



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN  
NICOLÁS DE HIDALGO



FACULTAD DE ARQUITECTURA



## MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

PRESENTA PARA OBTENER TITULO DE ARQUITECTA:

**CLAUDIA GAONA BALPUESTA**



DIRECTORA DE TESIS:

**ARQ. RAMIREZ CALDERON ROSALBA LORENA**

Morelia Michoacán a noviembre del 2016

## **DEDICATORIA.**

Esta tesis es dedicada a las personas que admiro y amo mucho las cuales son las siguientes:

**A.M.D y J.N.:** Por darme la fe, fuerza y aliento de cada día, pero sobre todo por amarme como soy en mi pasado, presente y camino por recorres juntos de la mano.

### **A mis Padres:**

Que me han guiado con sus llamadas de atención, consejos, me han alentado cuando me siento derrotada, y se han desvelado cuando he estado enferma y siempre han estado para brindarme y fomentar la mejor educación, pero sobre todo me siguen enseñando la responsabilidad de terminar lo que empiezo. Así como nunca dejarme sola con mis niñas para seguir aplicando mi profesión (trabajar). Por lo que para mí mis padres han sido mis pilares y mi sustento para concluir mi carrera.

**Gracias Mama y Papa.**

**Maria Rosa Balpuesta y Juan José Neftalí Gaona.**

### **A mis Hermanos:**

Por estar apoyándome, orientarme con sus consejos a mis hermanas y a mis hermanos por estar explicándome para mejorar en mis tareas. Me han apoyado todos para que siga adelante con mis pequeñas princesas y nunca me dejaron sola cuando más lo necesite.

**Gracias.**  
**Julio.**

**Erika, Carmen, Tali, Miguel, Ernesto y**

### **A mi Esposo:**

Porque con sus acciones y palabras me han hecho que madure, sea más fuerte, tolerante y sobretodo que brote en mí la entereza y tenga afirme mis valores logrando más amor para mis niñas y mis familiares. Ser también cada día mejor mujer queriéndome y valorándome siempre a mí misma.

**Gracias. Camilo González Gómez.**

### **A mis Hijas:**

Las cuales me han llenado y proporcionado el más limpio y puro amor, el cual me ha transformado en una mujer emprendedora en su profesión pero sobretodo como madre y amiga. Y a su vez me alientan con sus dulces palabritas y abrazos llenos de amor para seguir alcanzando un constante crecimiento en mi estado emocional y profesional, con la finalidad de brindarles y fomentar una mejor educación, como lo hicieron mis padres conmigo. **Gracias Mis Princesas.**

**Aster Aily, Candy Dayana y Claudia Valeria.**

# ÍNDICE.

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN .....   | 6  |
| ABSTRACT .....  | 6  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 7  |
| Justificación del tema .....  | 7  |
| 1. LA FORMACIÓN COMO ARQUITECTA .....                                   | 10 |
| 1.1 EXPERIENCIA LABORAL .....   | 11 |
| 1.2 ANTECEDENTES LABORALES.....   | 12 |
| 1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DYNÁMICA. ....             | 12 |
| 1.2.1.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.....                             | 13 |
| 1.2.1.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.....                                   | 13 |
| 1.2.1.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN DYNAMICA<br>CONSTRUCTORA..... | 14 |
| 1.2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARKO. ....                 | 28 |
| 1.2.2.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.....                             | 29 |
| 1.2.2.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.....                                   | 30 |
| 1.2.2.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN CASAS ARKO.....               | 31 |
| 1.2.3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARCASA.....                | 48 |
| 1.2.3.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.....                             | 49 |
| 1.2.3.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.....                                   | 49 |
| 1.2.3.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN ARCASA.....                   | 50 |
| 1.2.4 ATENCIÓN A PARTICULARES.....                                      | 67 |
| 1.2.4.1 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA TR. 68   |    |
| 1.2.4.2 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA EJ. .71  |    |

|   |     |
|---|-----|
| 1.2.4.3 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA AN.                            | 78  |
| 1.2.4.4 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA JAH.                           |     |
| .....   | 83  |
| 1.2.4.5 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA DH.                            | 85  |
| 1.2.4.6 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES – CASA GP.                            | 87  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 95  |
| MISIÓN .....  | 95  |
| VISIÓN.....   | 95  |
| OBJETIVOS .....   | 95  |
| 2. ANTECEDENTES .....   | 96  |
| 2.1. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE POSTVENTA.....   | 97  |
| 2.1.1- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO POST – VENTA.....   | 99  |
| 2.2- PERFILES DEL PERSONAL QUE CONFORMA EL ÁREA DE POSTVENTA.....                             | 100 |
| 2.2.1 Gerente de postventa.....   | 100 |
| 2.2.2 Coordinador de postventa.....   | 100 |
| 2.2.3 Call Center de postventa.....   | 101 |
| 2.2.4 Residente de receptor de vivienda de postventa.....                                     | 102 |
| 2.2.5 Residente de entrega de vivienda de postventa.....                                      | 102 |
| 2.2.6 Residente de garantía de vivienda de postventa.....                                     | 103 |
| 2.3 FUNCIÓN Y ACTIVIDADES DEL ARQUITECTO CORRESPONDIENTE A CADA SUB<br>ÁREA DE POSTVENTA..... | 104 |
| 2.3.1 GERENTE DE POSTVENTA .....  | 104 |
| 2.3.2 COORDINADOR DE POSTVENTA.....   | 105 |
| 2.3.3 CALL CENTER DE POSTVENTA.....   | 105 |
| 2.4 RESIDENTES DE OBRA DE POSTVENTA .....   | 106 |
| 2.4.1 a) RESIDENTE ENCARGADO DE RECEPCIÓN DE VIVIENDA .....                                   | 106 |
| 2.4.2 b) RESIDENTE ENCARGADO DE ENTREGA DE VIVIENDA.....                                      | 106 |

|  |     |
|--|-----|
| 2.4.3 c) RESIDENTE ENCARGADO DE EJECUCIÓN DE GARANTÍAS DE VIVIENDA.  | 107 |
| 2.5 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS INVOLUCRADAS PARA EL PROCESO DE VENTA DE VIVIENDA.....  | 107 |
| 2.6 CARACTERÍSTICAS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CRÉDITO QUE EJERCE EL CLIENTE CON EL ÁREA DE VENTAS.....  | 110 |
| 2.6.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL ÁREA DE VENTAS Y TITULACIÓN .....  | 111 |
| 2.6.2 FORMATO QUE REALIZA TITULACIÓN PARA LAS NOTIFICACIONES DE ESCRITURAS REALIZADAS SEMANALMENTE.....  | 112 |
| 2.6.3 EDIFICACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL DTU. ....  | 113 |
| 2.6.4 CONDICIONES QUE SE DEBERÁN CUMPLIR POR LAS SIGUIENTES ÁREAS: VENTAS, TITULACIÓN Y EDIFICACIÓN. ....  | 113 |
| 2.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON VENTAS, TITULACIÓN Y LOS RESIDENTES DE RECEPTOR DE VIVIENDA Y RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA. ....               | 114 |
| 2.7.1 FORMATOS QUE CALL CENTER DEBE DE UTILIZAR PARA SOLICITUD DE VIVIENDA.....  | 115 |
| 2.7.2 CAPTURA DE BASE DE DATOS POR EL CALL CENTER.....   | 116 |
| 2.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL RESIDENTE RECEPTOR DE VIVIENDA DE POST-VENTA CON EDIFICACIÓN, CALL CENTER, URBANIZACIÓN Y RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA. .... | 118 |
| 2.8 FORMATOS QUE EL RESIDENTE DE RECEPCIÓN DE VIVIENDA DE POSTVENTA DEBERÁ DE UTILIZAR PARA EL PROCESO LABORAL DE SUS ACTIVIDADES .....                                  | 119 |
| 2.9 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON EL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA Y EL CLIENTE.....  | 129 |
| 2.9.1 Protocolo del call center para la programación de entrega de vivienda al cliente. ....   | 130 |

|  |     |
|--|-----|
| 2.10 FORMATOS QUE EL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA DEBERÁ DE UTILIZAR PARA EL PROCESO LABORAL DE SUS ACTIVIDADES .....  | 131 |
| 2.11 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO DEL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA CON EL CLIENTE ..... 142   |     |
| 2.12 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON EL RESIDENTE DE GARANTÍAS Y CON EL CLIENTE .....  | 146 |
| 2.13 PROTOCOLO DEL CALL CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE GARANTÍA DE VIVIENDA DEL CLIENTE .....   | 147 |
| 2.14 ASPECTOS GENERALES QUE EL RESIDENTE DE POSTVENTA ENCARGADO DE GARANTÍAS DEBERÁ DE EJECUTAR PARA LLEVAR ACABO SU PROTOCOLO BRINDANDO UN CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: ..... 149 |     |
| 2.15 PROCESO DEL COORDINADOR DE POSTVENTA CON LOS RESIDENTES: RECEPCIÓN DE VIVIENDA, ENTREGA DE VIVIENDA Y GARANTÍAS.....  | 159 |
| REFERENCIAS .....  | 161 |

## RESUMEN

La tesis que surge de mi experiencia laboral que obtuve de cada una de las empresas constructoras que he recorrido, la cual se divide en dos partes: La primer parte corresponde a la formación y la trayectoria profesional, en la cual en todas las constructoras carecían de un orden, capacitación, y no se contaba con la asignación de responsabilidades por tal motivo surge esta inquietud de propuesta ya que en varias obras a mi cargo fui ejecutando varios formatos, procesos que me servían para mejorar mi productividad y calidad en el trabajo que proporcionaba.

Es por esta razón surge la segunda parte de esta tesis la cual es una propuesta que trata de la realización de un **Manual de Procedimientos para el Área de Postventa**, que traerá consigo un personal eficiente ya que se basa desde la elección del personal con el perfil adecuado, el personal tendrá una guía de operación provocando por ende un trabajo ejecutado con calidad y compromiso ya que estarán evaluados contantemente el personal del área, ganando así el cliente y la empresa.

## ABSTRACT

The thesis that emerges from my work experience I gained from each of the construction companies that have traveled, which is divided into two parts: the first part corresponds to the training and career, in which all builders lacked an order, training, and not had the assignment responsibility for that reason arises that concern proposal since in several works in my charge was running multiple formats, processes that served me to improve my productivity and quality work providing.

This is why the second part of this thesis which is a proposal that is carrying out a **Procedures Manual for Area After Sales**, which will bring about an efficient staff as it is based from the choice of staff profile emerges adequate, staff will have an operation guide thus causing a job executed with quality and commitment since they will be evaluated is steady personnel area, thus gaining the customer and the company.

**Palabras claves:** fraccionamiento, experiencia, diseño, residencia y memoria

## INTRODUCCIÓN

El habitante de la ciudad y en buena medida él del campo está sujeto a ese constante demanda de vivienda, demanda hacia el Estado que puede y debe propiciar el acceso de los pobladores a los mecanismos de diseño de la ciudad mediante instrumentos adecuados a los distintos grupos sociales, sea con asesorías a créditos, subsidios, asignaciones, como desde 1984 se dictó en la reforma constitucional que elevó a cargo del supremo del derecho a una vivienda digna y decorosa, insertando un párrafo cuarto al artículo 4º de la Constitución General de la República, dando pie a la aprobación de la Ley Federal de Vivienda.

En nuestro estado es importante crear proyectos dentro de las empresas constructoras, ya que estas ofrecen productos de diversa calidad y precio, en apoyo a la carencia de una vivienda que demanda el ciudadano, esto mediante la creación de fraccionamientos, que nos brinda una vivienda con un espacio diseñado, con una terminación en sus acabados y con infraestructura de vialidades y servicios.

### **Justificación del tema.**

Las constructoras ofrecen una vivienda terminada, que da la oportunidad a los ofertantes de instalarse casi de inmediato, en la medida en que se resuelva el pago de este bien inmueble, además de que su vivienda tiene plusvalía, y por otro lado se le evita a los demandantes la gestión de permisos de construcción, contratación de gente y sus prestaciones. Hay gran diversidad de tipos de viviendas con respecto a cada característica que ocupa el cliente y respecto a la oferta de la constructora.

Es por esta razón que la arquitectura dentro del proceso para la adquisición de una vivienda construida por este medio, se transforma en el profesional a cargo de este tránsito, donde se empleara un manual para el mejoramiento de los procesos de postventa para el demandante ya que para el comprador, es una inversión para su patrimonio.

Es por ello el objetivo del manual de procedimientos para el área de postventa dentro del área de una constructora, es brindar a sus clientes, un documento que apacigüe la certidumbre, atendiendo con un grado de satisfacción sobre la adquisición de su patrimonio, con lo cual ambos saldrán beneficiados ya que el cliente estará tranquilo de ver adquirido su vivienda con calidad en el producto en el servicio humano que interviene para su bienestar y por otro lado la constructora se llena de logros y crecimiento en su demanda para la realización de nuevos proyectos comprometidos con este servicio.

La propuesta de realizar un **Manual de Procedimientos para el Área de Postventa**, es capacitar a los arquitectos para brindar un mejor servicio al cliente externo y al proveedor así como a los compañeros laborales que deberá apoyar,

en el trayecto de la jornada laboral llena de reglamentaciones y transparencia de avances de obra, para llegar así al crecimiento laboral dentro de una empresa constructora.

Además la derrama económica que se origina por el proceso de construcción de la vivienda es muy grande ya que surgen empleos por lo que existe una circulación económica en Morelia.

Mantener el crecimiento en la economía e la entidad, mediante el apoyo a la constitución de una constructora sólida, comprometida con las responsabilidades que la ciudadanía que le demanda, en un servicio establecido con base en la confianza de sus clientes, que le permitan, no estar expuestos a demandas ante Profeco, entregando un producto de calidad reduciendo costo en garantías y manteniendo la satisfacción de sus clientes permitirá el desarrollo económico de la

El uso del **Manual de Procedimientos para el Área de Postventa**, origina una estabilidad económica para la constructora así como los que en ella laboran y con la respectiva derrama económica, mediante el estar capacitando a su mano de obra con compromiso y con parámetros de alineamientos entregando producto de calidad, dando soluciones eficaces con un trato adecuado a las garantías del patrimonio del cliente asegurando la satisfacción de su cliente y esto es función del arquitecto encargado de la recepción y posventa.

# PRIMERA PARTE.

• La formación

• La experiencia.

## 1. LA FORMACIÓN COMO ARQUITECTA.

Inicie en la Licenciatura de Arquitectura en el año 2002 en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

El Plan académico que adquirí se conformó 5 años los cuales están divididos mediante 10 semestres para la preparación académica concluyendo así en el año 2007 obteniendo así el certificado de pasante de arquitecto.

En la formación como licenciado de arquitecto se adquieren todos los conocimientos necesarios para llevar a cabo la ejecución de una obra: realización de proyecto, instalaciones, estructuras, sistemas constructivos, topografía, materiales, etc.

Durante la historia los arquitectos han jugado un papel muy importante en el proceso de la construcción debido a que el arquitecto a diferencia de otras profesiones, es el que más cambio puede producir a una sociedad o comunidad ya que a menudo están relacionadas con el progreso, economía, tendencias y cultura, provocando una evolución sobre el paso de tiempo.

Es por ello que una vez concluyendo mi preparación académica, dentro de mi primer trabajo se me proporcionó capacitación constante, que me sirvió como un parteaguas a la adquisición de experiencia para complementar la teoría adquirida en mi facultad, me enfrenté con la realidad, responsabilidad, compromiso y disposición que se necesita para crecer en mi rendimiento laboral.

Una vez llevando a cabo la ejecución de mi licenciatura puedo compartir que actualmente nosotros los arquitectos pasantes somos una persona profesional que debemos de contar con capacidad y habilidades cada vez más complejas, debemos de ser persona de negocios, ya que los clientes valoran la especialización dentro de la actividad, a la hora de contratar un servicio. Quieren ver que el arquitecto haya desarrollado numerosas obras similares a las que desean construir, podemos ejercer lo que nos soliciten.

Los pasantes de arquitectura, podemos participar en proyectos, en múltiples funciones y relacionadas con la ejecución de obras, en puestos de dependencias de gubernamentales, desarrollan un amplio repertorio de actividades en el marco de la edificación, siendo pieza imprescindible y clave en la dirección de la ejecución material de la obra, su organización y planificación, control de calidad, control de costos y gestión, sin dejar de lado el apoyo a la parte comercial en la recepción y post venta de vivienda.

