

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD 04:
PREENTREGAS**

CÓDIGO: PC04	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.....	4
2.- ALCANCE.....	4
3.- RESPONSABILIDADES.....	4
4.- DEFINICIONES.....	5
5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
6.- DESARROLLO.....	6
6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
6.2.- DESCRIPCIÓN.....	7
7.- REGISTROS Y ARCHIVO.....	12

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es establecer las responsabilidades, funciones y método a seguir para la planificación y la realización de las actividades relacionadas con la preentrega de las viviendas.

La actividad de las preentregas es un proceso clave en el desarrollo de la promoción que tiene por objeto la realización de una revisión por parte del cliente antes de que se produzca la entrega de la vivienda. En dicha revisión, el cliente tiene la oportunidad de detectar, las que a su criterio, considere incidencias para que éstas sean reparadas por el equipo de obra antes de la entrega de la vivienda. Los objetivos de esta actuación son la reducción del número de las reclamaciones en la posventa, la satisfacción del cliente y la disminución del coste de las reparaciones.

2.- ALCANCE.

El procedimiento es de aplicación a todas las promociones que se desarrollen en **REALIA BUSINESS** con las únicas excepciones que se contemplan en este procedimiento.

3.- RESPONSABILIDADES.

Las responsabilidades del presente procedimiento quedan detalladas en el apartado 6.2.

4.- DEFINICIONES.

PCP: Plan de calidad de la promoción.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de planificación de la calidad de la promoción. PCMA01.
- Procedimiento general de escrituración y entrega. PC05.

6.- DESARROLLO.

6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.

