

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD 05:  
ESCRITURACIÓN Y ENTREGA**

CÓDIGO: <b>PC05</b>	Nº VERSIÓN: <b>01</b>	FECHA DE EDICIÓN: <b>01/09/2007</b>
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

	<b>Página</b>
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.....	11

### 1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir las responsabilidades, funciones y método a seguir para la planificación y la realización de las actividades relacionadas con la escrituración y entrega de las fincas de la promoción.

La escrituración y entrega de las fincas es un proceso clave en el desarrollo de la promoción que tiene por objeto conseguir que las entregas de las fincas a los clientes se realicen en el menor plazo posible.

### 2.- ALCANCE.

El procedimiento es de aplicación a todas las promociones que se desarrollen en **REALIA BUSINESS.**

### 3.- RESPONSABILIDADES.

Las responsabilidades del presente procedimiento están definidas en el apartado 6.2.

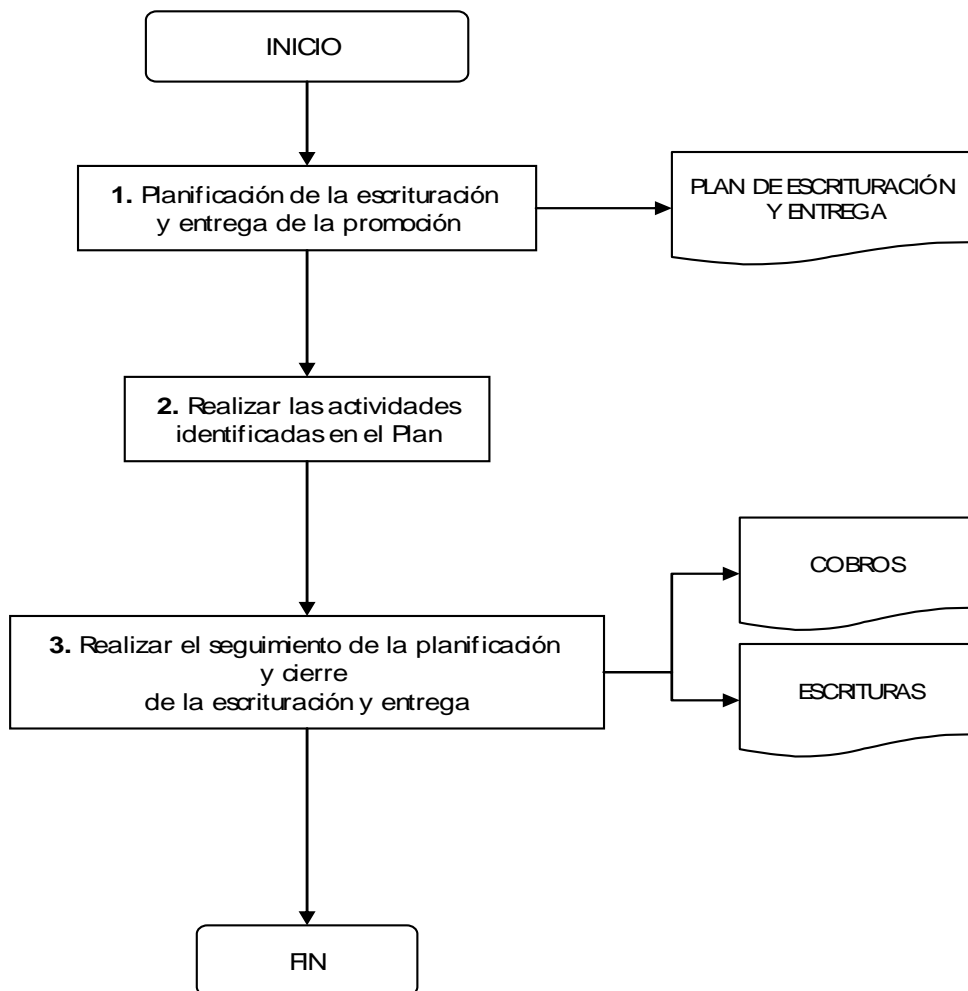
#### 4.- DEFINICIONES.

**PCP:** Plan de calidad de la promoción.

**Cliente:** Persona física o jurídica que compra los productos o servicios de la empresa.

#### 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de planificación de la calidad de la promoción. PCMA01.

**6.- DESARROLLO.****6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.**

**Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ESCRITURACIÓN Y ENTREGA**

6.2.- DESCRIPCIÓN.

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de planificar la entrega y escrituración</li> <li>Plan de calidad de la promoción (PCP)</li> <li>Declaración de obra nueva y división horizontal</li> <li>Licencia de primera ocupación</li> </ul>	<p><b>1</b> <b>Planificar el proceso de escrituración y entrega</b></p>	Rble. de la planificación designado en el PCP + Delegación	Confirmar con el Jefe de ventas la finalización de la resolución de las incidencias identificadas en la preentrega.	En el caso de que en el Plan de calidad de la promoción se haya planificado dicho proceso.		Declaración de obra nueva y división horizontal <b>PC05-DC01</b>  Licencia de primera ocupación <b>PC05-DC02</b>	
			Confirmar que se ha realizado la declaración de obra nueva y división horizontal. Obtener la Licencia de primera ocupación				
		Jefe de Ventas y Responsable Técnico	Identificar las actividades a realizar en el proceso de escrituración y entrega. Planificar el proceso de escrituración y entrega de la promoción.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de escrituración y entrega: D. Comercial Jefe de ventas</li> </ul>	Plan de escrituración y entrega <b>PC05-F01-YY/BB</b>
		Delegado	Aprobar el Plan de escrituración y entrega.				
			Enviar copia Plan de escrituración y entrega al D. Comercial y al Jefe de ventas. Archivar el Plan de escrituración y entrega.				