## 1.1 EXPERIENCIA LABORAL

Tabla 1 resumen experiencia fuente autor

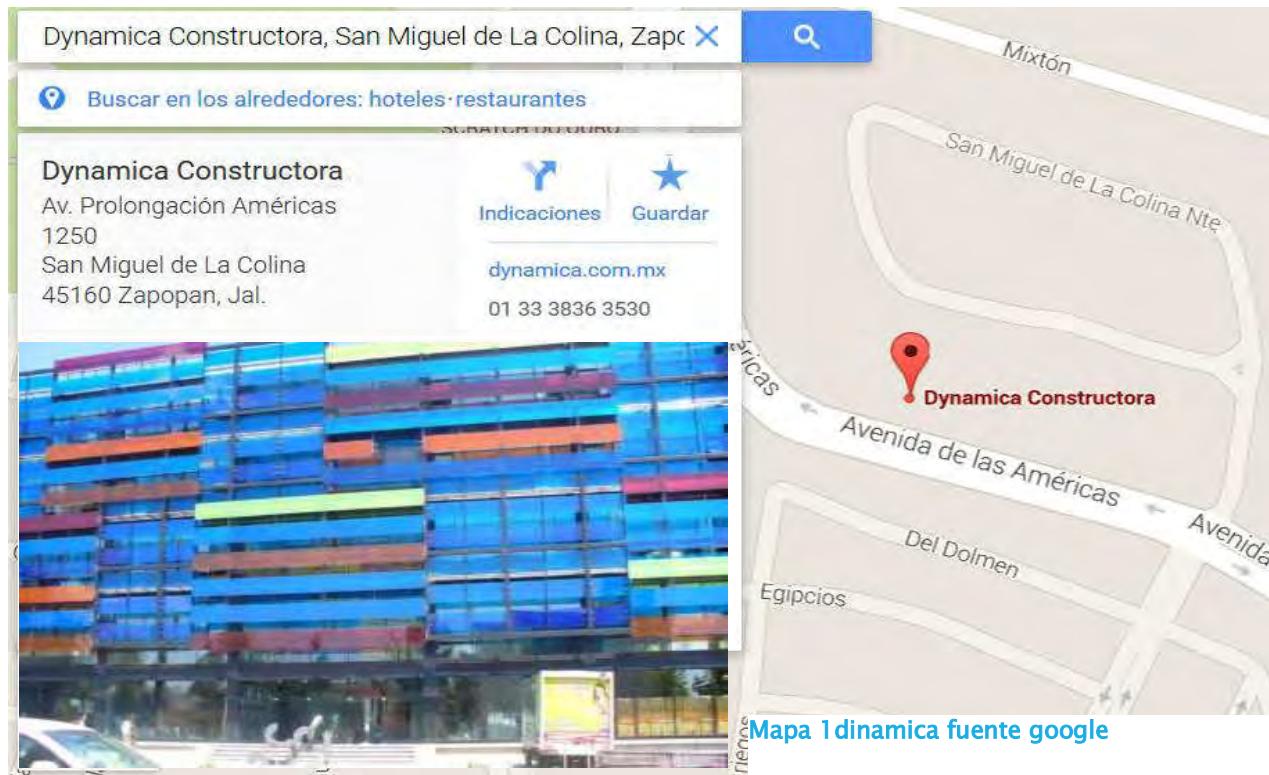
| No. | Empresa   | Tiempo de estancia laboral                                    | Área de trabajo  |
|-----|---|---|--|
| I   | <b>Constructora Dynámica.</b><br>(SERVICIOS PRÁCTICOS DE LA CONSTRUCCIÓN S.A DE CV.)<br><br> | Inicie el 02 de Marzo del 2008 hasta el 5 de Abril del 2010.  | a) Urbanización<br>b) Atención a clientes<br>c) Resiente de garantías<br>d) Residente de entrega de vivienda<br>e) Auditoría de posventa   |
| II  | <b>Casas Arko.</b><br>(CASAS ARKO EDIFICACIONES S.A DE CV.)<br><br>                        | Inicie en el 6 de Abril del 2010 - hasta 10 Febrero del 2012. | a) Levantamiento de reporte de garantías.<br>b) Resiente de garantías<br>c) Residente de entrega de vivienda<br>d) Auditoría foránea de fraccionamientos en el área de posventa. |
| III | <b>Constructora Arcasa.</b><br><br>  | Inicie 13 de Junio del 2013 – hasta el 28 de julio 2014.      | a) Residente de garantías<br>b) Residente de entrega de vivienda   |
| IV  | <b>Obra múltiple particulares.</b>  | a<br>Septiembre del 2007 – a la fecha                         | a) Proyectista.<br>b) Ejecutor de obra.  |

## 1.2 ANTECEDENTES LABORALES.

### 1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA DYNÁMICA.

Es una empresa constructora que nace en 1994 en la ciudad de Guadalajara, Jalisco actualmente líder en la zona occidente del país.

Actualmente se encuentra construyendo en las ciudades de: Guadalajara, Puerto Vallarta, Manzanillo y Tepic.



Su oficina central o Matriz está ubicada en la Dirección: Av. Prolongación Américas 1250, San Miguel de La Colina, 45160 Zapopan, Jal.

Teléfono: 01 33 3836 3530

Su Pagina Web: [www.dynamica.com.mx](http://www.dynamica.com.mx)

Esta empresa realizo 4 fraccionamientos en Morelia los cuales son: Valle Real, Misión del Valle, El Sendero y Ruiseñores, la oficina de central se encontraba ubicada en la Dirección: Periférico Paseo de la Republica #860. Col: Isaac Arriaga. Morelia, Mich. Cp.58210.

Esta constructora desapareció en la ciudad de Morelia. Pero sigue en funcionamiento en su matriz de Guadalajara.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [www.dynamica.com.mx](http://www.dynamica.com.mx)

### 1.2.1.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.

Tabla 2 ejercicio laboral fuente autor

| EMPRESA   | ÁREA DE TRABAJO                     | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO   |
|---|-------------------------------------|--|----------|
|  | a) Urbanización                     | Área de construcción de obra urbana, en instalaciones de la infraestructura de los fraccionamientos.                                   | 6 meses  |
|   | b) Atención a clientes              | Elaboración de reportes de garantía  | 3 meses  |
|   | c) Residente de garantías           | Ejecución de reparaciones de viviendas con responsabilidad de mano de obra para atención al cliente.                                   | 7 meses  |
|   | d) Residente de entrega de vivienda | Preparación (procesos de mantenimiento) y entrega de vivienda al cliente.  |          |
|   | e) Auditoría de posventa            | Valorar y calificar el trabajo de los residentes de garantías, entrega de vivienda y del residente de mantenimiento al área comercial. | 8 meses  |
| Tiempo total laborado   |                                     |  | 24 Meses |

### 1.2.1.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.

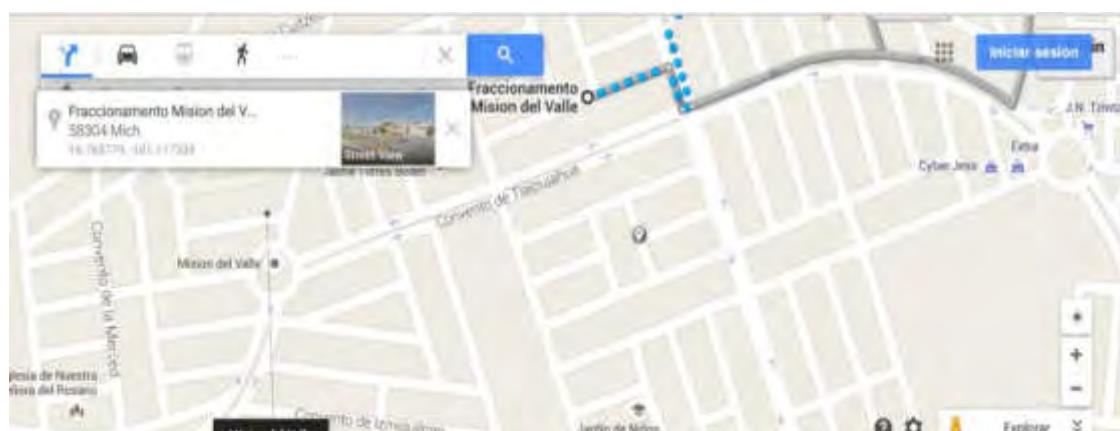
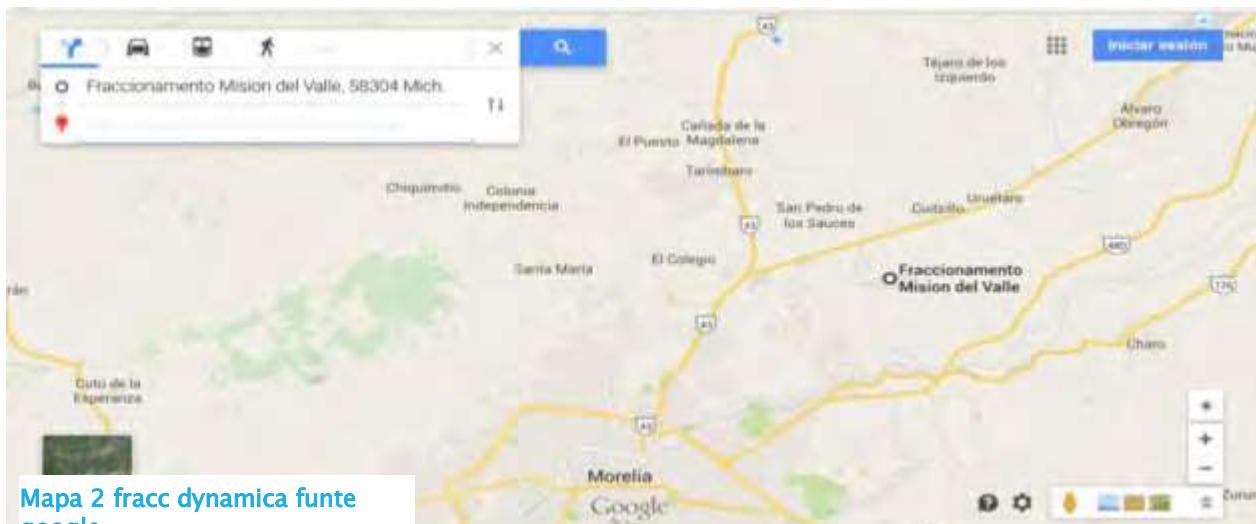
| EMPRESA   | ÁREA DE TRABAJO                     | NIVEL DE PARTICIPACIÓN/ACTIVIDAD  | SITIOS DE EJECUCIÓN   |
|---|-------------------------------------|---|---|
|  | a) Urbanización                     | Auxiliar de residente de instalaciones de la infraestructura de todo el fraccionamiento | Fraccionamiento misión del valle en la 4ta etapa conformando 16 subetapas y ruiseñores(fortuna) |
|   | b) Atención a clientes              | Recepción de cliente y levantamiento de reportes de garantías de los clientes.          | Fraccionamientos: Valle Real y Misión del Valle.  |
|   | c) Residente de garantías           | Encargada responsable.  | Fraccionamientos: Misión del Valle, El Sendero y Ruiseñores.                                    |
|   | d) Residente de entrega de vivienda | Encargada responsable.  | Fraccionamientos: Misión del Valle, El Sendero y Ruiseñores.                                    |
|   | e) Auditoría de posventa            | Encargada responsable   | Fraccionamientos: Misión del Valle, El Sendero y Ruiseñores.                                    |

Tabla 3 participación laboral fuente autor

### 1.2.1.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN DYNAMICA CONSTRUCTORA

| Empresa   | Sitios de ejecución              |
|---|----------------------------------|
|  <b>Dynamica</b> | Fraccionamiento Misión del Valle |

- **Macro localización.**



- **Fotografías del Fraccionamiento Misión del Valle.**



Ilustración 1 fracc. dynamica fuente mexventa.com

Casas muestras y área de ventas del  
Fraccionamiento Misión del Valle.



Ilustración 2 casa dynamica fuente autor

Casa de dos plantas:  
P.B: cochera, sala comedor,  
cocina, baño, patio de servicio,  
1 recamara. P.A: dos recamas

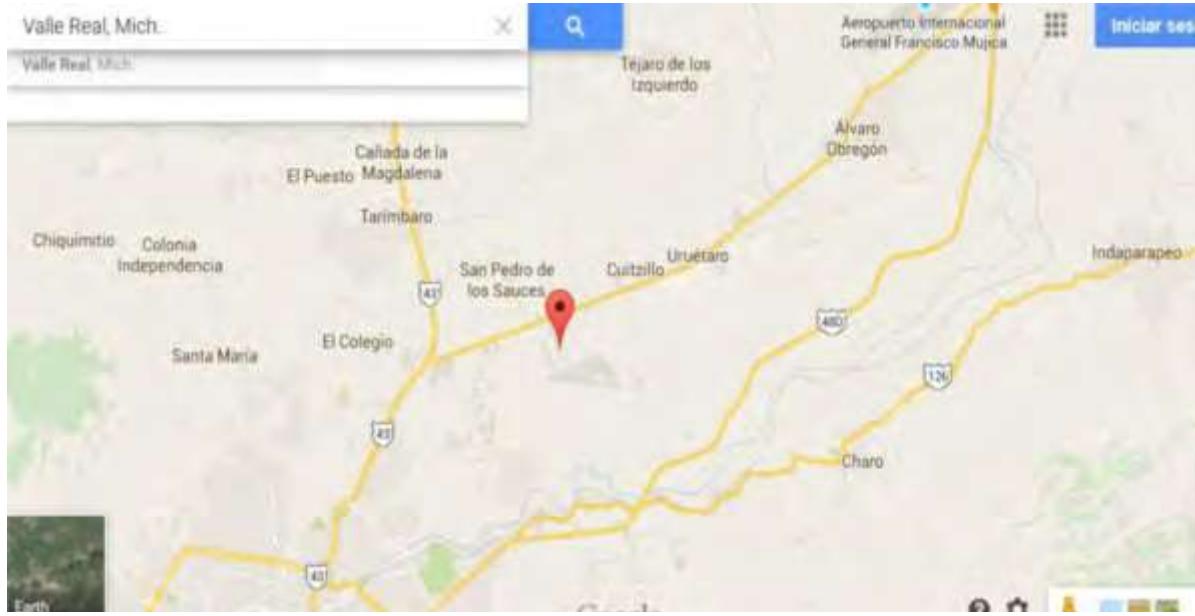


Ilustración 3 fracc. Dynamica fuente autor

Vista de vialidad del fraccionamiento de  
misión del valle correspondiente a la  
calle de convento de ixiquilman de las  
viviendas que contienen: cochera, sala  
comedor cocina, patio de servicio, baño

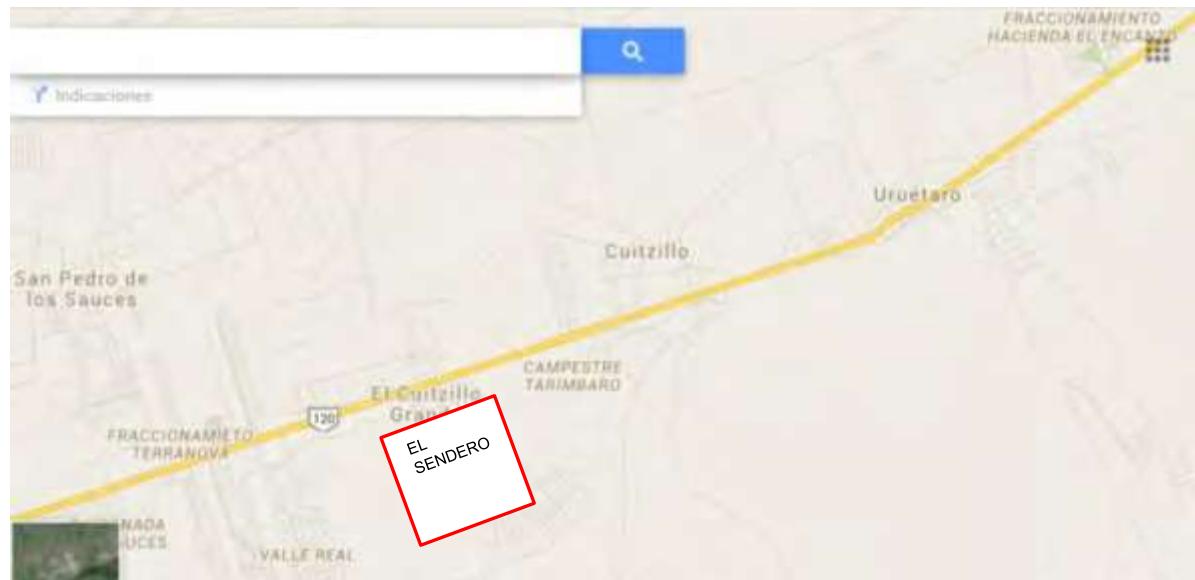
| Empresa   | Sitios de ejecución         |
|---|-----------------------------|
|  | Fraccionamiento El Sendero. |

- **Macro-localización.**



Mapa 4 Fraccionamiento El Sendero. fuente google

- **Micro-localización.**



Mapa 5 Fraccionamiento El Sendero. fuente google

## Fotografías del Fraccionamiento El Sendero.

Ilustración 4 fracc. Sendero fuente



Como se observa en las fotografías: el circuito del cielo así como sus viviendas, del lado derecho se presenta la casa tipo del fraccionamiento la cual contiene los siguientes espacios: cochera la cual varia en los metros de largo de cada manzana de sus lotes. En el interior de la vivienda en la Planta baja:  $\frac{1}{2}$  baño, sala



