresa.
		Preguntar si realizó mantención y si hubo intervención.	En caso de existir probabilidad de que el reclamo tenga su origen en una causa de rechazo. Tener claridad de la mantención que corresponde. Solicitar tener a la vista el documento que acredite la mantención para la visita.
		Definir: ¿El problema es Urgente?	Pudiendo establecer fugas de agua, gas, filtraciones interiores de agua o por lluvias, cortes eléctricos o cualquiera que tenga relación con servicios básicos, debiendo coordinar de manera inmediata según lo definido.
		El problema No es Urgente.	Actividades de terminación asociadas a reparaciones que involucren cambios de revestimientos, sustitución de artefactos y/o accesorios o ajustes menores que se pueden atender con una programación coordinada sin necesitar una atención inmediata e instantánea.
		Confirmar y solicitar datos de quien recibirá al profesional que realizará la visita.	De no ser el solicitante autorizado, verificar procedimiento definido por la Inmobiliaria.
		Informar que se dejará registro de la confirmación de la visita.	A través de un correo (o sistema de gestión si se posee).
		Preguntar si tiene alguna duda o requiere alguna aclaración.	
		Agradecer por notificar de su problema y despedida.	

**ii. Protocolo contacto vía correo:**

- Informar de los requerimientos ingresados y la fecha de la visita propuesta, pudiendo indicar alternativas de disponibilidad.
- Solicitar confirmación del solicitante dentro de un plazo establecido por la empresa en su procedimiento.
- Se sugiere solicitar la confirmación de los datos del requirente.
- Agradecer por notificar de su problema y despedida.

**6.3 Listado de aseguramiento de garantía Inmobiliaria/ Proveedor**

A continuación, aquellos artefactos, equipamientos y productos que se sugiere sean asegurados:

Artefactos, equipos y productos para ser asegurados		
Funcionalidad Eléctrica	Eléctrica	Campana Cocina
		Cocina Encimera
		Horno Eléctrico
		Termo Eléctrico
Funcionalidad Agua Potable	Agua Potable	Griferías
		Llaves de Paso
		Termo Eléctrico
		Lavavajilla
		Flexibles
		Calefón
		Panel Solar
		Estanque Acumulador de Agua
		Estanque W.C.
Funcionalidad Gas	Gas	Cocina
		Horno
		Calefón
Terminación	Revestimiento Muro	Pintura (Aplicación)
		Papel Mural
	Revestimiento Piso	Alfombra
		Piso Flotante
		Piso PVC
		Cerámica
		Porcelanato

**6.4 Herramientas, elementos de control y medición más frecuentes**

Como recomendación respecto a las actividades más recurrentes como actividades de reclamo de posventa,

se mencionan las herramientas, elementos de control y medición que son necesarios para una mejor evaluación del problema, siendo primordial llevar elementos de protección personal, entendiendo que algunos de estos elementos podrían ayudar a resolver en la visita el problema.

Falla	Materiales o Herramientas	
Estructura		Fisurómetro*
Instalaciones	Agua	Ultrasonido para fugas de agua en cañería, desagües y alcantarillado
		Trazador
		Láser Térmico
		Manómetro
		Caudalímetro
		Hidrómetro
		Linterna
		Llaves corte o apriete
		Cinta teflón blanca
	Gas	Detector fuga
		Gas trazador
		Trazador de cañerías
		Llaves corte o apriete
		Sierra de mano
		Linterna
	Eléctrico	Cinta teflón amarillo
		Linterna
		Busca Polo
Terminaciones		Tester, amperaje de resistencia eléctrica
		Huinchita de medir
		Nivel de mano
		Corta cartón autorizado
		Rodillos
		Cinta adhesiva
		Recipientes
		Pegamentos varios tipos
		Protectores plásticos
		Espátulas
		Brochas
		Cortado de cerámico
	Regla 2 metros aluminio calibrada	

\* Para la determinación de fallas de fisuras se sugiere contar con un profesional del área estructural.

### 6.5 Respuestas No Corresponde:

Como forma de estandarizar y definir las respuestas entregadas a los clientes, después del diagnóstico certero

en la visita inspectiva, recomendamos las siguientes respuestas para los clientes en caso que su reclamo no corresponda reparar, debiendo detallar y especificar el fundamento para cada caso:

Su requerimiento:	Se encuentra:	Se verificó que:
No corresponde	n/a	No existe falla.
	Fuera de plazo	Se encuentra sin garantía del proveedor. (Verificar que se encuentren entregadas las Garantías del Proveedor al cliente).
		No existe responsabilidad inmobiliaria.
	Dentro de plazo	Sin realizar mantención señalada Manual (Inmobiliaria o Proveedor).
		Incorrecta o insuficiente mantención, sin personal calificado o recomendado.
		Uso inadecuado.
		Desgaste natural.
		Daño fue ocasionado por fuerza mayor o accidente de la naturaleza.
		Existe correcta ejecución, no afecta funcionalidad.
		Dentro de las tolerancias permitidas.
		Ajustado al Proyecto publicitado.
		Ajustado a las EETT.
		Ajustado a la Normativa Vigente al momento de la Construcción.
	Intervención de terceros o alteración del proyecto.	

