**Procedimiento de Postventa Preferente**

El edificio Vista Ñuñoa se implementara un sistema de postventa preferente. Dentro de sus objetivos destacamos; implementar un acompañamiento a nivel gerencial en los primeros meses de entrega del edificio tanto en la entrega de las unidades a los clientes finales y la postventa propiamente tal.

Con el fin de lograr dichos objetivos se implementaran una serie de acciones adicionales a las que contiene nuestro procedimiento estándar de postventa que detallaremos a continuación:

* Reuniones quincenales en los primeros tres meses desde la entrega del edificio a nivel de Gerente de Proyecto de la obra, Subgerente de Postventa de Ingevec y Postventa Siena-Indesa.

En estas reuniones de no más de 60 minutos se revisara el estatus de la entrega de las unidades a los clientes finales, la postventa del proyecto y los temas más importantes que requieren una mayor atención por parte de nuestro equipo.

* Reuniones cada 30 días, en los meses cuarto al mes seis, de la entrega del edifico a nivel de Gerente de Proyecto de la obra, Subgerente de Postventa de Ingevec y Postventa Siena-Indesa

En estas reuniones de no más de 60 minutos se revisara el estatus de la entrega de las unidades a los clientes finales, la postventa del proyecto y los temas más importantes que requieren una mayor atención por parte de nuestro equipo.

* Los primeros 4 meses desde la entrega de este proyecto a la inmobiliaria contara con dos supervisores de postventa asignados.
* Reuniones semanales entre los Supervisores de postventa Ingevec y Siena-Indesa. O en su efecto cuando se requiera.
* Acompañamiento en la entrega de las unidades a los clientes finales. Postventa Ingevec acompañara a Postventa Siena-Indesa en la entrega final a los departamentos.

**Equipo**

El equipo de postventa comienza la atención del proyecto luego de la Recepción de todas las partidas por parte de la ITO, además cumpliendo con todos los protocolos de recepción interno.

Postventa designara a dos supervisores en el Proyecto Vista Ñuñoa Sr. Eddie Basaez, celular +56965947434 email [ebasaez@ingevec.cl](mailto:ebasaez@ingevec.cl), será el ejecutivo de atención directa de nuestro cliente (mandante), dada la condición preferente se tendrá un segundo profesional Sr. Alejandro Fuentes.

Postventa Ingevec administra la postventa desde que el cliente final recibe la propiedad, a través de la plataforma internet PlanOk, con el fin de:

1.- Tener estadística única entre inmobiliaria y constructora.

2.- Mantener la historia completa desde que el cliente recibe su propiedad hasta sus 5 años de garantía (instalaciones).

3.- Mantener información en línea.

4.- Mantener respaldos en línea de la documentación firmada por los clientes.

**Recepción de clientes finales**

1.- Inmobiliaria informara a Ingevec cada una de las unidades que se vayan entregando, es responsabilidad de Ingevec subir la imagen y digitar el “Acta de entrega” al cliente final en el sistema PlanOk.

2.- Es responsabilidad de la Inmobiliaria enviar a Ingevec el acta de entrega a [ebasaez@ingevec.cl](mailto:ebasaez@ingevec.cl) y [postventa@ingevec.cl](mailto:postventa@ingevec.cl) , para mantener el sistema actualizado en las actas.

3.- Ingevec resolverá las actas de los clientes finales en un placo no mayor a 10 días (salvo excepciones que serán declaradas oportunamente).

**Atención de Postventa** (Requerimiento recibido una vez recepcionada la unidad por parte del cliente)

1.- Es responsabilidad de la Inmobiliaria ingresar al sistema PlanOk cada una de las solicitudes que correspondan a garantía Ingevec.

2.- Es responsabilidad de la Inmobiliaria el correcto filtro de la solicitud y que efectivamente corresponda a la responsabilidad de Ingevec.

3.- es responsabilidad de Ingevec en un plazo no mayor a 72 horas responder por el requerimiento y ofrecer un calendario de visita en un plazo no mayor a la sema siguiente del reclamo.

Palos casos que no se requiera visita el supervisor asignado al proyecto debe responder a través de la Plataforma PlanOk, el por qué considera que el reclamo no corresponde a garantía de Ingevec.

4.-En caso que corresponda el reclamo es responsabilidad de Ingevec enviar en un plazo no mayor a 7 días un calendario de ejecución de los trabajos.

La única forma de cerrar un reclamo será:

1.- reparado con firma del propietario: documento será escaneado y subido a la plataforma PlanOk.

2.- Repara sin firma de Propietario: cuando el cliente no quiere firmar se hará llegar una cara a la Inmobiliaria indicando la situación, esta última podrá visitar al cliente o llamarlo para evaluar si realmente el cliente quedó conforme con la ejecución.

3.- Rechazados: cuando Ingevec considera el reclamo no está bajo su responsabilidad le haremos llegar una carta al mandante con los motivos del rechazo.

4.- Pospuestos: cuando el cliente no nos puede recibir para poder llevar a cabo la ejecución, en esta condición se le envía una carta al mandante informándole que solo se reactivara cuando exista una nueva coordinación con el cliente.

**Emergencias**

1.- Frente a estas situaciones no es necesario que el requerimiento llegue a través de la plataforma PlanOk., (luego de la atención debe ser ingresado), la comunicación será telefónica al supervisor a cargo del Proyecto, si no al Jefe de Terreno Christian Martinez, celular +56996537197 sino al Subgerente de Postventa, Doris Guajardo R. celular +56966177706.

2.- Si vemos riesgo vital, el llamado deberá efectuarse a la empresa distribuidora, en especial riesgo de Fuga de Gas, la llamada será directa a Metrogas al 2337800, si bien no soluciona el problema, frete a la fuga, corta el gas elimina el riesgo.

3.- Las emergencias se atenderán en 24 horas y no necesariamente significan la solución definitiva al problema, se considera además que el personal del edificio maneja la atención primaria como realizar los cortes de suministro, con el fin de acotar los daños.

**Garantías**

Es importante que nuestra garantía por los equipos instalados es válida siempre y cuando las mantenciones de los equipos y/o sistemas se encuentren al dia.

Se solicitara de estos antecedentes y protocolos de mantención frente a requerimientos de este tipo.

**Control de Estándares.**

Para Observaciones de **Actas de Entregas:**

* El 80% resuelto en 10 días.
* El 20% resuelto en 30 días.

Para Observaciones de **Post Ventas**:

* El 80% resuelto en 30 días.
* El 20% resuelto en 60 días.