**Procedimiento de Postventa**

**Objetivo**

Es lograr la satisfacción del cliente, luego de la correcta ejecución de las garantías solicitadas.

**Alcance**

Proceso que aplica en área de post- venta para todas las obras ejecutadas por Ingevec.

El equipo de postventa comienza la atención del proyecto luego de la Recepción Definitiva por parte de la ITO, adjuntando los documentos que el equipo de postventa solicita (Adjunto documentos de Recepción).

Postventa designará un supervisor a cargo del proyecto que será el ejecutivo de atención directa de nuestro cliente (mandante).

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

3.- Mantener información en línea

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

**Recepción de clientes finales**

1.- De común acuerdo se tomará la decisión si Ingevec participa o hace la entrega al cliente final, 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 con el fin de subir el respaldo al sistema.

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

**Atención de Postventa** (Requerimiento recibidos 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 de 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 de 72 horas responder por el requerimiento y ofrecer un calendario de visita en un plazo no mayor a la semana sgte del reclamo.

Para los casos que no se requiera visita el supervisor asignado al proyecto debe responder a través de la Plataforma Planok, el por que 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 trabajos, con plazo de ejecución máximo de a 60 días corridos. Es importante destacar que el 95% de los casos son resueltos antes de 30 días.

La única forma de cerrar un reclamo será

1.- Reparado Con firma del Propietario: el documento será escaneado y subido a la plataforma Planok.

2.- Reparado sin Firma de Propietario: cuando el cliente no quiere firmar se le hará llegar una carta a la Inmobiliaria indicando la situación, esta ultima 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 de Proyecto, si no al Jefe de Operaciones, sino al Subgerente de Postventa todos los teléfonos están habilitados las 24 horas los 365 días.

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 3378000, si bien no soluciona el problema, frente a la fuga corta el gas y 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.

CABE DESTACAR QUE TODAS LAS GARANTIAS SON VALIDAS SIEMPRE Y CUANDO LAS MANTENCIONES ESTEN AL DIA.

INGEVEC SOLICITARA LOS PROTOCOLOS DE MANTENCIÓN FRENTE A LA SOLICITUD DE ESTOS REQUERIMIENTOS.