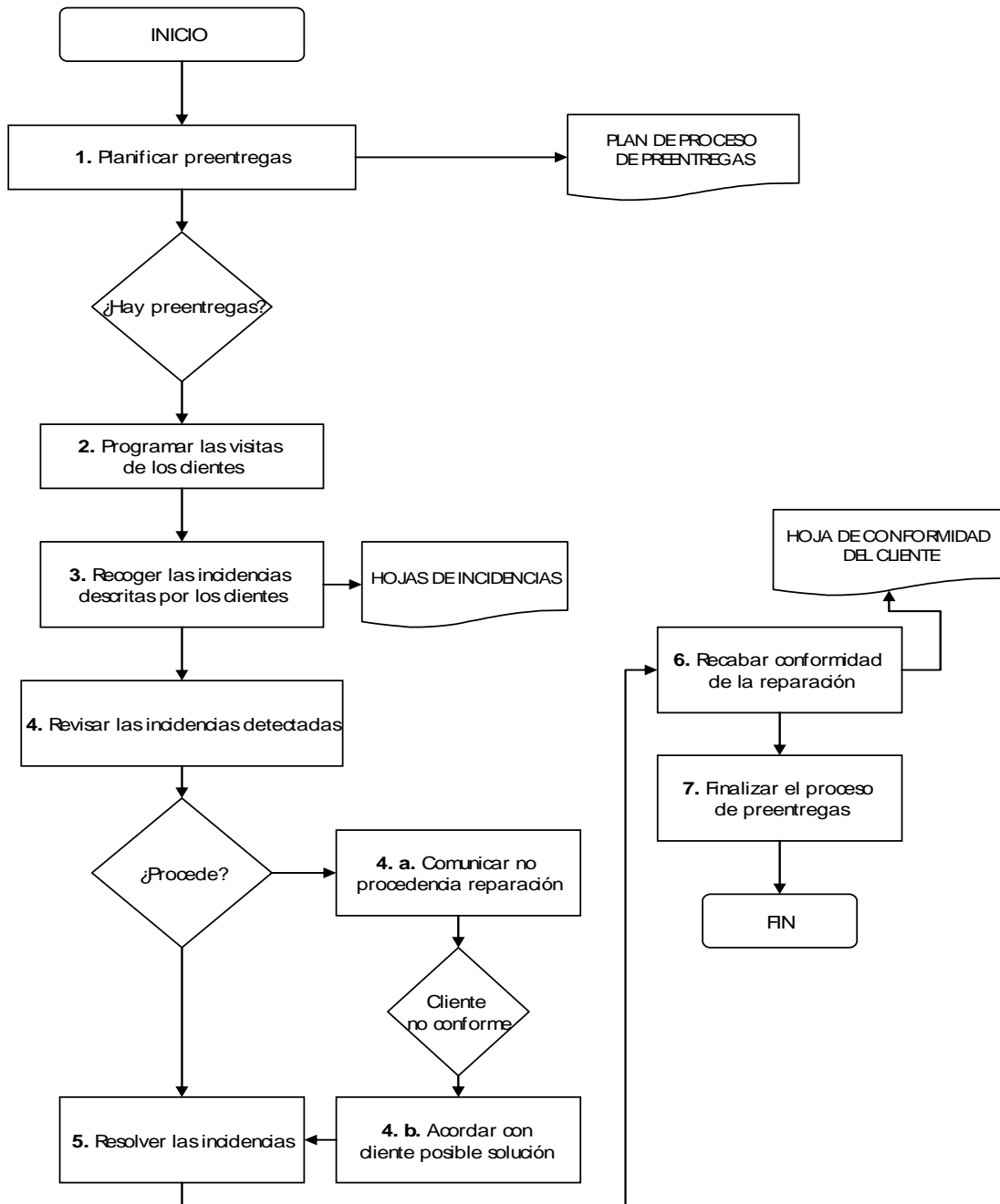


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE PREENTREGAS

6.2.- DESCRIPCIÓN.

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de planificar las preentregas: Plan de calidad de la promoción (PCP) Plan de preentregas Rble. de la planificación (designado en el PCP) 	<p>1 Planificar las preentregas</p>	Jefe de Ventas y Responsable Técnico	Elaborar el Plan de preentrega de la promoción	Las incidencias detectadas en la inspección final a la obra, realizada por la D. Facultativa, deben estar reparadas.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de preentregas 	Plan de preentregas PC04-F01-YY/BB	
		Delegado	Aprobar el Plan de preentrega de la promoción.				
		Técnico Delegación + Ingeniería de Apoyo + D. Facultativa	Confirmar con el jefe de obra la fecha de inicio de las visitas.			IT: Preentregas a Clientes Vendedores	IT: Preentregas a clientes
			Establecer fin de las visitas y fecha fin de las reparaciones.				
			Comunicar la planificación de las preentregas a J. Ventas.				
		Delegado	Preparar una Instrucción de trabajo "Preentregas a clientes" que establezca las responsabilidades y sistemática a seguir para atender a los clientes en la visita a obra.	Calcular el número de visitas/día en función de los medios de la inmobiliaria para atender a los clientes y confirmar que el plazo de preentrega es suficiente para atender a todos		Plan de preentregas aprobado Responsable designado en el PCP	
			Asegurar la capacidad del proceso para atender a los clientes y confirmar con el equipo de obra que dispone de un plazo suficiente para la realización de las reparaciones desde la última visita de preentrega hasta la fecha prevista para la entrega a clientes.				
Delegado	Aprobar la planificación.	Si el plazo de entrega no lo permite o no se dispone de medios para atender a los clientes.					
	Enviar el Plan al Responsable de las preentregas designado en el PCP.						
	Autorización de la no realización de la preentrega.						

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Plan de preentregas: Delegado 	2 Programar las visitas de los clientes	Responsable de las preentregas designado en el PCP	Redactar la carta para comunicar a los clientes el proceso de la preentrega explicando las características el servicio.	Las características del servicio se describen en la IT: Preentregas a clientes		IT: Preentregas a clientes
			Enviar la comunicación a los clientes.		<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de preentregas: Clientes 	
			Comunicar al personal del departamento de ventas los plazos previstos para las visitas.			
		Vendedores	Contactar con los clientes para determinar la fecha y hora de la visita.	Acomodarse dentro de lo posible a las necesidades de los clientes dentro de los plazos establecidos en la planificación de las preentregas.	<ul style="list-style-type: none"> Cita establecida con los clientes Vendedor/cliente 	
<ul style="list-style-type: none"> Cita establecida con los clientes Vendedor/cliente 	3 Recoger las incidencias descritas por los clientes	Vendedores	Explicar a los clientes que actividades se realizan en la visita.	Las características del servicio se describen en la IT: Preentregas a clientes		IT: Preentregas a clientes
		Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega + Ingeniería	Acompañar a los clientes durante la visita, indicándoles la situación de su vivienda.			
			Aclarar dudas de índole técnica a los clientes.			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Incidencias en la vivienda Clientes 	3 Recoger las incidencias descritas por los clientes (continuación)	Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega + Ingeniería de Apoyo	Comprobar que la Hoja de incidencias está correctamente cumplimentada.	Los clientes deben cumplimentar la "Hoja de incidencias".	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de incidencias Constructora/Cliente/ Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega 	Hoja de incidencias PC04-F02-YY/BB
			Firmar la Hoja de incidencias			
			Entregar cada hoja del formato PC04-F02-YY/BB al correspondiente destinatario (cliente y constructora) recabando las firmas necesarias.	En función de la fecha prevista de finalización de las entregas.	<ul style="list-style-type: none"> Plazo reparaciones: Inmobiliaria/ Constructora 	
Fijar un plazo (general) con la constructora para la finalización de las realizaciones de las reparaciones.						
<ul style="list-style-type: none"> Hoja de incidencias 	4 Revisar las incidencias detectadas	Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega + Ingeniería de Apoyo	Evaluar si procede la reparación.	En caso de defectos en los acabados decide la resolución. Comunicar al responsable designado en el PCP.	<ul style="list-style-type: none"> Acción de resolución* Incumplimiento Delegado 	IT: Preentregas a clientes
				En caso de incumplimiento de lo especificado en el proyecto visado y/o documentos contractuales ponerlo en conocimiento del Delegado para decidir la resolución.		
<ul style="list-style-type: none"> Reparación no procede 	4a Comunicar que la reparación no procede	Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega	Especificar las razones		<ul style="list-style-type: none"> Razones no procedencia: Cliente 	IT: Preentregas a clientes
	4b Acordar con el cliente posible solución		Responsable designado en la Instrucción de trabajo de preentrega			

