

Procedimiento N° 006

Atención Postventa Habitacional

Fecha	:	05/04/2022
Versión	:	001
Código	:	PRC-006- RENTAS_Postventa Habitacional
Elaborado por	:	Lorena Meléndez Iturra
Aprobado por	:	
Vigencia	:	

1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
	Publicación			

2. Propósito

El siguiente procedimiento tiene por objetivo:

Estandarizar y normalizar una metodología para el trabajo de atención de postventa a unidades en arriendo por parte de Nest FG, para efectos de una correcta atención de cara al cliente.

3. Ámbito o Alcance

Abarcará de forma unificada tanto en departamentos o casas, para ejecución de reparaciones por asuntos correspondientes a problemas o fallas en las instalaciones. Participarán en este proceso jefe de postventa, supervisores de postventa y colaboradores de Rentas FG que pueda interactuar con los clientes.

4. Gobernabilidad

El procedimiento será monitoreado, en su correcta ejecución, así como en su cumplimiento por parte del Subgerente de Activos Comerciales.

5. Responsabilidades

Cargo	Descripción
Subgerente Activos Comerciales	Velar por la correcta atención de postventa y el completo cumplimiento de este procedimiento.
Jefe Post Venta	Velar por el cumplimiento del protocolo establecido en este procedimiento respectivo a su área. Tomar decisiones para autorización de trabajos con subcontratos. Utilización responsable del presupuesto asignado.
Supervisor Postventa	Coordinar y verificar en terreno el cumplimiento del protocolo establecido en este procedimiento. Responsable de gestionar reparaciones y velar que la ejecución cumpla los tiempos establecidos y el proceder en tiempo y forma. Realizar la inspección y diagnosticar el reclamo. Gestionar reparaciones mediante subcontrato y/o Maestros de su mandato.
Colaboradores Rentas FG	Hacer llegar los reclamos a los encargados de postventa a través de los canales oficiales en caso de recibir alguno (atencionclientes@rentasfg.com).

6. Documentos Aplicables

Manual de uso y mantenimiento de la vivienda Cámara Chilena de la Construcción
https://cchc.cl/uploads/archivos/archivos/Manual-de-Uso-y-Mantencion-de-la-Vivienda_CChC_enero_2014.pdf

7. Proceso de atención Postventa clientes

7.1 El proceso empieza cuando se recibe por parte de cliente interno o externo alguna notificación por los canales oficiales para atención de postventa, es decir, a los correos recibidos en la cuenta atencionclientes@rentasfg.com.

7.2 El Supervisor de Postventa ingresará el caso a la base de datos de casos de postventa alojada en sharepoint y contactará en un plazo máximo de 48 horas hábiles al cliente para coordinar visita de inspección.

En el caso de ser un caso con carácter de "Urgente", es decir, que impida la habitabilidad en la vivienda, el plazo para contactar al cliente no debe superar las 24 horas hábiles.

Para casos clasificados como "Comunes", es decir, donde no esté en juego la habitabilidad de la vivienda, se programará según disponibilidad horaria tanto del supervisor como cliente y se confirmará a través de correo electrónico y en la plataforma de atención clientes.

7.3 Durante la visita de inspección, el supervisor de postventa discriminará según los criterios definidos por el "Manual de uso y mantención de la vivienda de la Cámara Chilena de la Construcción" si el caso corresponde o no a un servicio de reparación que otorgará el área de postventa Nest FG por tratarse de fallas en la instalación, se coordinarán los trabajos de reparación con personal directo o subcontrato o bien, de tratarse de un caso atribuible a la responsabilidad del cliente por mal uso o falta de mantención, se darán las debidas indicaciones al cliente para que pueda realizar las mantenciones pertinentes y se dará cierre el caso a través de la plataforma de atención clientes y al correo atencionclientes@rentasfg.com.

7.4 Los plazos para solución de las fallas, tendrán un plazo de atención de máximo 10 días y es probable que existan casos donde se dependa de terceros para lograr coordinar las reparaciones. Para estos casos, el supervisor debe identificar y mantener la información actualizada en planilla de postventa compartida en sharepoint ([22-06 2021 Informes Post Venta.xlsx \(sharepoint.com\)](#)) y de manera proactiva hacer seguimiento para lograr coordinar y dar cierre al caso.

7.5 El Supervisor de Postventa, debe asistir con la intención de solucionar significativamente la mayor parte de los reclamos generados al momento de la visita. Por ello se ha de concurrir idealmente con un maestro de Postventa o subcontrato.

7.6 Al término de los trabajos deberá dejar registro a través de la plataforma digital y/o vía correo electrónico al cliente para confirmar la atención entregada con copia a atencionclientes@rentasfg.com.

7.7 La selección de los subcontratos para ejecución de los trabajos de postventa serán con valores previamente conocidos y tentativos, autorizados por la jefa (e) de Postventa, en cuanto a la debida existencia de listado de precios comparativos y en cumplimiento del procedimiento de Adquisiciones y Órdenes de Compra.

8. Anexos-



Manual-de-Uso-y-M
antencion-de-la-Vivi

https://cchc.cl/uploads/archivos/archivos/Manual-de-Uso-y-Mantencion-de-la-Vivienda_CChC_enero_2014.pdf

9. Sanciones

Cualquier incumplimiento será sancionado con carta de amonestación bajo lo señalado en el artículo N° 154 del código del trabajo y el artículo N° 40 del reglamento interno de orden higiene y seguridad.