

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD 06:  
SERVICIO POSVENTA**

CÓDIGO: <b>PC06</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. ....	9

### 1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es describir las responsabilidades, funciones y método a seguir para la realización de las actividades relacionadas con el servicio posventa de la promoción.

El servicio posventa es un proceso clave en el desarrollo de la promoción que tiene por objeto la reparación de las incidencias y vicios ocultos que el cliente pueda detectar una vez que se ha producido la entrega de la finca.

### 2.- ALCANCE.

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

### 3.- RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Responsable de Posventa	Recibir las hojas de incidencias de los clientes referentes a incidencias en la finca entregada y a la aparición de vicios ocultos. Registrar las incidencias en el programa informático de posventa. Decidir acción resolución. Elaborar el informe de posventa de la promoción. Archivar las hojas de incidencias.
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Recibir los datos globales según se expresan en el indicador establecido para el proceso de posventa

---

#### 4.- DEFINICIONES.

- **PCP:** Plan de calidad de la promoción.
- **SGC:** Sistema de gestión de la calidad.
- **Cliente:** Persona física o jurídica que compra los productos o servicios de la empresa.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Inmediata o de Resolución:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla los requisitos especificados.

#### 5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Hoja de incidencias Código: PC06-F01-YY/BB, del procedimiento de general de escrituración y entrega. (Código: PC05), entregada a los clientes en el proceso de entrega y escrituración.

