

Procedimiento N° 007

Entrega Arriendo Habitacional

Fecha	:	05/04/2022
Versión	:	001
Código	:	PRC-007- RENTAS_Entrega Arriendo
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:

Definir la metodología para gestionar la restitución y nueva preparación de una unidad.

3. Ámbito o Alcance

Se aplicará cada vez que se programe una entrega de inmueble en los proyectos de Nest FG. Participan en este proceso el área de servicio al cliente y de Operaciones Renta Inmobiliaria.

4. Gobernabilidad

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

5. Responsabilidades

Cargo	Descripción
Subgerente Activos	Velar por el completo cumplimiento de este procedimiento
Jefe Post Venta	Coordinar y verificar el cumplimiento del protocolo establecido en este procedimiento. Visar y tomar decisiones para asegurar la correcta atención de los clientes, cumplimientos de plazos acordados, control del presupuesto asignado.
Supervisor Postventa	Recibir la unidad, valorizar restitución, realizar programa de mantención y reparaciones y Generar 3 cotizaciones con subcontratos para reparaciones, supervisar y recibir el trabajo realizado en el inmueble. Tomar Acciones Correctivas, coordinar reparaciones en caso de encontrar imprevistos que afecten al inmueble previo a la entrega de la unidad.
Ejecutiva Operaciones Rentas Inmobiliaria	Realizar programa de fecha y horario de restitución y entregas del inmueble en coordinación con el cliente y cruzar información de coordinación con las partes involucradas según este procedimiento.

6. Proceso de restitución de la unidad

6.1 El proceso se inicia desde el término de contrato de arriendo mediante una ceremonia de restitución del inmueble coordinada por el área de Operaciones de Renta Habitacional con asistencia del supervisor de postventa y cliente para devolución del bien en las mismas condiciones entregadas.

6.2 En este acto, el supervisor de Postventa toma registro fotográfico y revisa junto al cliente el estado de devolución del inmueble, registrará lecturas de servicios básicos y valorizará las reparaciones necesarias según anexo de contrato (Anexo 9.1 Costos reparaciones y mantenciones). Posteriormente este archivo, firmado por el cliente más el registro fotográfico de la propiedad, es alojado en carpeta compartida sharepoint [10.-FOTOS RESTITUCIONES - OneDrive \(sharepoint.com\)](#) por el Supervisor de Postventa al área de Operaciones para cierre administrativo del proceso contractual.

6.3 En el plazo de una semana laboral, desde la restitución de la unidad, el supervisor de post venta desarrollará y evaluará en conjunto con la jefa(e) de Postventa, un

itemizado valorizado con partidas de reparaciones necesarias para la nueva habilitación del inmueble y entregará plazos para ejecución estimados que podrán variar entre 4 y 6 semanas laborales dependiendo del estado de en la que se recibió la unidad.

6.4 El presupuesto estimado y fotografías mencionadas en el punto 6.2, se dejarán disponibles en carpeta compartida en sharepoint ([10.-FOTOS RESTITUCIONES - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)) para revisión del área de Operaciones Comerciales y Gerencia.

6.5 Una vez el área de operaciones informa la validación del presupuesto estimativo para la habilitación, se gestionarán las cotizaciones con subcontratos y se informan plazos aproximados según plazo informado en punto 6.3. para la preparación y puesta a punto de la unidad.

7. Proceso de entrega de la unidad

7.1 El proceso se inicia con el aviso por parte del área de Operaciones de una nueva unidad para arrendar indicando fecha y hora. La fecha de coordinación de entrega no puede ser menor a 48 horas hábiles y deberá ser actualizada en el calendario de entrega y restitución alojado en carpeta compartida en sharepoint ([04.- CALENDARIO ENTREGA Y RESTITUCIONES .xlsx \(sharepoint.com\)](#)) y formalizar a través de correo electrónico a la jefa(e) de Postventa. Esta(e) a su vez informará al supervisor de postventa para activar la inspección de la unidad en búsqueda de algún posible detalle por resolver y coordinar el aseo de entrega dentro de ese plazo.

7.2 El área de Operaciones comerciales, previamente, hará llegar acta de entrega al supervisor de postventa para concretar la entrega en la fecha acordada.

El Supervisor de Entrega deberá asegurarse verificar previo a la fecha acordada para entrega, que las condiciones de la unidad cumplan con los estándares de presentación acordados y solicitadas en el proceso de habilitación de la unidad, es decir, el cumplimiento para óptimo funcionamiento y estética de:

- Funcionamiento Sanitario
- Funcionamiento Eléctrico
- Muros y cielos pintados
- Accesorios y muebles en perfecto estado
- Renovaciones solicitadas y autorizadas en el proceso de habilitación de la unidad.

7.3 En la ceremonia de entrega, se tomará registro fotográfico y se debe firmar el Acta de entrega en conformidad del cliente y se realiza la entrega de llaves. De existir observaciones, estas quedarán registradas en el Acta de Entrega con el compromiso o resolver en plazos acordados con el cliente o dejar en antecedente para la futura restitución. (Anexo 9.2, Acta de Entrega Unidad).

7.4 En el caso de existir unidades complementarias (estacionamientos, bodegas) estas deben cumplir con óptimas condiciones de mantención y presentación según estándares Nest FG y entregarlas al cliente dejando registro también en el acta. Estos son: Numeraciones de bodega y/o estacionamientos claramente visibles, muros pintados o desmanchados, puertas en buen estado, con chapas y/o cerraduras funcionales y con sus 3 copias de llave.