Ilustración 6 acceso fracc. Senderos fuente autor

Como se muestra en las fotografías las 3 diferentes privadas que están fuera de los dos circuitos ubicados al lado sur del fraccionamiento los nombres de estas



Ilustración 5 av. principales fracc. Sendero fuente autor

Como se observa en la fotografía el fraccionamiento El Sendero donde lo divide la Av. Paseo de Valle Real. Esta av. También es el acceso al fraccionamiento Misión del Valle y la conexión con el fraccionamiento Valle Real

- **Fotografías Adicional de detalle de las viviendas de los Fraccionamiento El Sendero de la constructora Dynamica.**



Ilustración 7 casa dynamica fuente autor

Viviendas con problemas estructurales las cuales dejo la constructora sin terminar como se observa en la fotografía en las viviendas se presentan fisuras en la unión con la losa de azotea y de entrepiso, en los muros de carga, así como en la losa estas fisuras son de un espesor de 1cm. También se abombo el vitropiso provocando así el desprendimiento de



Ilustración 10 detalles casa fuente autor



Ilustración 8 detalles casa fuente autor



Ilustración 9 detalles de fracturas casa fuente autor



Ilustración 11 obra negra casa fuente autor

Se quedaron 25 viviendas en obra negra estas viviendas ya están actualmente con una asociación de transportistas haciendo acuerdo con el banco para sus compra. La estructura de su vivienda



Ilustración 12 instalaciones fuente autor



Como se observa en la foto lado izq. la instalación de la tubería correspondiente a la de gas hecha con tubo galvanizado. En la foto de en medio se observa las instalaciones hidro- sanitarias v ductos eléctricos de un medio baño estos materiales va están

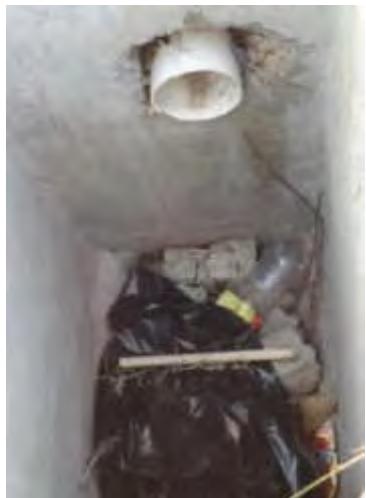
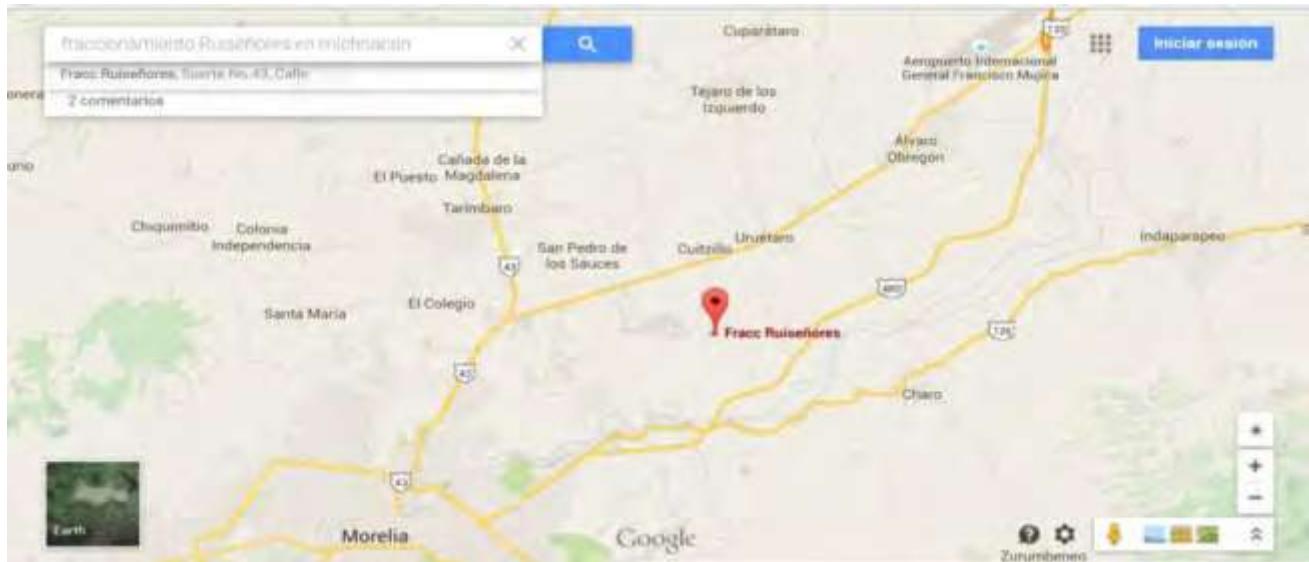


Ilustración 13 instalación sanitaria fuente autor

Debido al abandonó de estas viviendas de obra negra los registros se encuentran tapados con tierra del patio de servicio y los dela cochera con la misma situación y también con basura, además de que no están bien rematados

| Empresa   | Sitios de ejecución         |
|---|-----------------------------|
|  <b>Dynámica</b> | Fraccionamiento Ruiseñores. |

- **Macro-localización.**



Mapa 7 fracc. Ruiseñor autor google



## Mapa 6 fracc. Ruiseñor fuente google

- **Micro-localización.**

- **Fotografías del fraccionamiento los Ruiseñores.**



Pie de casa. Con sala-comedor, cocina, baño, de



Departamentos dúplex.. Con sala-comedor, cocina, baño, de dos recamaras y patio de servicio.

Ilustración 14 fracc. Ruiseñor fuente autor



Pie de casa. Con sala-comedor, cocina, baño, de

Actualmente como se encuentra el fraccionamiento Los Ruiseñores.



Ilustración 15 fracc. Ruiseñor actual fuente autor

## Fotografías Adicional del proceso de viviendas de los Fraccionamientos de constructora Dynamica.



Viviendas de diferentes prototipos para la entrega al cliente.

Como se observa en las imágenes las casas se entregan limpias, pintadas y con el pasto podado.

También cuentan ya con el servicio de agua potable en funcionamiento.

Ilustración 16 proceso de vivienda fuente autor

## Fotografías Adicional de detalle de las viviendas de los fraccionamientos de la constructora Dynamica.

Como se observa en las imágenes los desperfectos de la tapa de wc. Por descuidos de plomero. El deterioro de la conexión del boiler así como el de la



Ilustración 18 detalles de deterioro

Como se observa en las imágenes la falta de mezcla y colocación de pasta con pintura dejando así la instalación sanitaria expuesta en la fachada lateral, provocando humedades y acristalamiento en los tubos. Por otro lado la mal colocación de soldadura en los tubos de cobre con la unión de los

Ilustración 17 detalles de tubería  
fuente autor



Como se observa en las imágenes se muestra los detalles de cancelería que dejan debido a una mala colocación de ventanas en los baños, afectando así el azulejo y las puertas presenta un descuadre en el marco de la puerta por

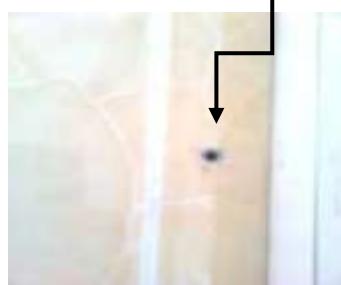


Ilustración 19 detalles de cancelería  
fuente autor

Como se observa en las imágenes la presentación de fisuras en el exterior de las viviendas las más comunes son: en la junta constructiva, en la unión de los muros



Como se muestra en las imágenes los problemas estructurales de la vivienda ubicada en la 3era etapa a un costado de una arroyo, aunque se le dio una tratamiento siguió surgiendo este problema ya que lo presentaba desde su cimentación el suelo estaba inestable se hundía en forma irregular.

Se notaba en la puerta de acceso los marcos de las puertas por lo que lo colocaban un aplanado sobre el aplanado quedando ya ahogado el marco de la puerta de ingreso y por lo tanto las puertas se tenía que estar rebajando de sus cantos y

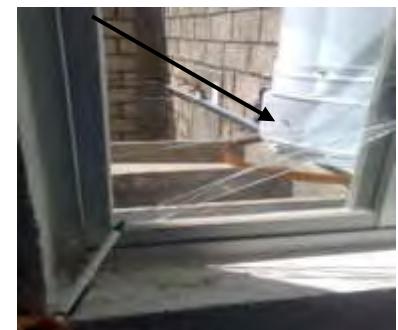
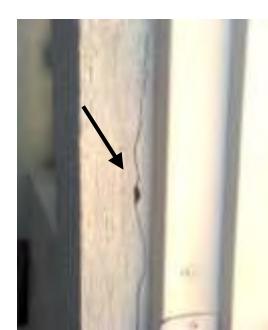
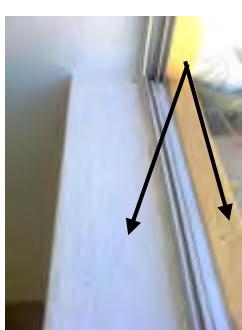
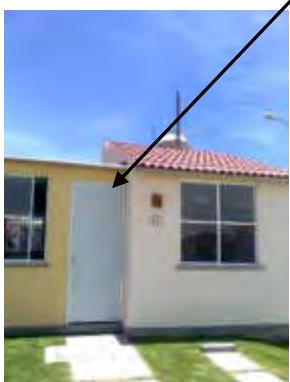


Ilustración 20 detalles de fisuras y juntas fuente autor

plano 1 fracc. Ruiseñor fuente Dynamica



## Plano 1 del Sembrado del Fraccionamiento los Ruiseñores (la fortuna).

- Recibo de Nómina.

| - GAONA BALPUESTA CLAUDIA   |                               | - 840130-PK2             |        |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------|
| CURSAL : 00029 - MORELIA  |                               |                          |        |
| 070   | 074 - POSTVENTA               | 53-08-84-0706-8          |        |
| ESTO  | 00201 - AUXILIAR POSTVENTA    | 3. INT.: 178.92          |        |
| PERIODO PAGO : 22 Del 16-NOVIEMBRE-2009 al 30-NOVIEMBRE-2009  |                               | FOLIO: 24                |        |
| AS TRAB. : 15   | INCAPACIDADES : 0             | B. EXT. DOBLES : 0       |        |
| LITAS INJUS. : 0  |                               | B. EXT. TRIPLES: 0       |        |
| Percepciones  |                               | Deducciones              |        |
| 01  | SUELDO 1,917.60               | 51 ISPT                  | 456.86 |
| 07  | PREMIO DE PRODUCTIVI 1,993.59 | 52 IMSS                  | 64.61  |
| 19  | PREMIO DE PUNTUALIDA 191.76   | AJUS AJUSTE DEL NETO     | -0.02  |
| 20  | PREMIO DE ASISTENCIA 191.76   |                          |        |
| VALE  | VÁLES DE DESPESA 333.18       |                          |        |
| TOTAL Percepciones 4,627.89   |                               | TOTAL Deducciones 456.84 |        |
|   |                               | TOTAL Pagado 4,171.05    |        |
| <p>SEÑALEO Y PATRON, LAS CANTIDADES SEÑALADAS EN LA PARTE SUPERIOR DEL PRESENTE DOCUMENTO, LAS MISMAS RECIBO A MÍ ENTERA SATISFACCION YA QUE EL DESGLOSE DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES RESPONDEN A LAS CONDICIONES LABORADAS POR EL QUE FIRMA Y EN EL QUE HAGO CONSTAR QUE EL HORARIO DE LAS LABORES QUE CORRESPONDE AL PAGO SE DESARROLLO DE LA SIGUIENTE FORMA:</p> <p>DE LAS 06:00 P.M. CON 2 HORAS PARA DESCANSAR O TOMAR LOS ALIMENTOS FUERA DE LA FUENTE DE LAS 02:00 3 M. A LAS 04:00 P.M. CON LO QUE DA UN TOTAL DE 8 HORAS DEDICADAS POR DIA DE LUNES A VIERNES Y LOS SABADOS DE 06:00 A.M. A LAS 01:00 P.M. SPECTIVAMENTE</p> |                               |                          |        |

Ilustración 21 nomina fuente autor



Ilustración 22 carta de recomendación fuente autor

## 1.2.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARKO.

Es una empresa líder en el desarrollo de vivienda y de comunidades en México, construimos tu patrimonio con la más alta calidad en un marco de desarrollo integral.

Es reconocida nacionalmente por tercer año consecutivo como una de las mejores empresas mexicanas.



Es una empresa que ha ganado el Primer lugar en la vivienda en el XVII Premios de las Obras de CEMEX. Es una empresa que ha construido desde 1972 hasta 1988 en los estados de México, en las ciudades de: Morelos, Querétaro, Guerrero, Aguascalientes, Baja California y Morelia. Cumpliendo así 42 años de Aniversario.

En el año de 1989 se le dio el nombre de **Arko** a la empresa cuando precisamente se construyó en Morelia el fraccionamiento “las terrazas”, posteriormente se construyeron los siguiente fraccionamientos: Vistas de Morelia, ario, San José, San Juan, San Antonio, El Ensueño, Real San Diego, Santa Julia, Misión San Diego, San Mateo I y II.

Actualmente construyen los fraccionamientos de san pedro, residencial parques del Quinceo (Morelia) y residencial real Cayetana (León Guanajuato).

Su oficina central o Matriz está ubicada en la Dirección: Aristeo Mercado #555-A Nueva Chapultepec, Morelia Michoacán México.<sup>2</sup>

Teléfonos: 52 (443) 113 53 00. Su Pagina Web:[www.casasarko.com.mx](http://www.casasarko.com.mx)

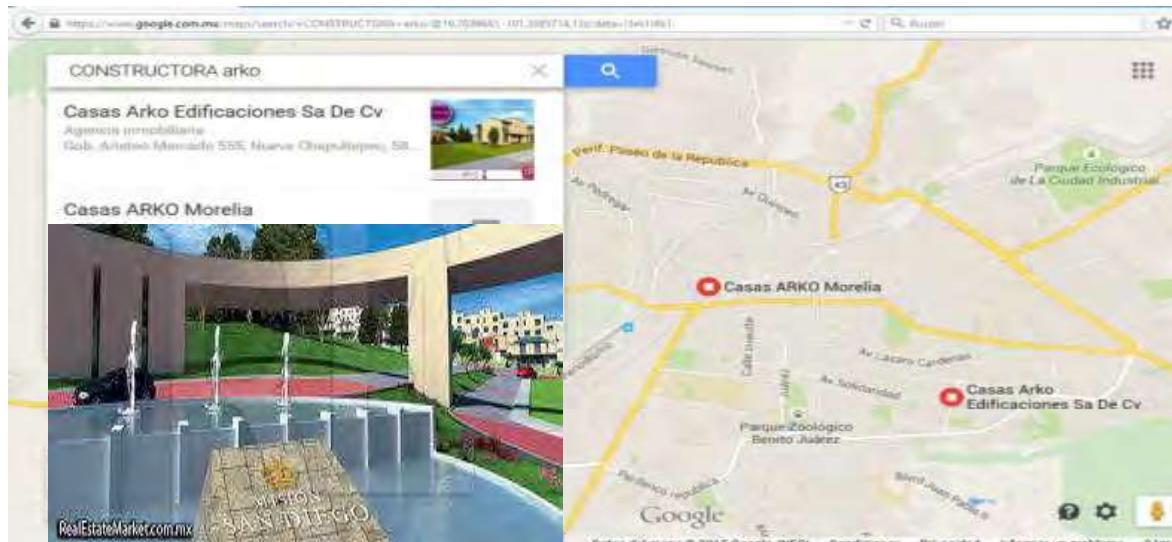


Ilustración 23 casa arko fuente google

### 1.2.2.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.

Tabla 4 actividades laborales casas arko fuente autor

| Empresa   | Área de trabajo   | Descripción  | Tiempo   |
|---|---|--|----------|
| <br><b>II</b> | a) Atención a clientes y administrativo.  | Elaboración de reportes de garantía  | 2 meses  |
|   | b) Residente de garantías   | Ejecución de reparaciones de viviendas con responsabilidad de mano de obra para atención al cliente.                                   | 5 meses  |
|   | c) Residente de entrega de vivienda   | Preparación (procesos de mantenimiento) y entrega de vivienda al cliente.  | 5 meses  |
|   | d) Auditoría de posventa en obras foráneas.                                       | Valorar y calificar el trabajo de los residentes de garantías, entrega de vivienda y del residente de mantenimiento al área comercial. |          |
|   | e) Encargada de supervisión y entrega de vivienda en tres desarrollos en Morelia. | Revisión de viviendas al departamento de edificación y entrega de vivienda al cliente.   | 12 meses |
| Tiempo total laborado   |   |  | 24 meses |

