

	ENTREGA	PGC 7.10
		Rev. 0 Fecha: 22/11/03
		Pág 1 de 1

PGC 7.10

ENTREGA

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad	Gerencia

	ENTREGA	PGC 7.10
		Rev. 0 Fecha: 22/11/03
		Pág 2 de 2

ÍNDICE

1.— OBJETO 3
2.— ALCANCE 3
3.— DESCRIPCIÓN 3
4.— RESPONSABILIDADES 4
5.— ANEXOS 4

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
0	22/11/03	Creación del Procedimiento

	ENTREGA	PGC 7.10
		Rev. 0 Fecha: 22/11/03
		Pág 3 de 3

1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida **ECO A** para asegurar la correcta aplicación del proceso de servicio posventa.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades de servicio posventa ejecutadas por **ECO A**.

3.- DESCRIPCIÓN

El proceso de Posventa se basa en la realización de las siguientes actividades que se detallan a continuación:

Una vez finalizada la obra, la Dirección Facultativa realiza una revisión antes de la entrega. En aquellos casos en los que existan defectos, la Dirección Facultativa registra en una primera lista de repaso todos los defectos encontrados, entregando dicha lista al personal de obra para que proceda a subsanarlos.

Posteriormente, se recepciona provisionalmente la obra, produciéndose la entrada de los propietarios en las viviendas, a los que se hace entrega de:

- llaves
- boletines de luz y agua,
- garantías.

Una vez que ha entrado en la vivienda el propietario:

- Si no ha encontrado defectos, firma el Acta de Recepción Provisional entrando en vigor en ese momento el año de garantía, y se considera que la vivienda está totalmente recepcionada.
- En aquellos casos en que a la entrada en la vivienda se encuentren defectos, se rellena por parte del propietario el Acta de Recepción Provisional, detallando los fallos encontrados.

El Jefe de Obra entrega las listas de repaso desglosadas por oficios a las subcontratas, quienes realizan el repaso de cada una de las viviendas.

Seguidamente, el Jefe de Obras realiza una visita a las viviendas para comprobar si se han solucionado los defectos, revisando para ello las listas de disconformidad. Para

	ENTREGA	PGC 7.10
		Rev. 0 Fecha: 22/11/03
		Pág 4 de 4

aquellos puntos que hayan quedado pendientes de repaso, el Responsable de Posventa será el encargado de su resolución.

Una vez resueltos todos los defectos de la lista, el Responsable de Posventa concreta una cita con el propietario de la vivienda para ver conjuntamente que ha sido efectuado el repaso:

- En el caso que el propietario no esté conforme, se rellena un nuevo Acta de Disconformidad y se procede según lo descrito anteriormente.
- En los casos en que esté conforme el propietario, se firma el Acta de Recepción y se considera recepcionada definitivamente.

El Responsable de Calidad es responsable del archivo de las Actas generadas en cada vivienda.

4.- RESPONSABILIDADES

Las descritas en el presente procedimiento

5.- ANEXOS

No se incluyen