7.5 El supervisor debe dejar el registro fotográfico y copia del acta de entrega en carpeta compartida sharepoint ([09.-FOTOS ENTREGAS - OneDrive \(sharepoint.com\)](#)) disponible para el área de operaciones en el plazo de 5 días hábiles.

7.6 En el caso de suceder un imperfecto en el departamento que imposibilite entregar o se dé la necesidad de modificar la agenda de entrega, encargado de entregar la unidad, debe informar inmediatamente al jefe de Postventa y ésta a su vez, evaluará nueva fecha para informar a la ejecutiva de Operaciones de Rentas Inmobiliaria con una nueva programación de horario y fecha para entrega.

7.7 El acto de entrega debe ser bajo los parámetros de cordialidad y puntualidad por parte del supervisor y de toda la cadena Nest FG involucrada.

8. Proceso Habilitación de la unidad

8.1 Una vez autorizados los presupuestos y correctamente emitidas las órdenes de compra para las unidades a habilitar (PROCEDIMIENTO ADQUISICIONES Y OC) El supervisor a cargo es quien coordinará con su equipo propio de trabajo y/o con los subcontratos que entregarán los servicios para las reparaciones contratadas.

8.2 Los plazos de ejecución de los trabajos deberán cumplir con plazos entre 4 y 6 semanas, según lo indicado en punto 6.3 y estas fechas deben estar informados al área de Operaciones de Rentas a través de carpeta compartida en sharepoint ([04.- CALENDARIO ENTREGA Y RESTITUCIONES .xlsx \(sharepoint.com\)](#)) indicando estado físico de la unidad fecha en que la unidad se encontrará disponible.

8.3 Es el supervisor quien velará por que todos los servicios que se realicen cumplan los estándares de calidad exigidos según cada autorización de presupuesto y cotizaciones informados en la validación de presupuesto correspondiente, y recibirá los trabajos realizados en conformidad.

8.4 De ser necesario ajustar las fechas, por algún imprevisto o situación no prevista, estas deberán ser informadas formalmente por parte de la jefa(e) de Postventa al área de Operaciones de Rentas para su conocimiento y correcta bajada de información en las publicaciones, a corredores o clientes.

9. Anexos



Anexo Valores
2022.xlsx



Acta Entrega.docx

9.1 Anexo Costo reparaciones y mantenimientos

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	VALOR
Piso Flotante	M2	20.000
Decapado piso flotante (por uso de ceras o manchas)	GI	150.000
Cambio alfombra	M2	10.000
Lavado Alfombra	GI	70.000
Cambio Cerámica	M2	25.000
Accesorios ventanas, carros, enganches	GL	75.000
Ventanas, cristales reposición	UN	120.000
Pintura	M2	4.500
Pintura puertas	UN	7.000
Cambio papel mural	UN	12.000
Muebles, enchapes, bisagras, daños	GI	50.000
Encimera	UN	90.000
Horno	UN	250.000
Campana cocina	UN	80.000
Cubierta postformada	ML	45.000
Griferías, monomando tina/ducha, reposición	UN	50.000
Griferías, monomando lavamanos, reposición	UN	50.000
Griferías, monomando Lavaplato, reposición	UN	50.000
Cerradura acceso	UN	50.000
Chapa puerta interior	UN	25.000
Calefont Tiro Natural, reposición	UN	250.000
Calefont Tiro forzado, reposición	UN	350.000
Calefont, mantención	GL	50.000
Accesorios electricos, reposición	GL	25.000
Accesorios baño Tapas WC, barras, portarollos, reposición	UN	15.000
Artefactos WC, Lavamano, Tina, REPOSICIÓN	UN	120.000
Extractor, reposición	UN	35.000
Retiro de escombros	GI	80.000
Pérdida de llaves	GI	20.000
Control remoto	UN	25.000
Aseo en general	GI	60.000

Anexo 9.2 Acta de entrega inmueble

ACTA DE ENTREGA DE INMUEBLE

En Santiago, a.....de.... De 2021, comparece:, cédula de identidad N°....., en adelante el Arrendatario, quien declara:

1. Que con fecha... de... de 202., suscribió un Contrato de Arrendamiento respecto de la propiedad ubicada en calleN° dpto....., estacionamiento. bodega....., comuna de..... en adelante "el Inmueble", propiedad de.....
2. El Arrendatario declara recibir el Inmueble, dejando expresa constancia que le han entregado:
 - Juegos de llaves
3. En este mismo acto se realiza la lectura de medidores, señalando al efecto que:
 - Luz KW N° cliente.....
 - Gas..... m3 N° cliente.....
 - Agua..... m3 N° cliente.....
4. El Arrendatario declara que la garantía pagada al momento de pactar el contrato individualizado en la cláusula primero, se imputará al pago de eventuales reparaciones, gastos comunes y/o servicios básicos adeudados. En caso de no existir reparaciones ni deudas, la garantía será devuelta en los términos establecidos en el contrato de arrendamiento originalmente pactado.

5. El Arrendatario realiza las siguientes observaciones del estado de la propiedad:
.....
.....
.....
.....
.....

ARRENDATARIO

Cualquier solicitud posterior a la entrega de la propiedad para ver detalles del dpto. se debe enviar correo a: atencionclientes@rentasfg.com indicando un teléfono de contacto.

10. 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.