### 1.2.2.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.

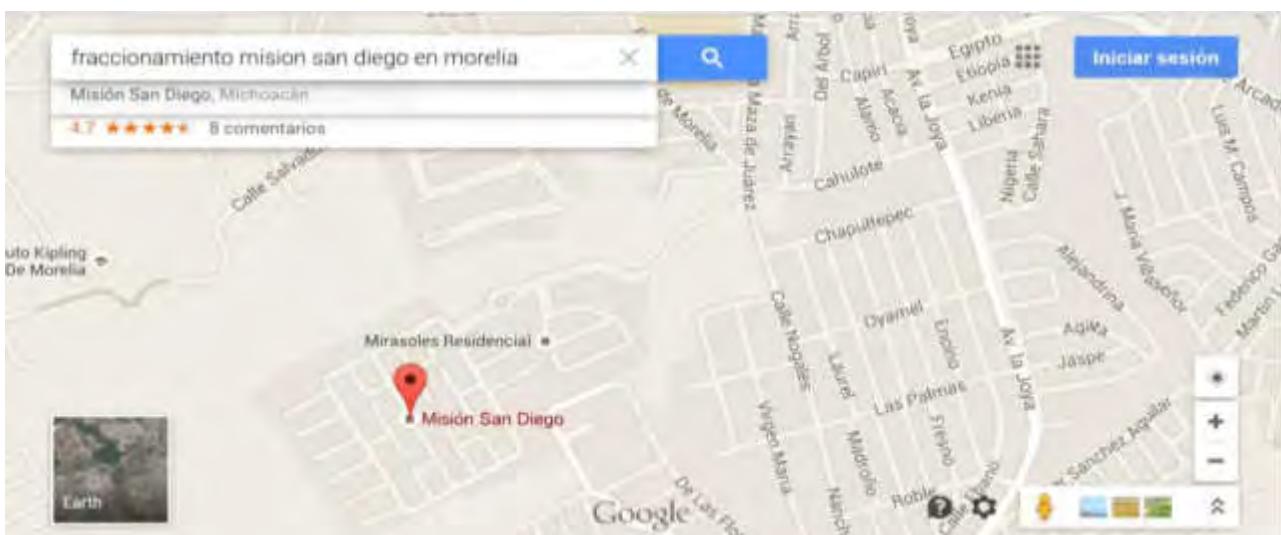
Tabla 5 participación casas arko fuente autor

| Empresa  | Área de trabajo   | Nivel de participación ó actividad   | Sitios de ejecución  |
|--|---|--|--|
| <b>II</b><br> | a) Atención a clientes y administrativo.  | Recepción de cliente y levantamiento de reportes de garantías de los clientes. | Fraccionamiento Misión San Diego, (empecé a elaborar mejoras al departamento para evitar molestias al cliente, analízale y gestione a los departamentos de urbanización y edificación obligándolos a que se hicieran responsables. |
|  | b) Residente de garantías   | Encargada responsable.   | Fraccionamientos: Misión San Diego, Real San Diego y San Pedro.  |
|  | c) Residente de entrega de vivienda   | Encargada responsable.   | Fraccionamientos: Misión San Diego y San Pedro.  |
|  | d) Auditoría de posventa en obra foránea.   | Encargada responsable.   | Fraccionamiento: El ensueño.   |
|  | e) Encargada de supervisión y entrega de vivienda en tres desarrollos en Morelia. | Encargada responsable  | Fraccionamientos: Misión San Diego, San Mateo y San Pedro.   |

### 1.2.2.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN CASAS ARKO.

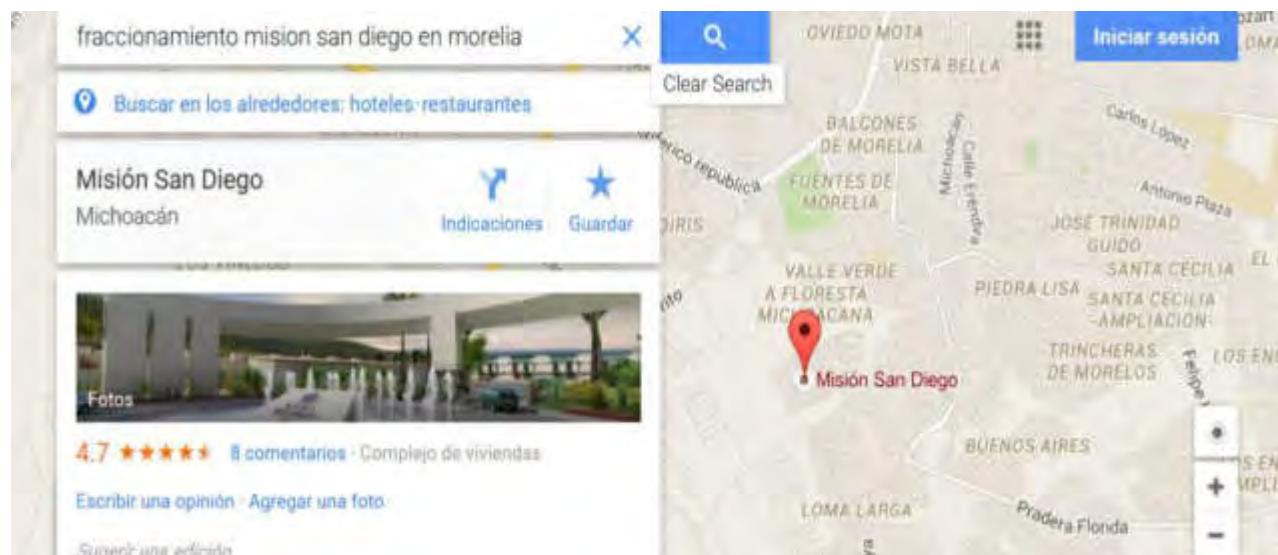
|              |                                   |
|--------------|-----------------------------------|
| Empresa      | Sitios de ejecución               |
| II Casa Arko | Fraccionamiento Misión San Diego. |

- **Macro localización.**



Mapa 8 fracc. Misión san diego fuente google

- **Micro localización.**



Mapa 9 fracc. Misión san diego fuente google

- **Fotografías del fraccionamiento Misión San Diego.**



Ilustración 24 casas fracc. Misión san diego fuente autor

Este fraccionamiento se encuentra en desnivel se utilizaron plataformas y muros piña para el desplante de las viviendas. Sus vialidades son de adoquines en todas sus calles. Solo el circuito del fraccionamiento está abierto las demás calles son privadas y están divididas

Esta vivienda cuenta con los siguientes espacios:  
Planta Baja: Cochera, sala, comedor, cocina,  $\frac{1}{2}$  baño, patio de servicio.  
Planta Alta: dos habitaciones con baño completo compartido y recamara principal con baño

Esta vivienda cuenta con los siguientes espacios:  
Planta Baja: Cochera, sala, comedor, cocina,  $\frac{1}{2}$  baño, patio de servicio. 2da Planta: dos habitaciones con baño completo compartido y recamara con baño completo. 3er Planta: recamara principal

## Fotografías Adicional de detalle de las viviendas del Fraccionamiento Misión San Diego.

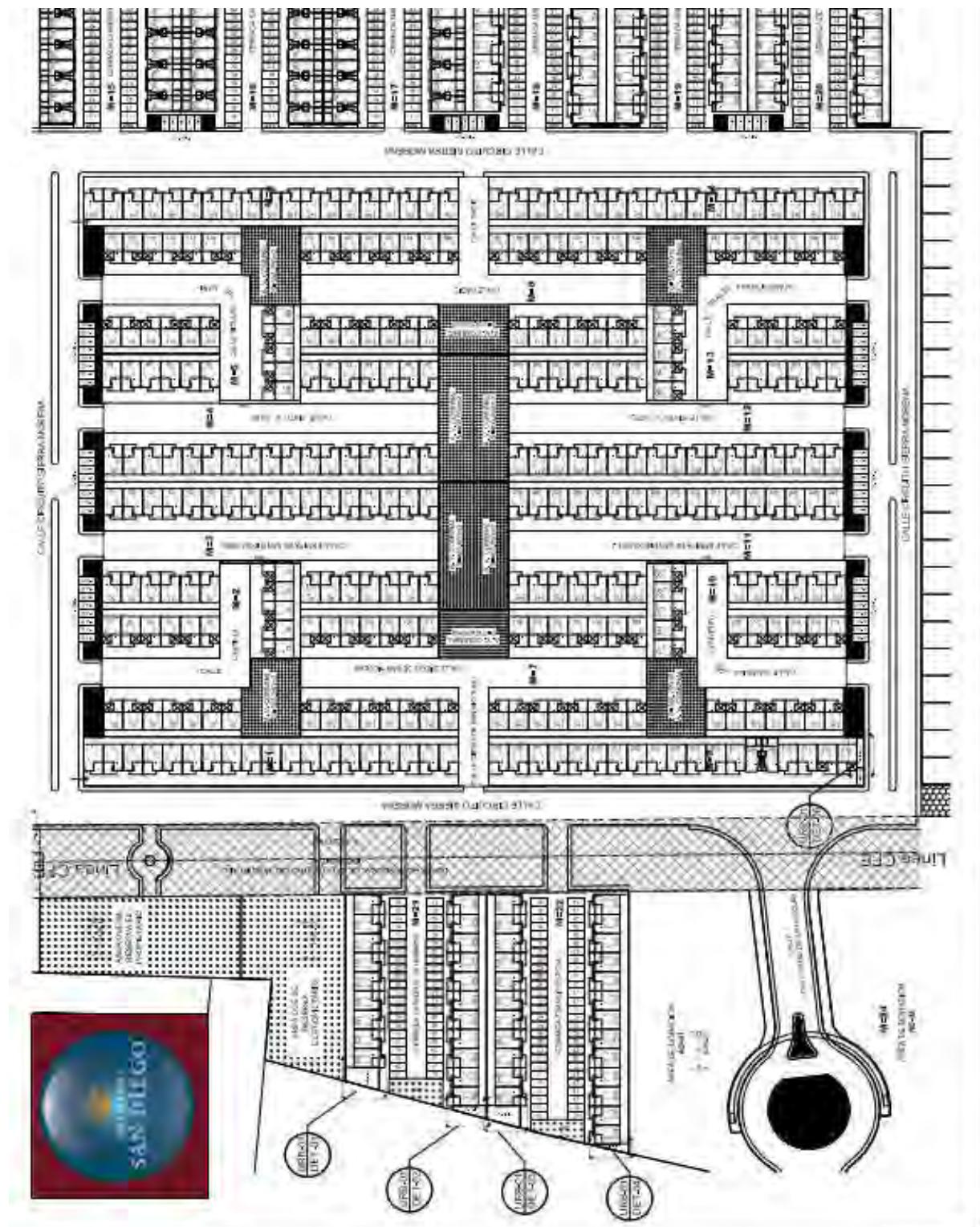


Ilustración 25 detalles de vivienda misión san diego fuente autor

- Documento de revisión de vivienda.

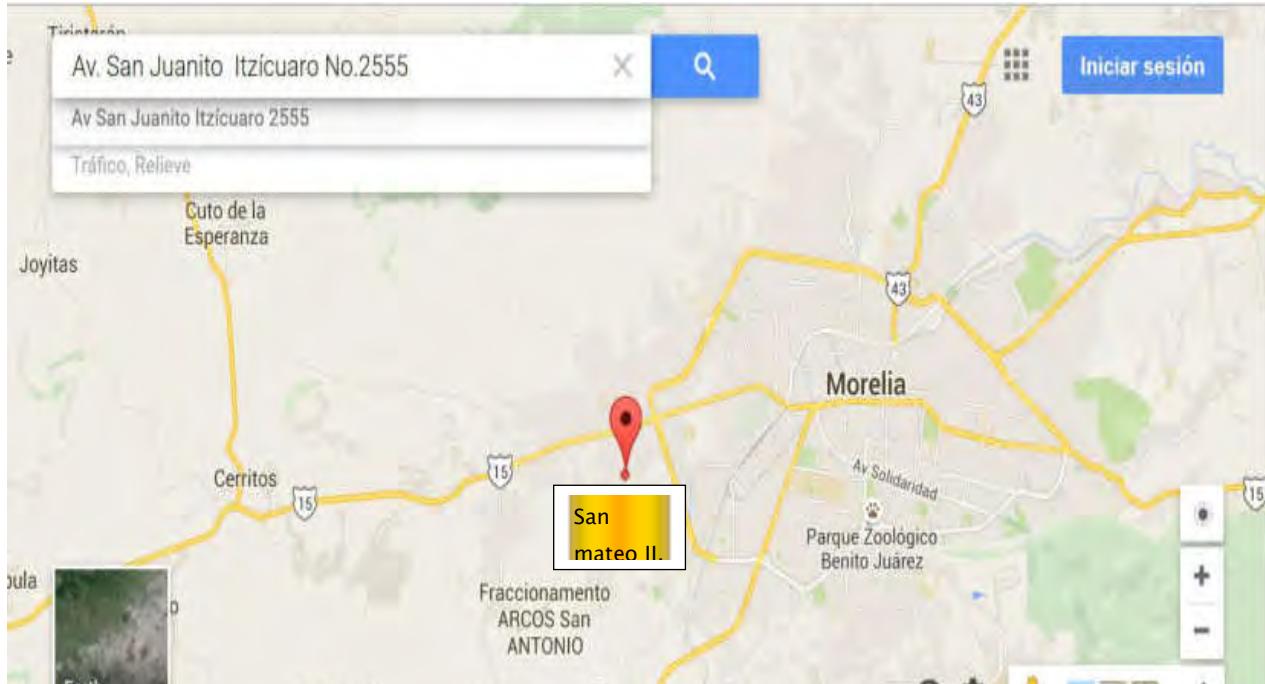
|  |                        |  |
|--|------------------------|--|
| Desarrollo                                       | Misión San Diego       | Hoja no. 1 de<br>Oficina de Post- VI<br>CHECK LIST |
| Mza. y No. de Viv.                               | Mz: 14 Viv: 118        |  |
| Calle  | Círculo Sierra Morena. |  |
| Fecha  | 29/ Marzo /11          |  |
| Prototipo  | Cedro                  |  |
| ↑ <u>Ingreso</u>                                 |                        | ✓ 11/ Mayo /11      * 12/ Mayo                     |
| * Pintar, Huellas de Cuchera e ingreso.          | Observaciones          |  |
| Detallar Rotapie.                                |                        |  |
| Pedir Pasta.                                     |                        |  |
| ✓ Pintar Cuadro de Agua Potable. ✓ Fijar.        |                        |  |
| Colorar Tapas de C.                              |                        |  |
| Detallar Contorno de Area Medidas.               |                        |  |
| Esurg en Juntas Constructivas.                   |                        |  |
| ✓ eschaleta desbastillada.                       |                        |  |
| ✓ eschaletas de ventanas ✓ despendense (huecas). |                        |  |
| ✓ sellar Ventana en Union con P.T.R              |                        |  |
| • Falta Vidrios de Ventanas de Piso (Flyos)      |                        |  |
| Ajustar Tornillo de Presigres Puerto Ingreso.    |                        |  |
| Detallar Puerto de Ingreso. <b>Madera</b>        |                        |  |
| ✓ sellar Puerto de Ingreso.                      |                        |  |
| Ajustar Chapas de Portada de Ingresos.           |                        |  |
| ↑ <u>1/2 Bano</u>                                |                        |  |
| Detallar Cables y Sombra de Bisagras.            |                        |  |
| Falta Jambena, ✓ Portarollo.                     |                        |  |
| ✓ Falta Manija de Ventana ✓ Tapas WC             |                        |  |
| Ajustar Monomando / Manija WC desatillada.       |                        |  |
| ↑ <u>Sala - Comedor</u>                          |                        |  |
| Ajustar Viniles de Ventana Sala.                 |                        |  |
| Detallar Ventana.                                |                        |  |
| ✓ Colgacion con detalles y zonas sin brillo      |                        |  |
| Plato con zonas sin resa.                        |                        |  |
| ✓ Alta Tapas Electricas en Paredes.              |                        |  |
| Detallar Zona de Platacion.                      |                        |  |
| ✓ sellar Cancel de Rito.                         |                        |  |
| Falta Seguro de Cancel.                          |                        |  |

- Plano de Sembrado del Fraccionamiento Misión San Diego.