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de escrituración y entrega Delegado</li> </ul>	<p><b>2</b> <b>Realizar las actividades identificadas en el Plan de escrituración y entrega</b></p>	Delegado + Jefe de Ventas	Enviar una carta a los clientes anunciándoles la próxima escrituración y entrega de la vivienda, identificando una persona de contacto.			Condiciones del préstamo hipotecario <b>PC05-DC03</b>
		D. Administración + Delegado	En caso necesario, gestionar el préstamo hipotecario para la promoción.	Informar al Jefe de ventas de las condiciones del préstamo. Informar a los clientes de las condiciones del préstamo. Recabar la confirmación de aquellos clientes que vayan a utilizar el préstamo hipotecario.		
		Delegado + D. Asesoría Jurídica	Seleccionar el notario, y en caso necesario, preparar un modelo de escritura específico para la promoción.			
			Confirmar el estado económico de la operación de compraventa: . detalle de cantidades a abonar . recibo de cantidades a cuenta	Arras Préstamo hipotecario Recibo de cantidades a cuenta		
		Jefe de Ventas	Comunicar al cliente la fecha y hora definitiva para la firma de la escritura y la entrega de llaves.	Informar al cliente de: . desarrollo del protocolo de firma . nombre y dirección del notario . documentos que debe aportar . gastos		
		Jefe de Ventas D. Comercial	Preparar la documentación para el acto de entrega.	Carpeta de entrega (Manual de la vivienda, licencia de primera ocupación, boletines, garantías, llaves y hoja de incidencias).  Incluir en la documentación: . Hoja de liquidación . Factura de compraventa		
						Hoja de incidencias <b>PC05-F02-YY/BB</b>  Manual de la vivienda <b>PC05-DC04</b>

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p align="center"><b>2</b> <b>Realizar las actividades identificadas en el Plan de escrituración y entrega</b> (continuación)</p>	<p>Jefe de ventas + Rble. Dpto. Admón. Comercial de la Delegación</p> <hr/> <p>Jefe de ventas o Apoderado</p> <hr/> <p>Rble.Dpto. Admón. Comercial de la Delegación</p>	<p>Comprobar que toda la documentación de la carpeta de entrega es correcta.</p> <hr/> <p>Custodiar la documentación hasta el acto de la escrituración y entrega.</p> <p>Asistir y ejercer sus poderes en el acto de escrituración.</p> <hr/> <p>Cobrar las cantidades pendientes.</p> <hr/> <p>Recuperar los avales de cantidades entregadas a cuenta y remitirlo al Dpto. Financiero.</p> <hr/> <p>Retirar la copia simple de la escritura de la notaria.</p> <hr/> <p>Enviar copia de la escritura a: . Dpto. Admón. Comercial de SSCC . Asesoría jurídica</p> <hr/> <p>Archivar y custodiar la copia simple de la escritura.</p>			<p align="right">Copia simple de las escrituras <b>PC05-DC05</b></p>

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p><b>3</b> Realizar el seguimiento de la planificación y cierre de la escrituración y entrega</p>	<p>Jefe de ventas</p> <hr/> <p>Delegado</p>	<p>Actualizar, al menos, mensualmente el Plan del proceso de escrituración y entrega.</p> <hr/> <p>Informar al Delegado del desarrollo del Plan del proceso de escrituración y entrega y del grado de cumplimiento del mismo y, en caso de detectarse desviaciones, proponer las acciones de resolución necesarias para corregir las mismas.</p> <hr/> <p>Aprobar o rechazar las propuestas realizadas por el Jefe de ventas y, en caso de que dichas decisiones supongan una modificación del PCP, actualizar el mismo en las partes que se considere necesario (objetivos de calidad, planificación, plan de control, documentación interna y externa y modificaciones a documentos).</p> <hr/> <p>Proceder al cierre de la fase una vez ésta esté concluida.</p>			

## 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 escrituración y entrega	PC05-F01-YY/BB	Delegación/nº de promoción/ fecha	Responsable designado en el PCP	5 años
Hoja de incidencias	PC05-F02-YY/BB	Nº de promoción/nº secuencial	Responsable designado en el PCP	5 años

**Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN Y ENTREGA.**

- **Documentos internos y externos:**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los documentos, internos y externos de **REALIA BUSINESS**, que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 2.

DOCUMENTO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Declaración de obra nueva y división horizontal	PC05-DC01	Rble. de la planificación designado en el PCP + Delegación	5 años
Licencia de primera ocupación	PC05-DC02	Rble. de la planificación designado en el PCP + Delegación	5 años
Condiciones del préstamo hipotecario	PC05-DC03	Rble. Archivo Dpto. Comercial	5 años
Manual de la vivienda	PC05-DC04	Rble. Archivo Dpto. Comercial	5 años
Copia simple de las escrituras	PC05-DC05	Rble. Dpto. Admón. Comercial de la Delegación	5 años

**Tabla 2: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE AFECTAN AL PROCEDIMIENTO DE ESCRITURACIÓN Y ENTREGA.**