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	5 Resolver las incidencias	Delegación/ Ingeniería de apoyo	Comunicar acciones de resolución al Jefe de obra. Verificar las reparaciones realizadas. Comunicar a los vendedores que se han resuelto las incidencias.	Revisar con el Jefe de obra las incidencias detectadas por los clientes y comunicarle las acciones de resolución necesarias. Acordar un plazo para resolver las incidencias. Comprobar "In-situ" de las reparaciones en obra.	5 Resolver las incidencias • Incidencias resueltas: Vendedores	Delegación/ Ingeniería de apoyo
• Incidencias resueltas: Responsable designado en el PCP.	6 Recabar la conformidad de la reparación	Vendedores	Comunicar a los clientes la fecha y hora de comprobación de la resolución de la incidencia. Recibir en la obra a los clientes y explicarles el funcionamiento de la visita.	Acomodarse dentro de lo posible a las necesidades de los clientes y a los plazos establecidos en la planificación de las preentregas.		IT: Preentregas a clientes
		Delegación/ Ingeniería de apoyo	Acompañar a los clientes indicándoles las reparaciones efectuadas en su vivienda.			
			Aclarar dudas de índole técnica a los clientes.			
			Asegurar que las reparaciones han sido revisadas y aprobadas por el cliente. Si es posible, solicitar la firma del cliente para dar conformidad a las reparaciones. En caso negativo se considerará conforme la incidencia cerrada.	Cumplimentar la Hoja de conformidad del cliente En caso de que el cliente no esté conforme actuar de la manera que se describe en las actividades 4, 4a, 4b.	• Hoja de conformidad del cliente Responsable designado en el PCP	Hoja de conformidad del cliente PC04-F02- YY/BB

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Hoja de conformidad del cliente Responsable designado en el PCP 	7 Finalizar el proceso de preentregas	Rble. designado en el PCP.	Entregar al Jefe de ventas las Hojas de conformidad firmadas por los clientes.	Cuando hayan sido comprobadas las todas las reparaciones de las incidencias por los todos los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de conformidad del cliente Jefe de ventas 	
			Archivar las Hojas de incidencias.		Hojas de incidencias archivadas	
		Jefe de ventas	Archivar las Hojas de conformidad de los clientes.		Hojas de conformidad de los clientes archivadas	Procedimiento general de entrega y escrituración PC05
			Iniciar el proceso de entrega y escrituración.			

7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros de este procedimiento se describe en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Plan de preentregas	PC04-F01-YY/BB	Nº de promoción/ fecha	Responsable de las preentregas designado en el PCP	5 años
Hoja de incidencias	PC04-F02-YY/BB	Nº de promoción/Nº secuencial	Responsable designado en el PCP	5 años
Hoja de conformidad del cliente (si existe)	PC04-F03-YY/BB	Nº de promoción/Nº secuencial	Jefe de ventas	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE PREENTREGAS.

- **Documentos internos y externos**

No aplica.