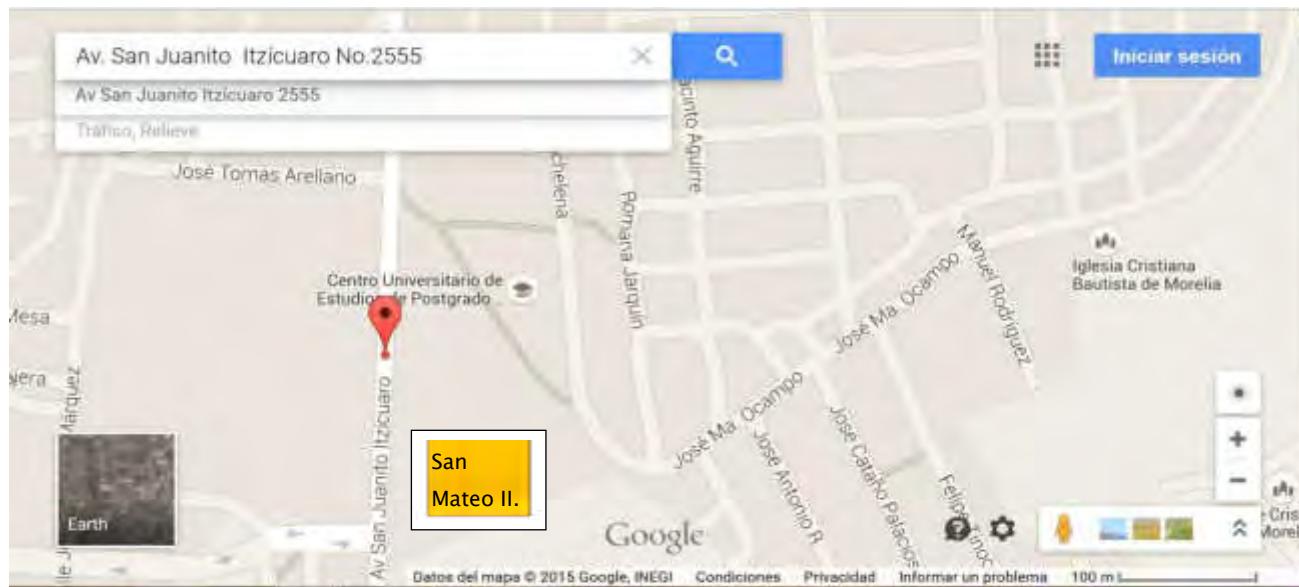
| Empresa      | Sitios de ejecución       |
|--------------|---------------------------|
| II Casa Arko | Fraccionamiento San Mateo |

- **Macro localización.**



Mapa 10 fracc. San mateo fuente google

- **Micro localización.**



Mapa 11fracc. San mateo fuente google



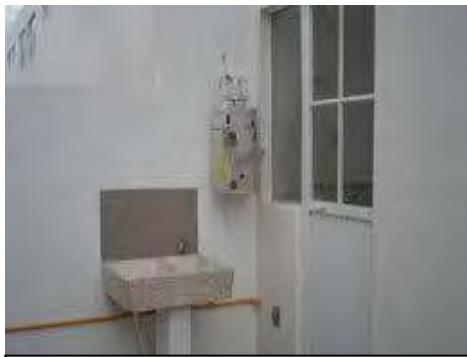
Casa Muestra del fraccionamiento San Mateo II. Esta vivienda cuenta con los siguientes espacios. Planta Baja: 1 cajón de estacionamiento,  $\frac{1}{2}$  baño, sala – comedor, cocina



Sala – comedor del interior de



Escalera interior



Patio de Servicio de la vivienda. Con su lavadero y boiler, así como la tubería de



Cocina de la vivienda. Con su barra desayunador y su tarja ya con su instalación

Ilustración 27 vivienda de fracc. San mateo fuente autor

- **Fotografías Adicional de detalle de las viviendas del Fraccionamiento San Mateo II.**

**DETALLES EN PATIOS DE SERVICIO.**



- LAVADEROS SUCIOS DE MEZCLA.
- TAPAS DE REGISTRO SANITARIO NO ENBONAN BIEN.
- COLADERAS ROTAS / SUCIAS.
- FALTANTES DE LLAVE DE DRENADO DE BOILER.
- MAL REMATE DE VITROPISO AL CONTORNO DE LA BASE DEL LAVADERO.
- MALTERMINADO EN CHAFLAN DE ZOCLO (MUCHOS BRUMOS DE PASTA).
- TUBERIA DE GAS SIN ESTAR TAPADA ESTO PROVOCARA QUE CUANDO LLUEVE SE LLENE DE AGUA PROVOCANDO MOLESTIA PARA EL CLIENTE CUANDO INSTALA SU GAS.

**DETALLES QUE SE PRESENTAN EN LAS COCINAS INTEGRALES.**



- PUERTAS DESGUARDADAS.
- CHAPACINTAS DESPEGADAS, FEGES, DESPIILLADAS MAL CORTADAS Y COLOCADAS.
- FORMICA DANADA DESPOSTILLADA.
- MAL SELLADO DE ALACENA.
- FALTANTE DE TORNILLERIA.
- ALACENA DESNIVELADA.

**DETALLES DE FISURA.**



- SE PRESENTAN FISURAS CONTINUAS EN LOS SIGUIENTES LUGARES:
- EN MUROS SOBRETODO EN DONDE EXISTEN TUBOS DE PVC (BAJANTES DE AGUAS PLUVIALES Y NEGROS).
- FISURAS EN LA UNION DE MUROS.
- FISURAS EN PLAFONES EN SENTIDO DE POLIDUCTOS DE INSTALACION ELECTRICA.
- FISURA DE TODO LADO EN MUROS DONDE SE UBICAN MARAS VIV. CEDRO.
- FISURA EN MURO DE TERRAZA DE LADO A LADO.
- FISURA EN FACHADA PRINCIPAL EN DONDE SE UBICA LA TINA (LOSA DE ENTREPISO CON RESPECTO A LA CAMA DE ARENA).

**BOQUILLAS Y MARCOS DE ALUMINIO MAL TERMINADOS.**



- FALTA EL SELLADO INTERIOR Y SELLADO PODRE EN EL EXTERIOR.
- NIVELACION DE BOQUILLAS.
- MAL TERMINADO DE PASTA (CRAQUELADAS).
- BOQUILLAS DESPIILLADAS Y MAL TERMINADAS.
- MARCOS DE ALUMINIO DOBLADOS Y DESPOSTILLADOS.

Ilustración 28 detalles de vivienda de san mateos fuente autor

- **Documento de revisión de vivienda.**

|   |  |
|---|--|
| <br><b>FRACCIONAMIENTO DE SAN MATEO II.</b><br>   |  |
| DIRECCIÓN: 1111 1111 1111<br>NOM. DEL CLIENTE: <u>Arturo Fonseca Valdez</u><br>FECHA DE ESCRITURACION: <u>18/04/11</u> , PROTOTIPO: <u>Alamo</u><br>MAZ: <u>13</u> VIV: <u>18</u> , ID: <u>327</u> NO. HOJAS: <u>DE LA 1 A LA 1</u><br>FECHA DE LEVANTAMIENTO DE CHECK-LIST. <u>5/07/11</u><br>FECHA COMPROMISO DE ENTREGA DETALLES CORREJIDOS POR EDIF.: <u>7/07/11</u><br>FECHA DE 1ER REVISION DEL CHECK LIST.: <u>7/07/11</u><br>FECHA DE 2DA REVISION DEL CHECK LIST.: <u>8/07/11</u><br>FECHA DE 3ER REVISION DEL CHECK LIST.: _____<br>FIRMA Y NOM. DEL RESIDENTE DE ACABADOS/OBRA: _____<br>ARQ. CLAUDIA GAONA ENCARGADA DE ATENCION AL CLIENTE: <u>Claudia Gaona</u> <u>Arq. Adriana</u> |  |

| DESCRIPCION DE DETALLES OBSERVADOS EN LA REVISION DE LA VIVIENDA. |   |
|---|---|
| ACCESO:   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pegar Faja (Fijarla) / Ajustar Brazo de Mezcladora de Trigo</li> <li>2. Boleo Golpeado.</li> <li>3. Colocar Silicon en Vínculos de Persianas</li> <li>4. Limpiar o Lavar Columna de Perna de Cocina</li> <li>5. Cambiar Bisagras de Puerta de 1/2 Bano Oxidadas</li> <li>6. Lavar el Tintado</li> <li>7. Ajustar Tuallera Circular</li> <li>8. Limpiar Juntas de Lambrin de Lavabo Bano P. A.</li> <li>9. Ajustar Tapa de WC.</li> <li>10. Bisagras oxidadas en Rec. 2</li> <li>11. Boleo exterior Oxidado en Rec. 2.</li> <li>12. Colocar Tornillos inferiores en Bandal de Boleo</li> <li>13. Fiere de Balam con parasitoides</li> <li>14. Moldura Marchada de Pista</li> <li>15. Mejorar Boleo interior de Ventanal en Rec.</li> <li>16. Bisagras oxidadas en Puerta de Rec. 2.</li> <li>17. Muro de Infuso en 1/2 Bano Sucio</li> </ul> |

Ilustración 29 revisión de vivienda fuente autor

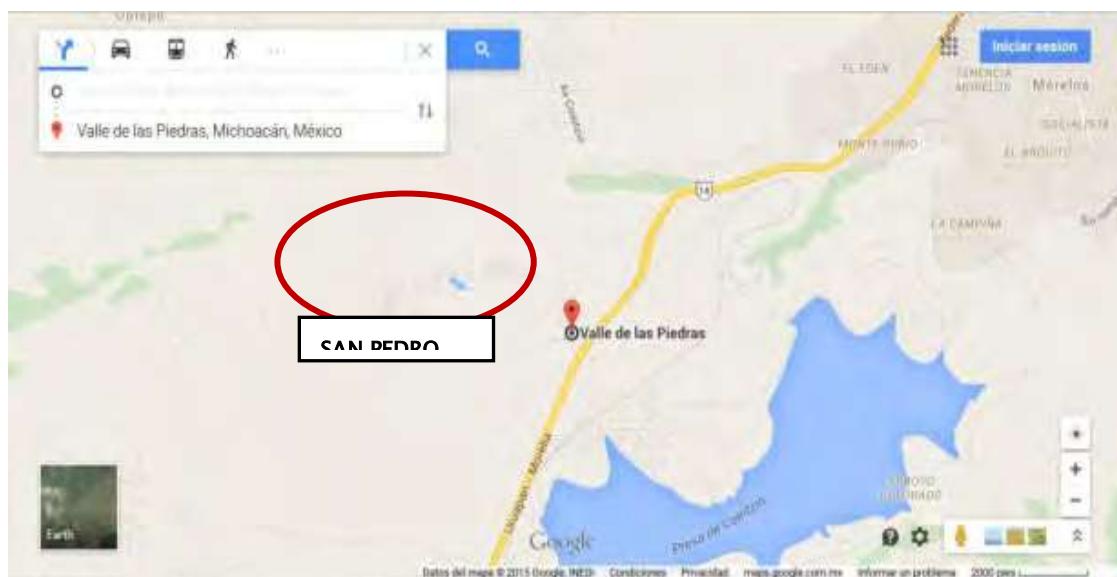
| Empresa      | Sitios de ejecución       |
|--------------|---------------------------|
| II Casa Arko | Fraccionamiento San Pedro |

- **Micro localización.**



Mapa 12 fracc. San Pedro fuente google

- **Macro localización.**



Mapa 13 San Pedro fuente google

## Fotografías del fraccionamiento San Pedro.



Departamentos Multifamiliares.



Casas Duplex



Prototipo 1



Casas Duplex



Prototipo 2

Ilustración 30viviendas fracc. San pedro fuente autor

- **Fotografías Adicional de detalle de las viviendas del Fraccionamiento San Pedro.**



Ilustración 31detalles viviendas fracc. San pedro fuente autor



Ilustración 32 detalles viviendas fracc. San pedro fuente autor

- Documento de Póliza de Garantía de un Acta de Entrega de una vivienda.



En la fecha de este documento, para todos los efectos legales a que haya lugar, me doy por recibido a mi entera satisfacción la casa habitación que se encuentra en el domicilio arriba mencionado, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

#### DECLARACIONES

- 1.- A partir de esta fecha, me constituyo en el único responsable de la posesión, uso y mantenimiento de la vivienda antes descrita, y de cualquier gasto, impuesto, contribución y derecho que se origine por la misma.
- 2.- La firma de esta CARTA DE ENTREGA, no libera a la CONSTRUCTORA de sus obligaciones para conmigo, respecto a la POLIZA DE GARANTIA, que en este acto recibo y cuya copia también entrego en este acto debidamente firmada.
- 3.- Reitero y manifiesto expresamente que, en caso de existir defectos o desperfectos, dicha circunstancia de ninguna manera implica la liberación de mis obligaciones de cumplimiento oportuno en los pagos que pudiere yo adeudar, en relación con la vivienda, para con la CONSTRUCTORA, el INFONAVIT, la INSTITUCION BANCARIA que otorga el crédito, o la INSTITUCION FIDUCIARIA que sea titular de la propiedad fiduciaria de la vivienda. Por lo que en este acto renuncio a cualquier derecho que pudiere tener al efecto.

Ilustración 33 póliza de garantía viviendas fracc. San pedro fuente autor

## GARANTIAS

### A) - FON EXISTENCIA:

- 1.- Se garantiza únicamente por un año por objeto de encontrarse completo, pero no así por el funcionamiento de toda la FICHA TECNICA DE LA VIVIENDA.
- 2.- FON VICIOS OCULTOS.

#### Cobertura por un año

##### a) Estructuras:

Fisuras importantes en muros y techos provocadas por asentamientos, solo cuando miden un ancho mayor a 3 milímetros.

#### Cobertura por dos años

##### b) Impermeabilización en losas de azoteas y juntas concretivas:

Humedades en plafones y muros y la reparación correspondiente solicitándolo al proveedor se anexa garantía por escrito por dos años, expedida por el mismo, además de los teléfonos donde hacerla valida; la reparación de los acabados interiores serán por parte de la empresa y serán realizados después de realizada la reparación del impermeabilizante y de común acuerdo con el condómino para poder tener acceso a la vivienda.

#### Cobertura por tres meses

##### a) Instalación Hidrocorriente:

Drenaje tapado o mal funcionamiento (cuando el agua no se va por el resumidero) a excepción de que se haya hecho un mal uso del mismo (Basura, escombro en linea, etc.)

Fugas en muebles de baño (lavabo, fregadero, inodoro, regaderas y llaves de llave)

##### b) Instalación Eléctrica:

Instalación eléctrica detectada adverida por un excesivo consumo de energía, cables eléctricos, accesorios mal colocados, no será valida si la instalación se haya sobrecargado con altos voltajes o mal uso de accesorios eléctricos.

##### c) Instalación de Gas:

Instalación de gas que se encuentre con mal funcionamiento (tapada o con fuga)

##### d) Carpintería, Aluminio, Hierro:

Que no cierren o con mal funcionamiento pintura en mal estado.

## RELACION DE ACCESORIOS DE LA VIVIENDA QUE SE ENTREGAN:

Llaves de chapa para acceso

Llave de llave en el lavadero

Accesorios de baño (saliente para baño, porta toalla, toallero, mezcladora de lavabo)

Mezcladora de baño

Leída fue esta acta por los que en ella intervienen y debidamente enterados de su contenido y alcance  
la ratifican y firman de conformidad, quedando una copia en poder de cada una de las partes.

---

PROPIETARIO  
en la cte.

Arq. Cláudia Beato Belpuerto  
decomiso no autorizado

- Carta de Recomendación.

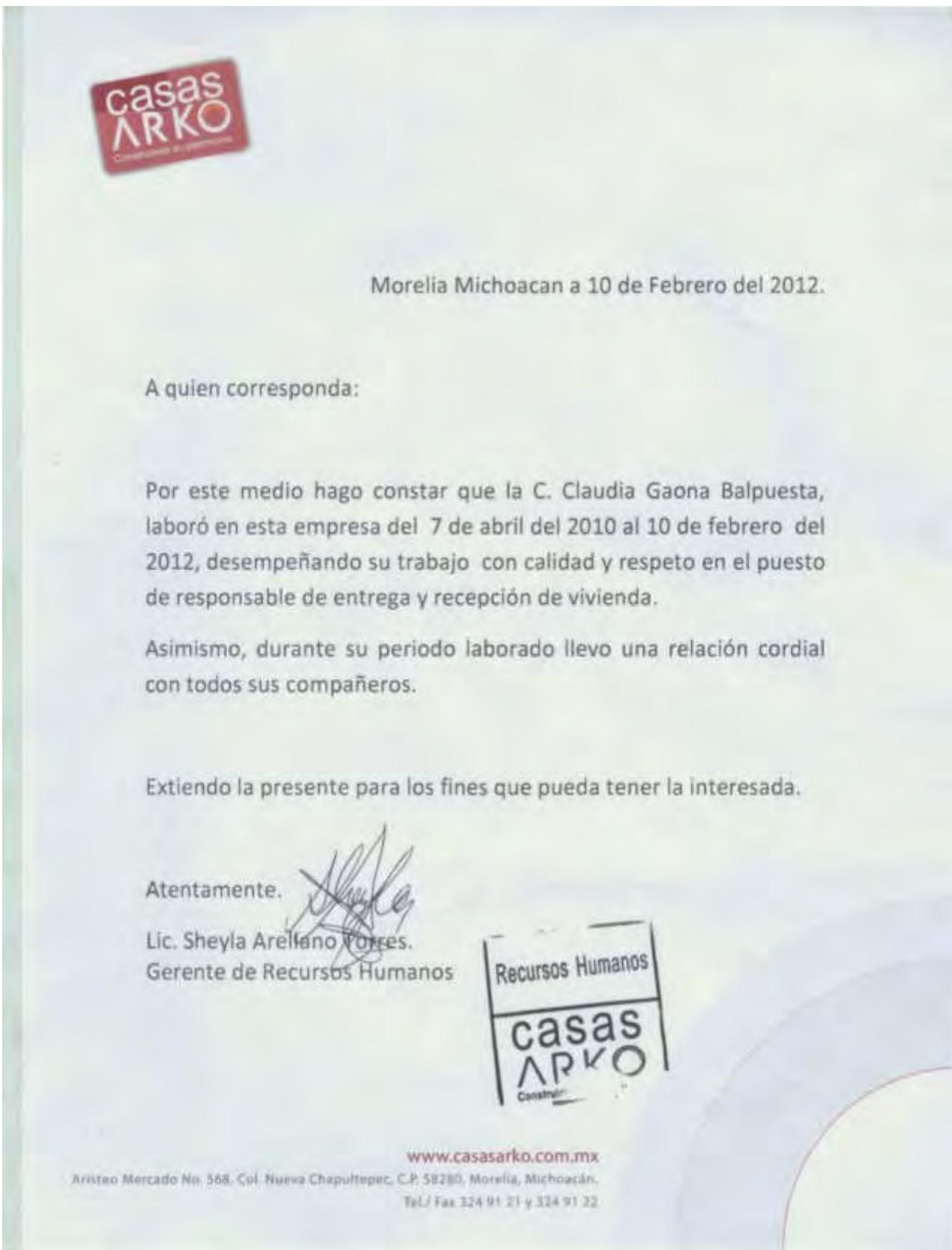


Ilustración 34 carta recomendación fuente autor

- Contrato Laboral de Casas Arko Edificaciones.