## 6.- DESARROLLO.

### 6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.

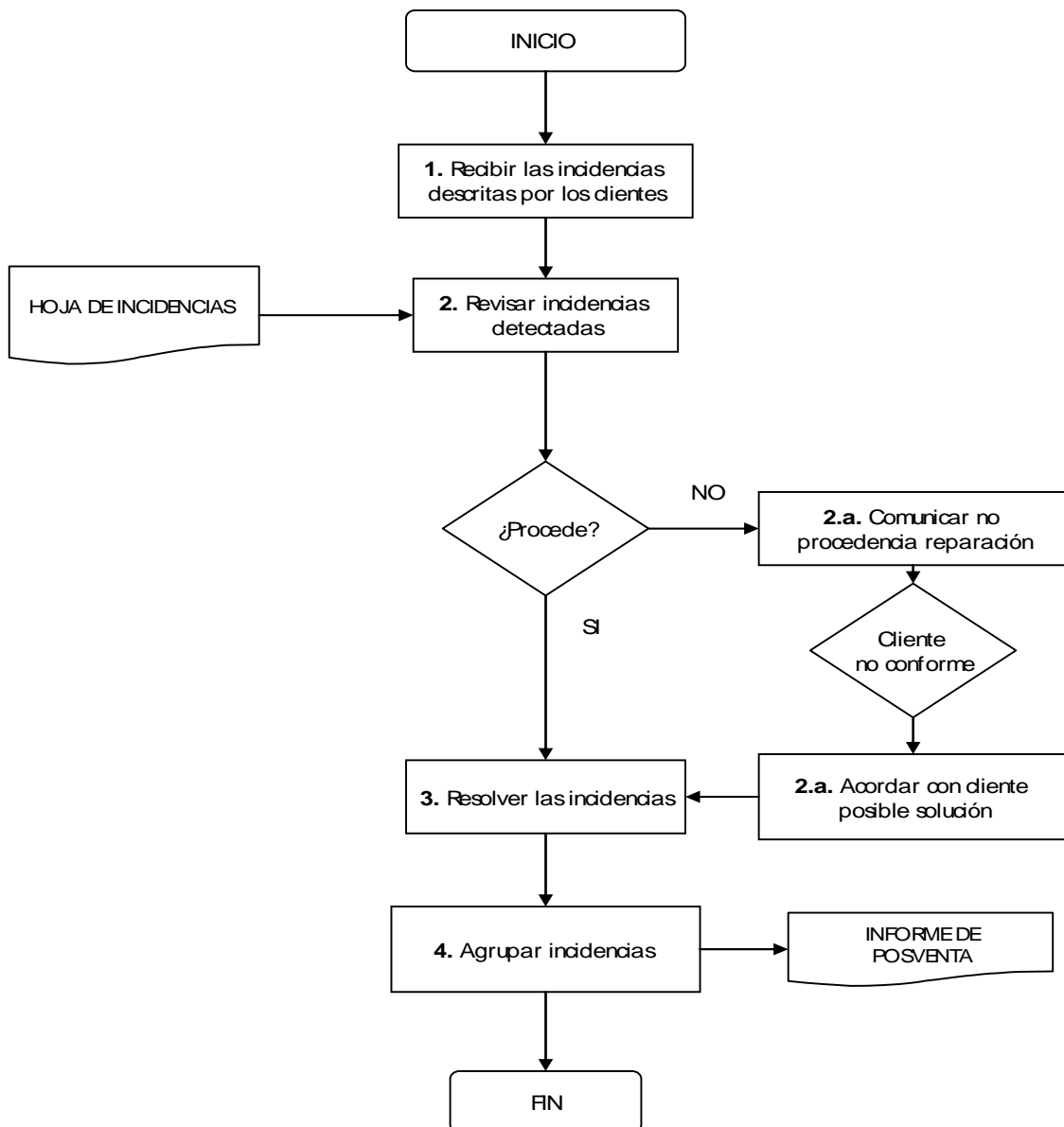


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE SERVICIO POSVENTA

**6.2.- DESCRIPCIÓN.**

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
Hoja de incidencia	<b>1 Recibir las incidencias descritas por los clientes</b>	Rble. de posventa	Recibir las hojas de incidencias de los clientes referentes a incidencias en la finca entregada y a la aparición de vicios ocultos. Registrar las incidencias en el programa informático de posventa	La hoja de incidencias se entrega a los clientes en el proceso de entrega y escrituración.		Hoja de incidencias <b>PC08-F01-YY/BB</b> del procedimiento de entrega y escrituración <b>PC05</b>
	<b>2 Revisar las incidencias detectadas</b>	Rble. de posventa	Evaluar si procede la reparación.  Decidir acción resolución.	En caso de defectos en los acabados decide la resolución.  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"> <li>Acción de resolución*</li> <li>Incumplimiento Delegado</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparación no procede</li> </ul>	<b>2a Comunicar que la reparación no procede</b>	Rble. de posventa	Especificar las razones y entregar copia a J. Ventas.  Comunicar la no procedencia de las reparaciones a los clientes.		Razones no procedencia: J. Ventas Razones no procedencia: Cliente	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reparación no procede: Rble. de posventa</li> </ul>	<b>2b Acordar con el cliente posible solución</b>	Rble. de posventa	Contactar con el cliente para acordar una solución, ya que la reparación solicitada no procede.	En función de viabilidad técnica y económica de la reparación. Incluir las variables que se tengan en cuenta además de éstas si procede.	Acción de resolución: Cliente	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acción de resolución*</li> <li>Rble. posventa</li> <li>Acción de resolución**</li> </ul> Jefe de ventas	<b>3</b> <b>Resolver las incidencias</b>	Rble. de posventa	Comunicar acciones de resolución a la empresa de posventa.	Revisar con representante de la empresa posventa (u otros subcontratistas) las incidencias detectadas por los clientes y comunicarle las acciones de resolución necesarias. Acordar un plazo para resolver las incidencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias resueltas: Clientes</li> </ul>	
		Rble. de posventa	Verificar las reparaciones realizadas. Confirmar la satisfacción del cliente.	Comprobar "In-situ" de las reparaciones en obra.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de incidencias: Clientes</li> </ul>	<b>4</b> <b>Agrupar las incidencias</b>	Rble. de posventa	Elaborar el informe de posventa de la promoción	El informe de posventa se extrae del programa informático de posventa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de incidencia archivadas: SGC</li> </ul>	Informe de posventa de la promoción
			Archivar las hojas de incidencias.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de posventa de la promoción: Responsable de Posventa de la Delegación</li> </ul>	<b>5</b> <b>Analizar las incidencias</b>	Jefe de Calidad	Recibir los datos globales según se expresan en el indicador establecido para el proceso de posventa	El análisis se llevará a cabo según el <b>PCMA07</b> Los datos necesarios (nº de incidencias de posventa y nº de viviendas de cada promoción) serán facilitados por el Responsable de Posventa de cada Delegación al Jefe de calidad		Procedimiento general de Procesos Estratégicos y de Mejora <b>PCMA07</b>

## 7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

- **Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Informe de Posventa	Formato informático	Nº de promoción/ Fecha	Responsable de Posventa de la Delegación	5 años

**Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POSVENTA.**

- **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
Hoja de incidencias	PC06-F01-YY/BB	Rble. posventa	5 años después de su vigencia

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