PROCEDIMIENTO POSTVENTA

REVISION FEBRERO 2.008

INGERSA
Ingeniería RS Alcalá, S.L.

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

INDICE:

1. INTRODUCCIÓN.
2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.
3. RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS.
4. SISTEMA INFORMÁTICO.
5. NOTIFICACIÓN.

   3.1 ENVÍO DE INCIDENCIAS A TÉCNICO EN OBRA.
   3.2 EVALUACIÓN DE INCIDENCIAS.
   3.3 NOTIFICACIÓN A LA CONSTRUCTORA.
   3.4 ACCIÓN SUSTITUTORIA.

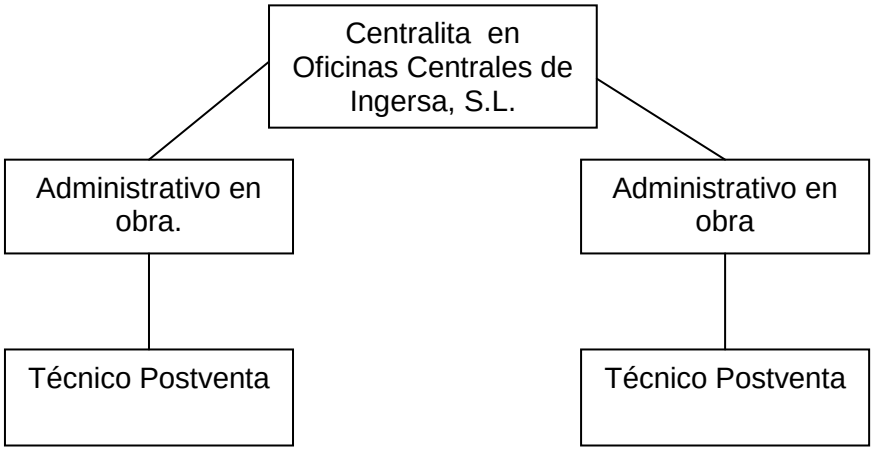
6. RECOGIDA DE CONFORMIDADES.
7. INFORME SEMANAL.
8. REUNIÓN SEMANAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO.

1. INTRODUCCIÓN.

Ingersa, S.L., desde su fundación se ha caracterizado por su capacidad técnica, seriedad y responsabilidad en la finalización de sus obras y la calidad de su trabajo, siendo su objetivo prioritario la completa satisfacción de sus clientes.

ORGANIZACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE POSTVENTA

PROMOCIÓN “A” PROMOCIÓN “B”



A continuación pasamos a detallar las distintas fases del procedimiento de Postventa de Ingersa, S.L.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Servicio de atención telefónica de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas, a un único número telefónico de contacto que será el de las Oficinas Centrales de Ingersa, S.L.

A través de este servicio, se realizará un control exhaustivo por vivienda y por propietario, resolviéndole todas las dudas que éste tenga acerca del procedimiento a seguir, informarle del estado de su vivienda y devolverle en el mismo día de la consulta la llamada con una contestación. En caso de que una respuesta no fuera posible en el mismo día, se le devolverá igualmente la llamada, ésta es la mejor forma para que el Propietario se sienta atendido.

3. RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS.

Las incidencias las comunicaran siempre por escrito, vía fax o e-mail, en formato establecido para ello, lo más detalladamente posible indicando la estancia de la vivienda donde se produce la incidencia y la misma.

En ningún caso, se recogerán incidencias a pie de obra.

Así mismo, igualmente no se recogerán incidencias que por teléfono nos indiquen los propietarios, no contando éste día como fecha, ni para reclamar a la constructora, ni como plazo para terminar dicha reparación, ya que el mismo no empieza a contar hasta no recibir dichas incidencias tal y como ya hemos mencionado, es decir, por escrito.

INGERSA
Ingeniería RS Alcalá, S.L.

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification

REGISTRO DE INCIDENCIAS

VIVIENDA Nº:

PROPIETARIO:

TELÉFONO:

LUGAR DONDE SE PRODUCE LA INCIDENCIA.	DESCRIPCIÓN

Fecha: **Firma:**

4. SISTEMA INFORMÁTICO.

Ingersa, S.L., posee un sistema informático muy avanzado, a través del cual, se puede acceder para obtener cualquier dato sobre una vivienda, ver las incidencias pendientes de la mismas, ver las incidencias pasadas de plazo y hasta imprimir los partes de trabajo que posteriormente se entregaran a la constructora para su reparación.

A este sistema informático, el personal de Ingersa, S.L., puede acceder desde cualquier punto y puesto de trabajo, ya que la conexión se realiza a través de Internet.

Nuestro sistema informático nos permite realizar diversas tareas que son de utilidad en el procedimiento:

- Saber que unidad ha generado más incidencias.
- Controlar las incidencias pasadas de plazo.
- Listar las incidencias abiertas de una vivienda.
- Etc...

En definitiva poseemos un sistema avanzado y acorde con las características y exigencias, que el Servicio de Postventa requiere.

5. NOTIFICACIÓN.

5.1. ENVÍO DE INCIDENCIAS A TÉCNICO EN OBRA.

Una vez recepcionadas todas las incidencias, se le envían cada día al Técnico responsable en obra, éste plazo se verá disminuido en caso de que las incidencias, debido a su naturaleza, tengan carácter de urgentes y que la demora de su reparación produzcan graves perjuicios, en este caso la comunicación al técnico será inmediata, al igual que lo tiene que ser la respuesta por parte de la constructora.