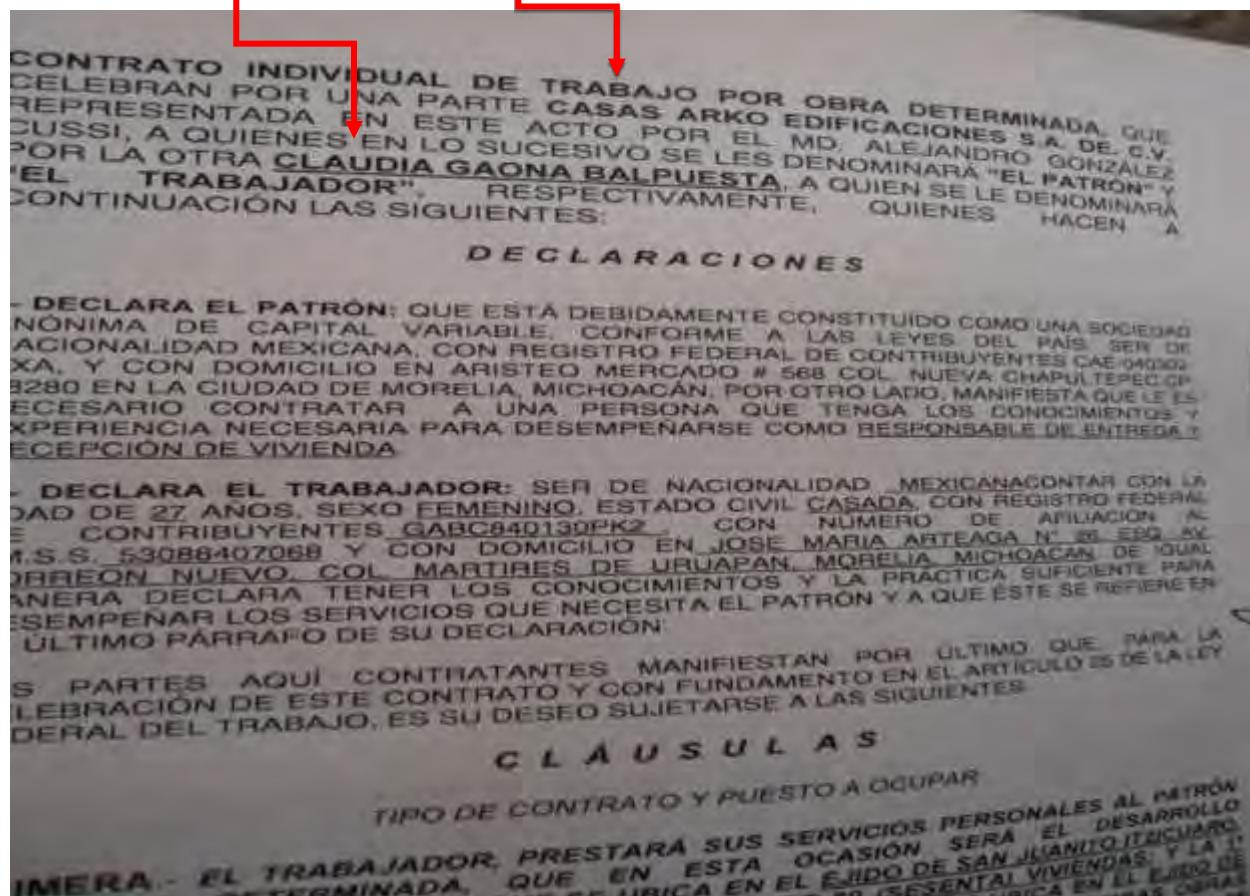


Ilustración 35 contrato laboral fuente autor

- Recibo de Nomina.

| CASAS ARKO EDIFICACIONES SA DE CV (QUERÉTARO) |                         |  |                    |                          |       |
|---|-------------------------|--|--------------------|--------------------------|-------|
| 1 No. Trab.                                   | 171                     |  |                    |                          | R.M.  |
| 1 Nombre:                                     | GAONA BALPUESTA CLAUDIA |  |                    |                          | Dir.  |
| 1 R.F.C.:                                     | GABC840130              |  |                    |                          | Fax.  |
| 1 Depto.:                                     | POSTVENTA               |  |                    |                          | Per.  |
| 1 Puesto:                                     | DETALLISTA              |  |                    |                          | A.    |
| <b>PERCEPCIONES</b>                           |                         |  | <b>DEDUCCIONES</b> |                          |       |
| P001  | SUELDO                  |  | 3,675.25           | D001                     | ISR   |
| P014  | DESPENSA                |  | 364.90             | D002                     | MSS   |
| P015  | PREMIOS DE ASISTENCIA   |  | 399.24             | D094                     | CRED. |
| P016  | PREMIOS DE PUNTUALIDAD  |  | 399.24             |                          |       |
| <b>Total Percepciones</b>                     |                         |  | 4,838.63           | <b>Total Deducciones</b> |       |
| <b>Neto Pagado</b>                            |                         |  | 3,706.64           | <b>FIRMA:</b>            |       |
| <b>Total en Efectivo</b>                      |                         |  | 3,706.64           |                          |       |

Ilustración 36 nomina casas arko fuente autor

### 1.2.3 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA ARCASA.

Es una empresa altamente productiva y rentable, creando desarrollos inmobiliarios de calidad en ubicaciones de las que se obtenga alta plusvalía, logrando así cumplir las expectativas de nuestros clientes, a través del constante desarrollo de nuestros colaboradores, impulsando con ello, una mejor calidad de vida para todos los involucrados en un entorno ordenado, seguro y sustentable.



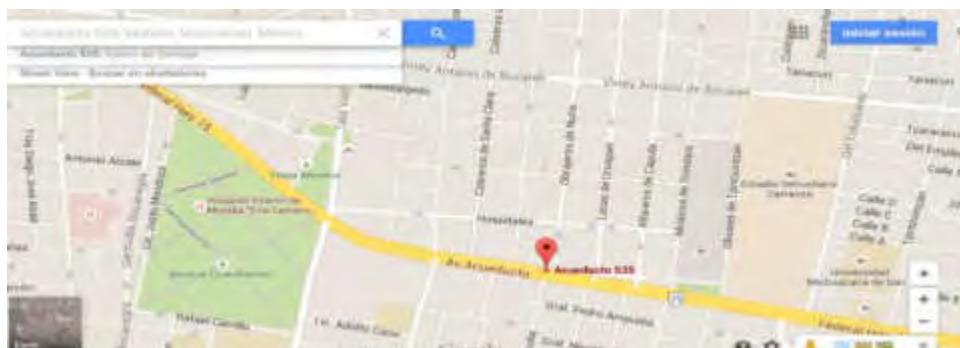
En el año 2003 nace Arcasa Desarrollos Inmobiliarios, empresa desarrolladora de origen michoacano que ofrece viviendas de calidad para el beneficio de cientos de familias. El éxito de experiencias anteriores, ha posicionado a esta empresa como una de las líderes en el mercado inmobiliario moreliano.

Arcasa ha contribuido al desarrollo urbano ordenado, urbanizando más de 300,000 metros cuadrados y ofreciendo al mercado en diferentes segmentos cerca de 1250 espacios habitacionales y comerciales en sus 8 desarrollos en Morelia. Es una empresa que ha construido varios fraccionamientos desde que se inició en proceso de edificación a las familias michoacanas como son: Hacienda del Valle, Paseo de la Castellana, San Miguel, Loma de los Viñedos, Residencial los Duraznos y Hacienda los Viñedos, Paseo los Encinos y Campo Real.<sup>3</sup>

Actualmente construyen los fraccionamientos de Puerta Nogal y Hacienda Ciprés.

Su oficina central o Matriz está ubicada en la Dirección: Acueducto #535 Vasco de Quiroga. Morelia, Michoacán México. Teléfonos: (443) (443) 340.14.20 y 315.22.05 Su Pagina Web:<http://arcasadesarrollos.com.mx/>

#### Ubicación de la empresa Arcasa



Mapa 14 empresa arcasa fuente [arcasadesarrollos.com](http://arcasadesarrollos.com)



3 Web:<http://arcasadesarrollos.com.mx/>

### 1.2.3.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.

Tabla 6 actividad labora en arcasa fuente autor

| Empresa   | Área de trabajo                     | Descripción  | Tiempo   |
|---|-------------------------------------|--|----------|
| <br><b>III</b> | a) Resiente de garantías            | Ejecución de reparaciones de viviendas con responsabilidad de mano de obra para atención al cliente. | 13 meses |
|   | b) Residente de entrega de vivienda | Preparación (procesos de mantenimiento) y entrega de vivienda al cliente.                            | 6 meses  |
|   | c) Receptora de vivienda.           | Revisión de viviendas al departamento de edificación   | 6 meses  |
| Tiempo total laborado   |                                     |  | 13 meses |

### 1.2.3.2 NIVELES DE PARTICIPACIÓN.

Tabla 7 participación en arcasa fuente autor

| Empresa   | Área de trabajo                     | Nivel de participación/actividad | Sitios de ejecución                                 |
|---|-------------------------------------|----------------------------------|---|
| <br><b>III</b> | a) Resiente de garantías            | Encargada responsable.           | Fraccionamientos: Paseo los Encinos y Puerta Nogal. |
|   | b) Residente de entrega de vivienda | Encargada responsable.           | Fraccionamientos: Paseo los Encinos y Puerta Nogal  |
|   | c) Receptora de vivienda.           | Encargada responsable            | Fraccionamientos: Puerta Nogal                      |

### 1.2.3.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN ARCASA

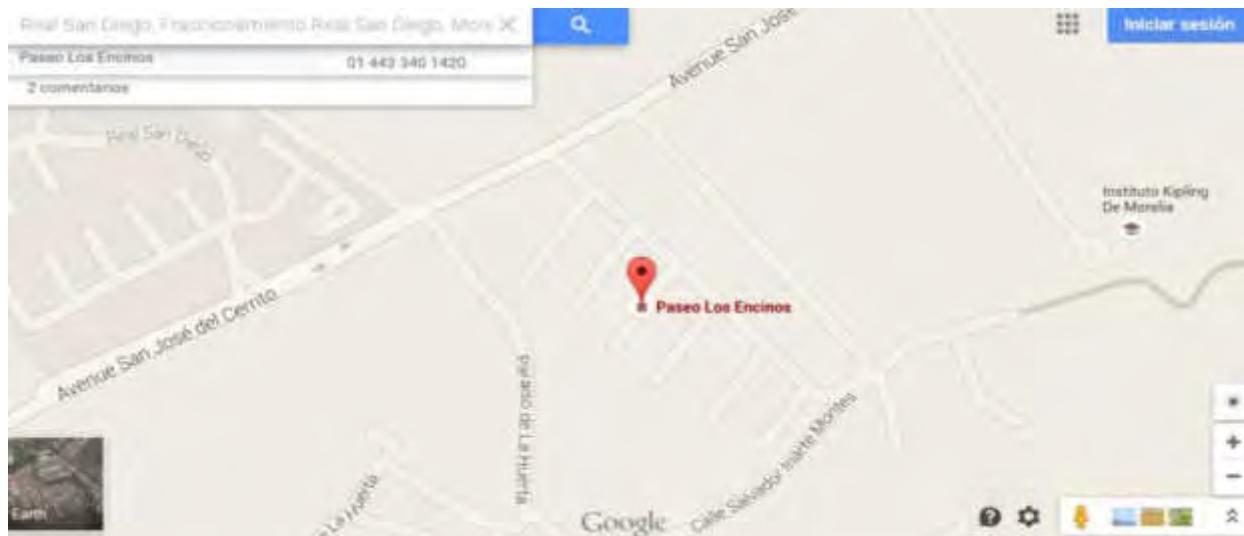
| Empresa               | Sitios de ejecución                |
|-----------------------|------------------------------------|
| III Arcasa Desarrollo | Fraccionamiento Paseo los Encinos. |

- Macro localización.



Mapa 15 fracc. Paseo de los encinos fuente google

- Micro localización.



Mapa 16 fracc. Paseo de los encinos fuente google

- **Fotografías del Fraccionamiento Paseo los Encinos.**



En el fraccionamiento Paseo los Encinos existen 3 prototipos de vivienda:

1. Quercus.
2. Roble.
3. Bellota.

Todas sus viviendas se encuentran en



Interiores de las viviendas de las casas muestra del Fraccionamiento Residencial Paseo los Encinos.

Ilustración 37 vivienda en fracc. Paseo de los encinos fuente arcasas desarrollo

- **Fotografías Adicional de detalle de las viviendas del Fraccionamiento Paseo los Encinos.**

## Paseo los Encinos



Fallas en la losa de azotea por mal remate en salidas de ductos especiales, mal requemado en aplanado de pretilles provoca fisuras, fisuras en junta constructiva de viviendas, traslapos mal unidos y impermeabilizante dañado por clavos desde el proceso de construcción.

## Paseo los Encinos



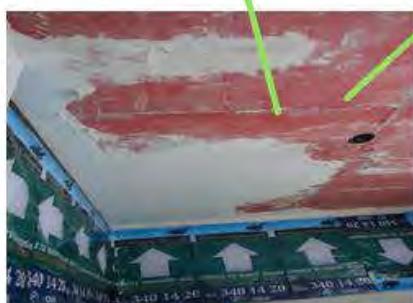
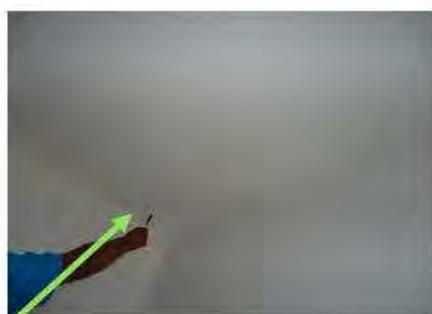
Humedades provocadas en el interior de la vivienda por tubería dañada (perforada por proceso de cimbra), por no colocar el sellado de tubería eléctrica en azotea. Afectando así el recubrimiento de pasta en los muros o plafones.



## Paseo los Encinos



Desprendimiento de piso se observa un abombamiento de piezas de porcelanato lo cual producen fracturas y desprendimiento de piezas de piso. Por lo que se procese a quitar el área afectada y colocar de nuevo el porcelanato.



Desprendimiento de acabado (yeso) de plafón debido a un mal aditivo, fisuras y humedades. Por lo que se abomba y es necesario retirarlo y colocar nuevo recubrimiento en plafón.

Ilustración 39 detalles de vivienda arcasa fuente autor

- **Documentos.**



Reporte de Revisión.

Fecha: 19/06/2014 09:14:38 a.m.

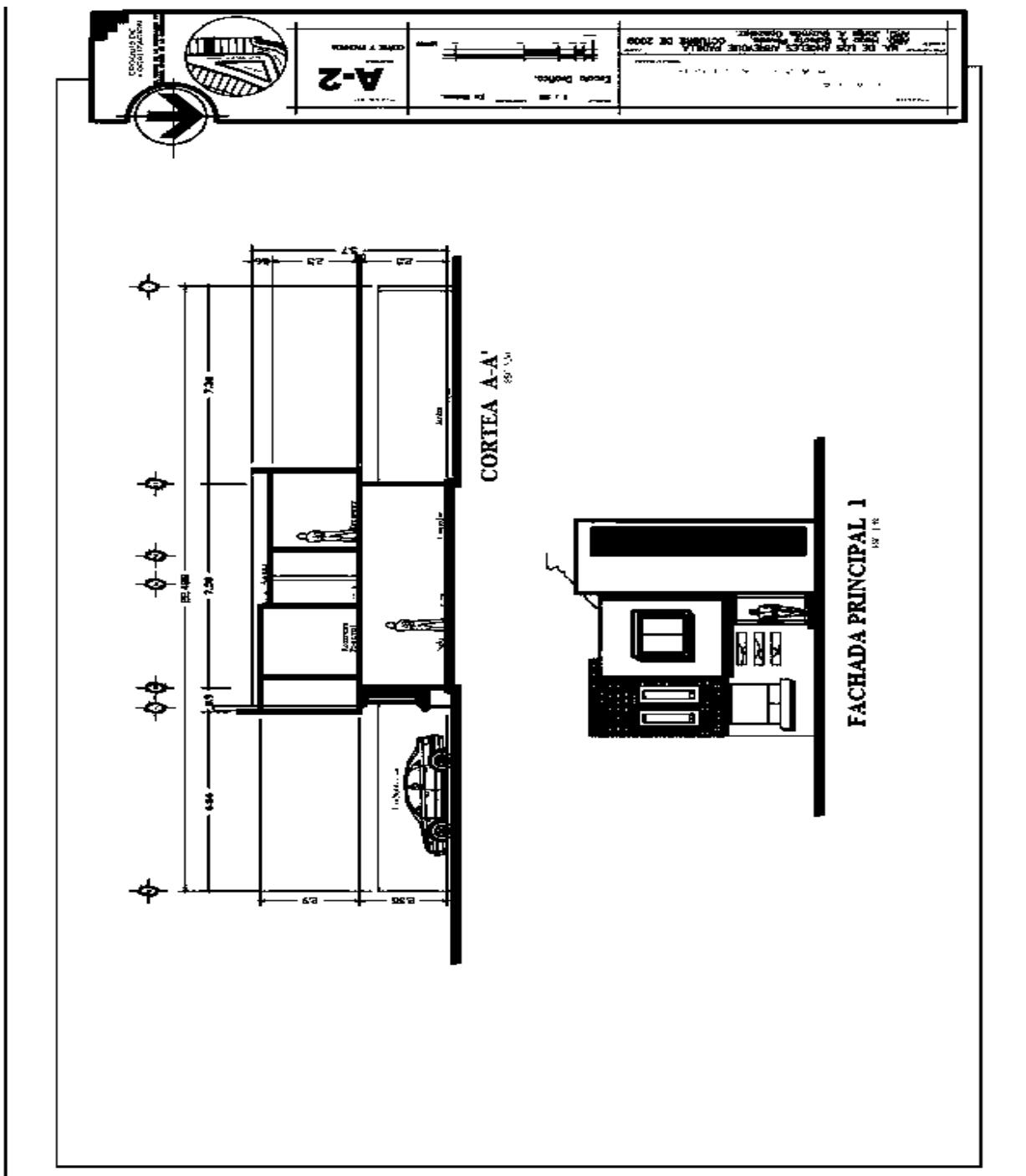
Página: 1 de 17

|                    |  |                                  |                              |                     |                   |      |     |
|--------------------|--|----------------------------------|------------------------------|---------------------|-------------------|------|-----|
| DESARROLLO:        | 3 PASEO DE LOS ENCINOS   | FECHA DE ENTREGA DE LA VIVIENDA: | 07-Ago-2013                  |                     |                   |      |     |
| FOLIO:             | 653  | PART:                            | 1                            | FECHA DE REPORTE:   | 28-Mar-2014       |      |     |
| TIPO:              | INTERNO  | ESTATUS:                         | NUEVO                        | FECHA DE ATENCIÓN:  | 31-Mar-2014 09:30 |      |     |
| CLIENTE:           | 4900   | NOMBRE:                          | MARIA VERONICA CHAVEZ CHAVEZ | 5                   | 1                 | 2    | 7   |
|                    |  |                                  |                              | ETAPA               | MZA               | LOTE | INT |
| DIRECCION OFICIAL: | ENCINO PETREO  |                                  |                              |                     |                   |      |     |
| FRACCIONAMIENTO:   | PASEO DE LOS ENCINOS   | RECIBIO:                         | Saira Karina Bernal Prado    | CASA:               | 4432190873        | EXT. |     |
| COORDINADOR:       | Francisco Jaime Pineda   | RESIDENTE:                       | Claudia Gaona Bautista       | OFICINA:            | 3223439           |      |     |
| OBSERVACIONES:     | CELULAR: 8   |                                  |                              |                     |                   |      |     |
| Tipos Falla:       | CARPINTERIA (PUERTAS, COCINAS Y CLOSE  | Ubicación:                       | COCINA                       | Duración:           | 1.00              | días |     |
| Falla:             | DESPRENDIMIENTO DE HOJA DE CARPINTERIA   | Estatus:                         | AUTORIZADO                   | FECHA INICIO:       | 28-Mar-2014       |      |     |
| Obs:               | Verónica Chávez indica desprendimiento en cocina integral, ya fue validado por la Arq. Claudia |                                  |                              |                     |                   |      |     |
|                    |  |                                  |                              | FECHA FINAL:        |                   |      |     |
|                    |  |                                  |                              | FECHA TERMINO REAL: |                   |      |     |

Como se observa en la imagen es un reporte de garantía que reportó una cliente en el fraccionamiento paseo los encinos.

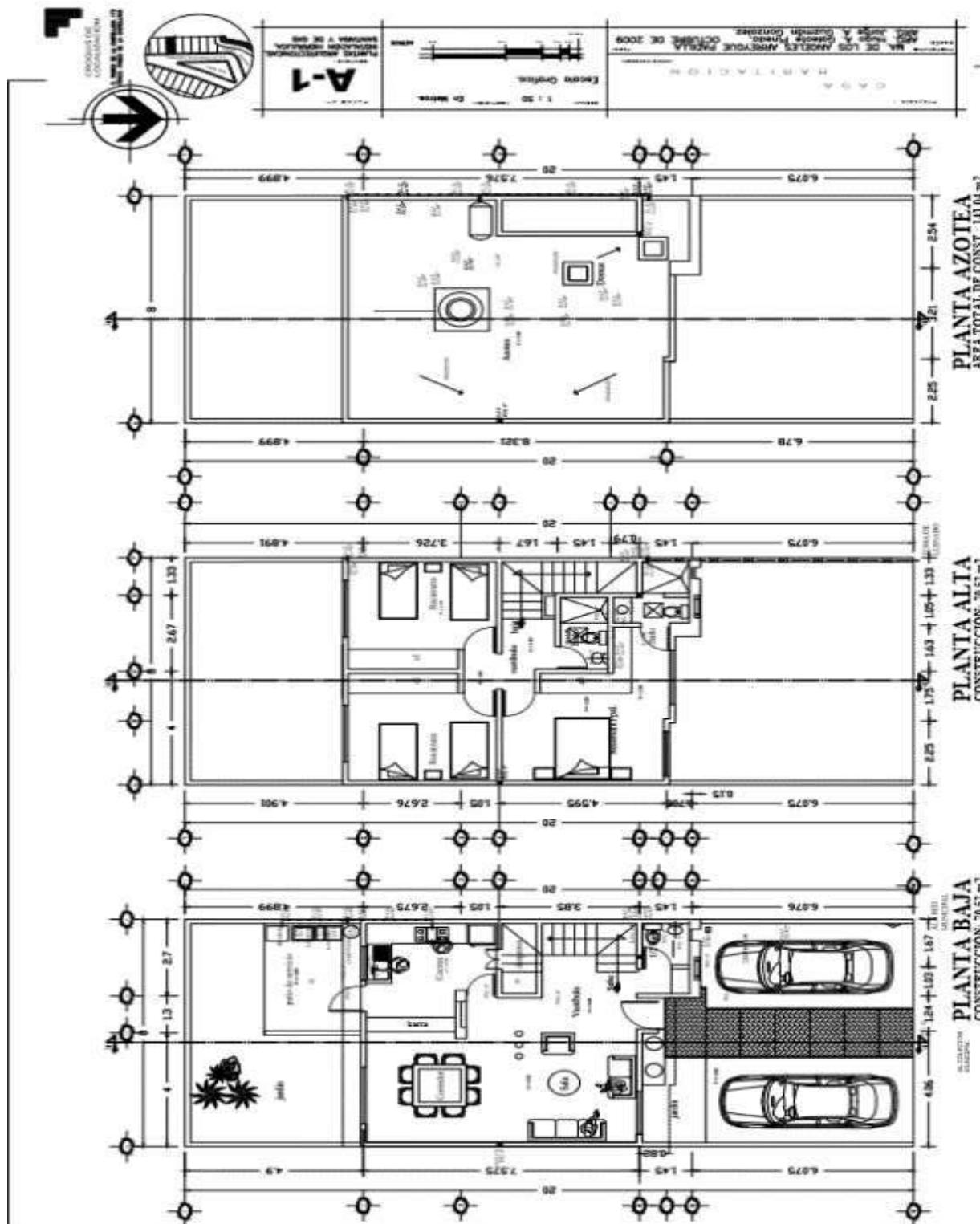
En donde se especifica los detalles reportados en la cual una servidora era la responsable.

- **Plano de fachadas del prototipo Quercus.**



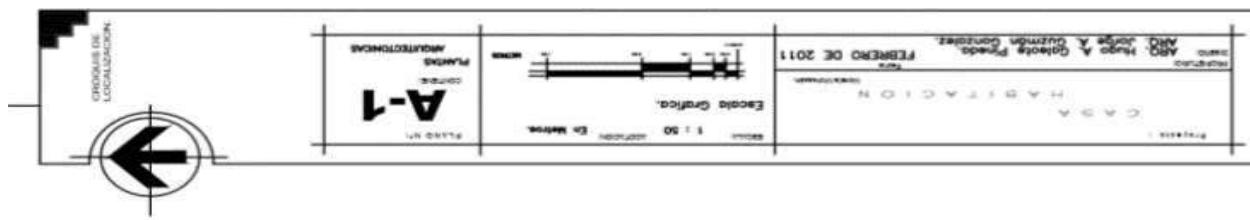
Plano 3 fachada de vivienda autor arcasa

- **Plano arquitectónico del prototipo Roble.**

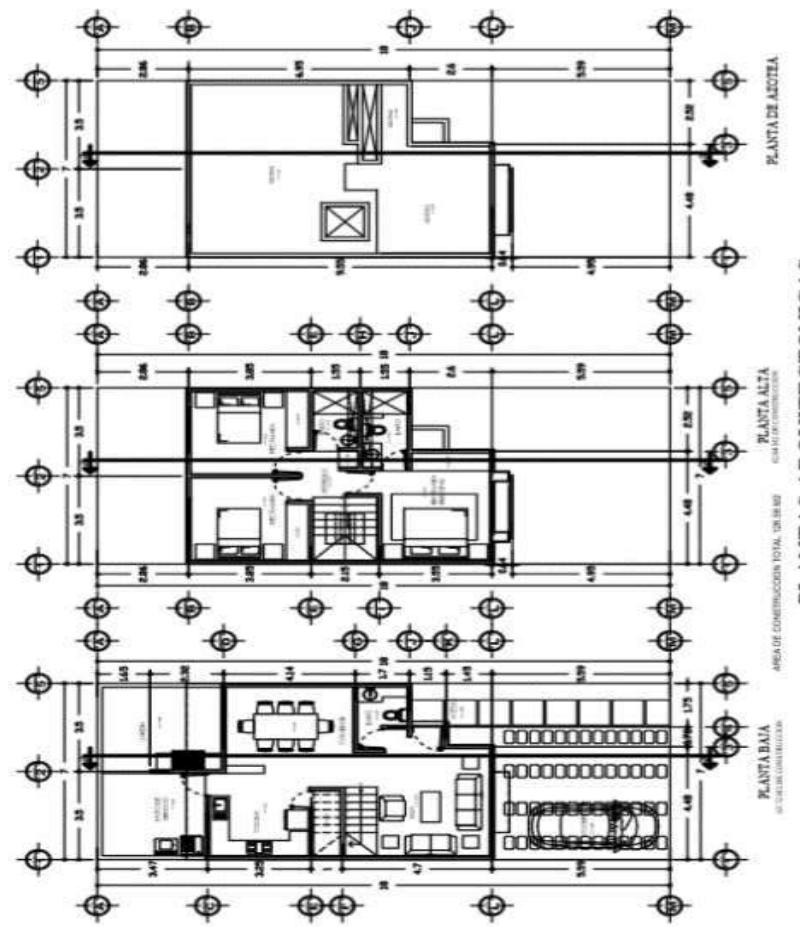


## plano 4 roble plata arquitectónica de vivienda fuente arcasa

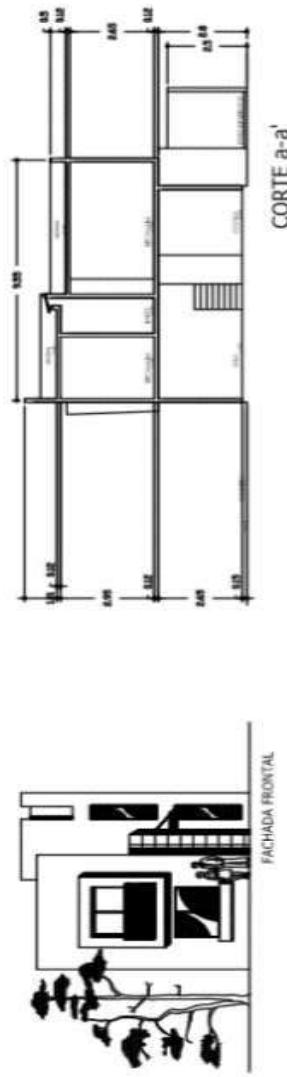
- **Plano arquitectónico del prototipo Bellota.**