5.2. EVALUACIÓN DE INCIDENCIAS.

El Técnico evaluará diariamente todas las incidencias recibidas durante el día, determinando cuales proceden y cuales no, éste criterio es más objetivo debido a que el Técnico está todo el día a pie de obra, conoce la promoción, conoce a los propietarios y de esta forma puede determinar, si la incidencia reclamada procede o no.

Una Vez desestimada la incidencia, se cierra en nuestro sistema informático con unas observaciones, explicando el motivo.

5.3. NOTIFICACIÓN A LA CONSTRUCTORA.

Las incidencias se comunicarán diariamente a la constructora, ésta se realizará por dos vías:

1º Al final de la mañana se comunicarán por fax a la constructora todas las incidencias que hayan llegado, enviando igual comunicación a la Promotora con reporte de envío correcto a la Constructora, con objeto de que esté informada en todo momento del estado de la promoción y de las incidencias que diariamente se van recibiendo.

2º Se entregará copia en mano al encargado de la constructora en obra, firmándonos éste el recibí de dicha documentación, y se envía copia a la Promotora.

NOMBRE
PROMOTOR.

A/A. Encargado Constructora
Constructora.
Dirección

Sevilla, __ de _____ de 20__

PROMOCIÓN _____

Muy Señor/es nuestro/s:

En relación con la promoción indicada, adjunto le enviamos listado de incidencias, que Ingersa, S.L. a recibido de la/s siguiente/s vivienda/s:

1. Vivienda nº ___ Dirección _____ nº páginas___.

Una vez realizada las inspecciones correspondientes, se estima oportuno que sea el contratista principal el encargado de la reparación, ya que esta deriva de una incorrecta ejecución constructiva y no tiene la consideración de defecto perentorio.

Por lo que, se les requiere que para que en un plazo máximo de **cinco** días inicien los trabajos de reparación precisos hasta la correcta subsanación de dichas incidencias, teniendo que estar finalizados los trabajos en un plazo máximo de **quince** días desde la comunicación de las incidencias.

En caso de no ser atendida dicha reclamación, nos veremos obligados a encargar la reparación a terceras empresas, y el costo derivado de ello se descontaría de las garantía de obra por ustedes presentadas.

Atentamente,

Recibí

5.4. ACCIÓN SUSTITUTORIA.

El Técnico realizará un control diario de las incidencias pasadas de plazo de cada una de las vivienda, pasando dichas incidencias si la constructora principal no responde a una tercera empresa autorizada por la promotora, para que realice dichos trabajos.

La acción sustitutoria, se comunicará al igual que las notificaciones, previamente por fax, siempre con copia a la Promotora y luego se entregará copia en mano para que firmen el recibí, si se niegan se envía vía Burofax.

6. RECOGIDA DE CONFORMIDADES.

Tras la reparación de las incidencias, ya sea por la Constructora Principal o por Tercera Empresa, se procederá a la recogida de la firma de conformidad del Propietario de los repasos realizados en su vivienda.

Que el Propietario firme la conformidad de los repasos que se van realizando en su vivienda es imprescindible para continuar trabajando en la misma, en caso de que el Propietario se niegue, e Ingersa, S.L., compruebe que dichos repasos están correctamente realizados, se dará conformidad por nuestra parte y se cerrará la incidencia en nuestro sistema informático.

7. INFORME SEMANAL.

Ingersa, S.L., realizará un informe semanal de la promoción, en el cual se incluirán los siguientes puntos:

1. Cuadro Resumen del estado de las incidencias:

INFORME DE INCIDENCIAS DE (NOMBRE PROMOCIÓN).

				Fecha: __/__/20__	
Recibidas					100%
Aceptadas	Cerradas	____	Constructora	____	__%
			3ª Empresa	____	
			3ª Empresa	____	
			Desestimadas	____	
	Reparadas sin conformar	____	Constructora	____	__%
			3ª Empresa	____	
			3ª Empresa	____	
	No reparadas	____	Constructora	____	__%
			3ª Empresa	____	
			3ª Empresa	____	
Viviendas cerradas sin incidencias				__	_%

2. Equipo de trabajo que se encuentra trabajando en la Promoción, de la Constructora Principal y de las Terceras Empresas.

3. Viviendas problemáticas: en éste apartado se especifican las viviendas más problemáticas de la promoción, realizando un breve comentario del motivo y haciendo un seguimiento semanal de la misma.

4. Temas Importantes de la promoción: en éste apartado se comenta algún tema que sea de interés en la promoción o algún capitulo problemático que afecte a la mayoría o totalidad de las viviendas.

5. Reportaje Fotográfico: se adjuntaran fotografías como aclaración a lo comentado por escrito.

Al informe se adjunta un anexo en el cual se especifica capitulo a capitulo y de forma semanal las incidencias recibidas, cerradas y abiertas por cada una de las empresas que se encuentran trabajando en la Promoción.

8. REUNIÓN SEMANAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO.

El equipo de trabajo de Ingersa, S.L., realiza una reunión semanal de coordinación y seguimiento de la Promoción, en la cual cada miembro del equipo expone, en relación al trabajo que desempeña en la obra, su opinión, algún episodio a destacar que haya sucedido durante la semana, etc..., ésta es la única forma de que todos los miembros del equipo este totalmente Coordinados e informados del estado de la Promoción.

Sevilla, Febrero de 2.008