Plano 5 bellota plata arquitectónica de vivienda fuente arcasa

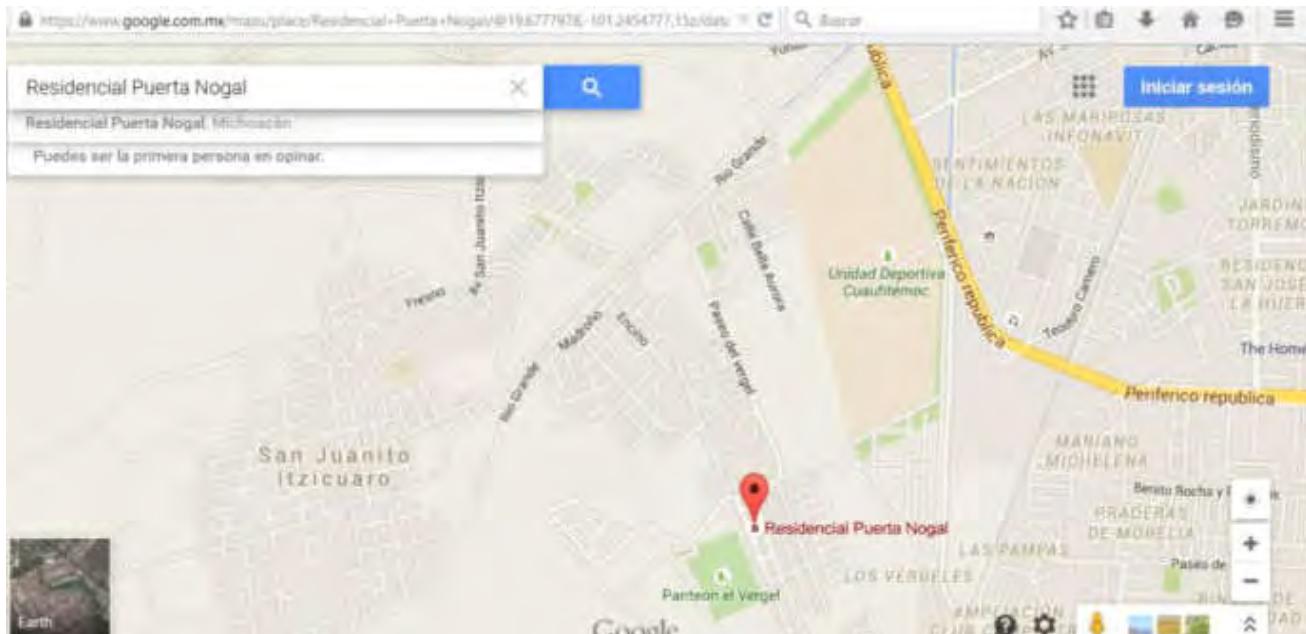


PLANTAS ARQUITECTONICAS



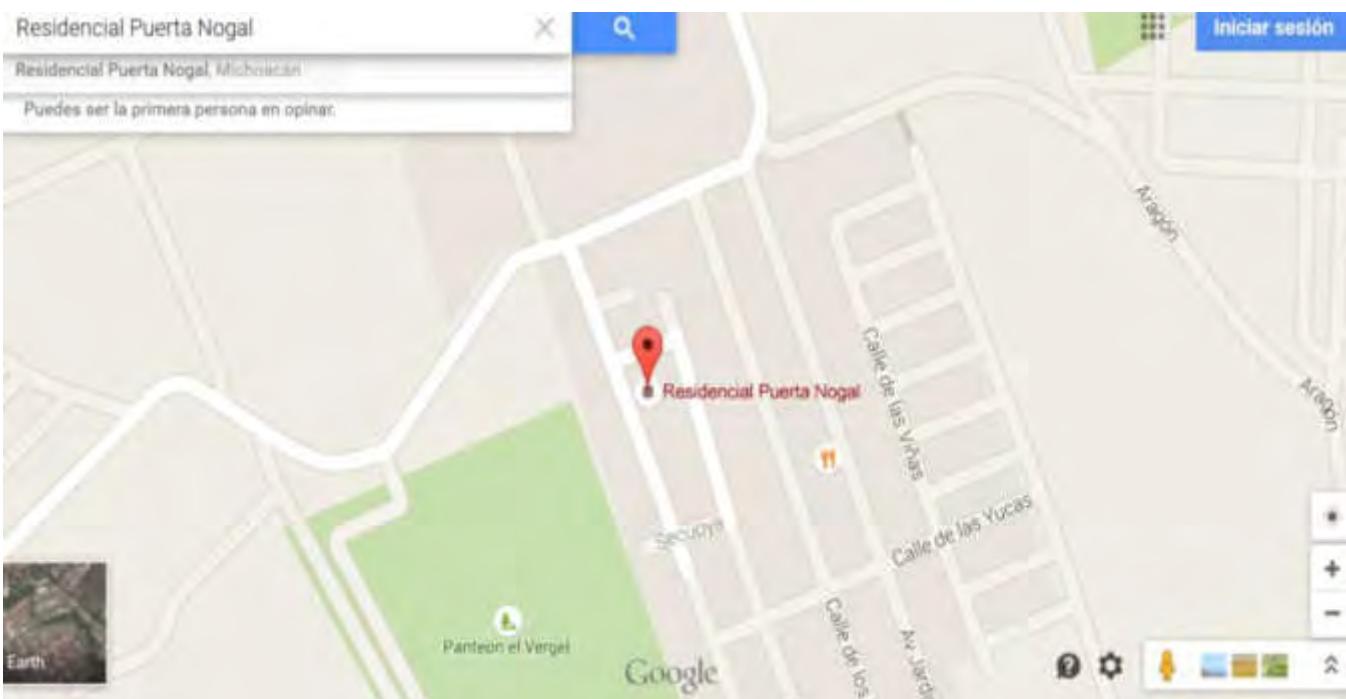
| Empresa               | Sitios de ejecución           |
|-----------------------|-------------------------------|
| III Arcasa Desarrollo | Fraccionamiento Puerta Nogal. |

- Macro localización.



Mapa 17 fracc. Puerta nogal fuente google

- Micro localización.



Mapa 18 fracc. Puerta nogal fuente google

## Fotografías del fraccionamiento Puerta Nogal.



Casas muestra del fraccionamiento residencial Puerta Nogal existen cuatro prototipos de vivienda como son las siguientes:

1. Nogal.
2. Ébano.
3. Cerezo.
4. Caoba.



Interior de las casas muestras del fraccionamiento: del lado izq. Es del prototipo ébano, y del lado derecho el prototipo caoba.

- **Fotografías Adicional de detalle de las viviendas del Fraccionamiento Puerta Nogal.**



Ilustración 42 detalles de viviendas en puesta nogal fuente autor

## ACABADOS



Desfases en vástagos de regadera esto nos produce que nuestros manejales estén también desfasados y el cliente no los comente en la entrega de su vivienda.

Remates el contorno de tubos de salidas hidro-sanitarias. (acabados de pasta) y tapas eléctricas.

## COCINAS

### Detalles de cocina:

- Barra de cocina sin remate de fondo (ya se hizo la recomendación a edificación)



Mal Colocación de jaladoras en cajones, existen perforaciones que no se utilizan y dejaron descubierto (el cliente lo reportara debido al uso y estará dañado el cajón se tendrá que hacer el cambio)

### PUERTAS DAÑADAS EN:

- CARAS.
- CANTOS.
- MARCOS SIN SELLAR
- DESCUADRES



Ilustración 43 detalles de viviendas en puesta nogal fuente autor



Ilustración 44 detalles de viviendas en puesta nogal  
fuente autor

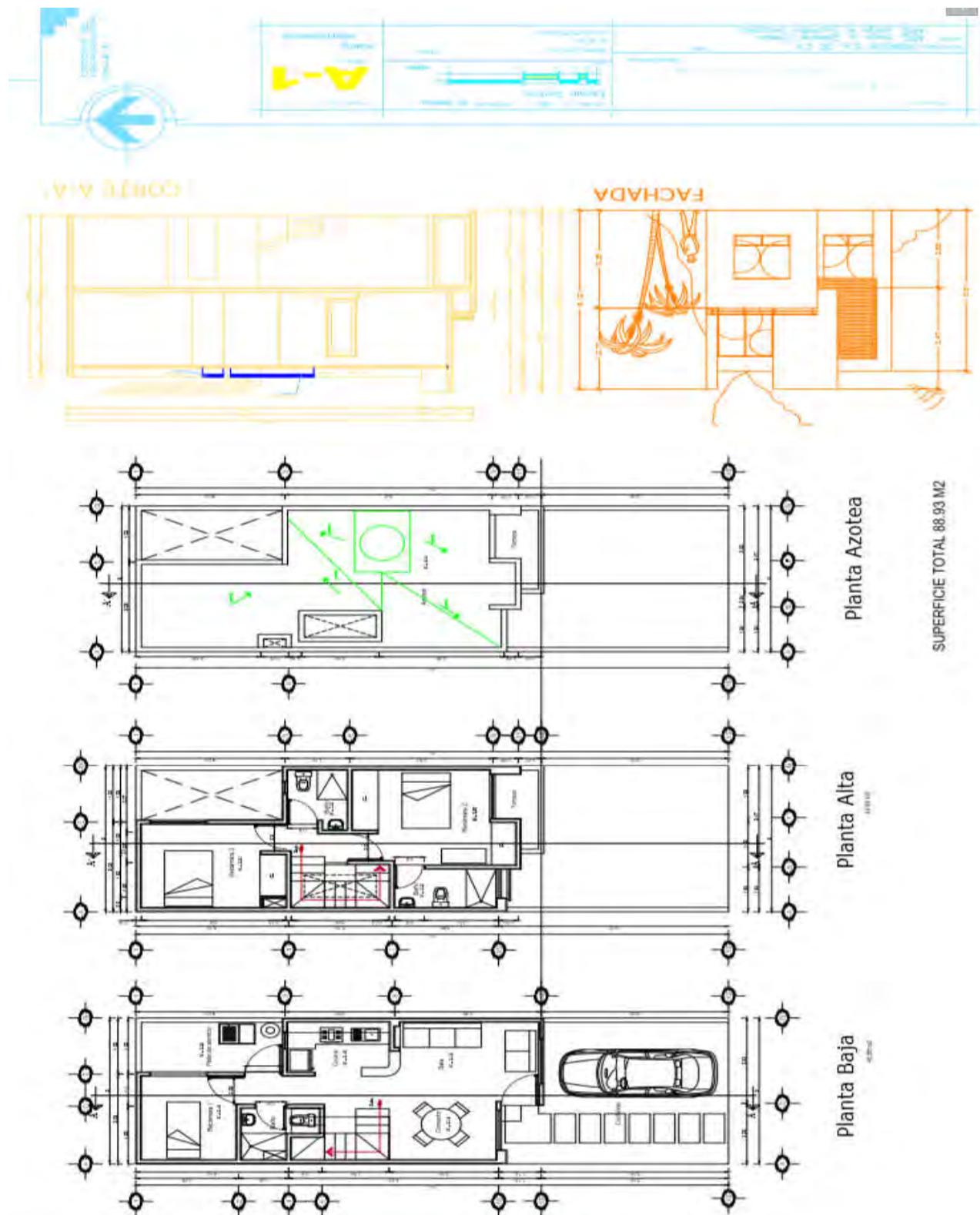
- DOCUMENTO.

|   |  |                                    |            |                    |                   |                           |             |
|---|--|------------------------------------|------------|--------------------|-------------------|---------------------------|-------------|
|  |  | Reporte de Revisión.               |            |                    |                   |                           |             |
| Fecha: 19/06/2014 12:07:27 p.m.   |  | Página: 1 de 40                    |            |                    |                   |                           |             |
| DESARROLLO:   | 6 PUERTA NOGAL   | FECHA DE ENTREGA DE LA VIVIENDA:   |            |                    |                   |                           |             |
| FOLIO:  | 103  | PART:                              | 1          | REVISION:          | REVISADO          | FECHA DE REPORTE:         | 21-Abr-2014 |
| TIPO:   | INTERNO  | ESTATUS:                           | NUEVO      | FECHA DE ATENCIÓN: | 24-Abr-2014 09:00 |                           |             |
| CLIENTE:  | 11156  | NOMBRE: EDITH ALEJANDRA DRUCK LEON |            | 2                  | 1                 | 20                        | 1           |
|   |  |                                    |            | ETAPA              | MZA               | LOTE                      | INT         |
| DIRECCION OFICIAL:  | CALLE DEL MAIZ   |                                    |            |                    |                   |                           |             |
| FRACCIONAMIENTO:  | PUERTA NOGAL   |                                    |            |                    |                   |                           |             |
| COORDINADOR:  | Francisco Jaimes Pineda  |                                    |            |                    |                   |                           |             |
| OBSERVACIONES:  | RECIBIO: Sara Karina Bernal Prado<br>CASA: 1111111<br>EXT<br>RESIDENTE: Claudia Gaona Bajuesta<br>OFICINA: 4432277209<br>CELULAR: 4432277209 |                                    |            |                    |                   |                           |             |
| Tipo Falla:   | IMPERMEABILIZANTE  |                                    | Ubicación: | RECAMARA 3         |                   | Duración: 6.00 días       |             |
| Falla:  | BAJANTE MAL SELLADO  |                                    | Estatus:   | AUTORIZADO         |                   | FECHA INICIO: 21-Abr-2014 |             |
| Obs:  | Ernesto Lopez novio del 11 reporta humedad en bajante de agua.   |                                    |            |                    |                   |                           |             |
|   | FECHA FINAL:   |                                    |            |                    |                   |                           |             |
|   | FECHA TERMINO REAL:  |                                    |            |                    |                   |                           |             |

Como se observa en la imagen es un reporte de garantía que reportó una cliente en el fraccionamiento Puerta Nogal.

En donde se especifica los detalles reportados en la cual una servidora era la responsable.

- **Plano de Arquitectónico de prototipo nogal del Fraccionamiento Puerta Nogal.**



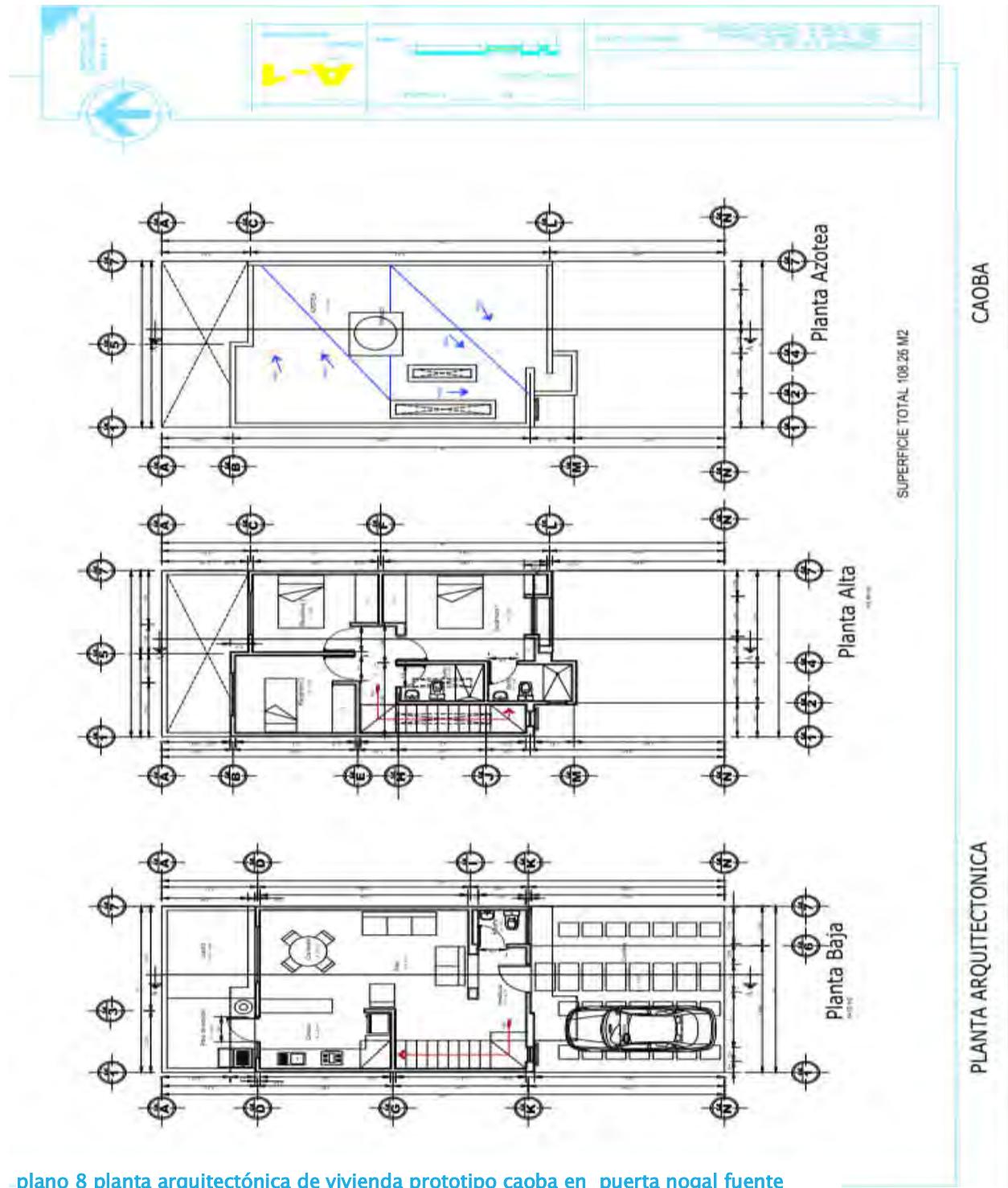
plano 6 planta arquitectónica de vivienda puerta nogal fuente  
arcasa

## Plano Arquitectónico prototipo Ébano del Fraccionamiento Puerta Nogal.



## plano 7 planta arquitectónica de vivienda prototipo ebano en puerta nogal fuente arcasa

## Plano Arquitectónico del prototipo Caoba del Fraccionamiento Puerta Nogal.



plano 8 planta arquitectónica de vivienda prototipo caoba en puerta nogal fuente arcasa

## 1.2.4 ATENCIÓN A PARTICULARRES

Tabla 8 actividad laboral a particular fuente autor

| No | fecha            | Obra  | domicilio   | Propietario                     | Participación                           |
|----|------------------|---|---|---------------------------------|---|
| 1  | Febrero del 2007 | Casa habitación                                       | León Guzmán # 708. Col. Industrial                          | C.P. Rodolfo Terrero Rojas.     | Remodelación de fachada principal.      |
| 2  | FEBRE RO 2012    | Casas Habitación para zonas marginadas                | Universidad de Saguayo                                      | Ing. Melitón Estrada Jaramillo. | Propuestas de Proyectos Arquitectónicos |
| 3  | FEBRE RO 2012    | Torre Habitacional de Departamentos.                  | Calle: paseo de la cantera#170. Col: Nicolás de la cantera. | Familia Avilés Núñez.           | Proyecto arquitectónico                 |
| 4  | Mayo 2013        | Jardinera   | Fraccionamiento Encino. Calle: Encino Colorado.             | Sr. Aldana                      | Proyecto arquitectónico y ejecución     |
| 5  | Julio 2014       | Chimenea y domo en patio de servicio.                 | Fraccionamiento Puerta Nogal.                               | Sr. Daniel                      | Proyecto arquitectónico y ejecución     |
| 6  | Agosto 2014      | Impermeabilización                                    | Calle: Aramen #305. Col. Félix Ireta.                       | Sr. Miguel                      | ejecución                               |
| 7  | Marzo 2015       | Colocación de piso, jardinera y reparación de humedad | Fraccionamiento Encino. Calle: Encino Colorado.             | Sr. Francisco de Asís.          | Proyecto arquitectónico y ejecución     |

#### 1.2.4.1 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARS - CASA TR.

|    |                  |                        |                                    |                             |   |
|----|------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---|
| a) | Febrero del 2007 | <b>Casa habitación</b> | León Guzmán # 708. Col. Industrial | C.P. Rodolfo Terrero Rojas. | <b>Remodelación de fachada principal.</b> |
|----|------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------------|---|

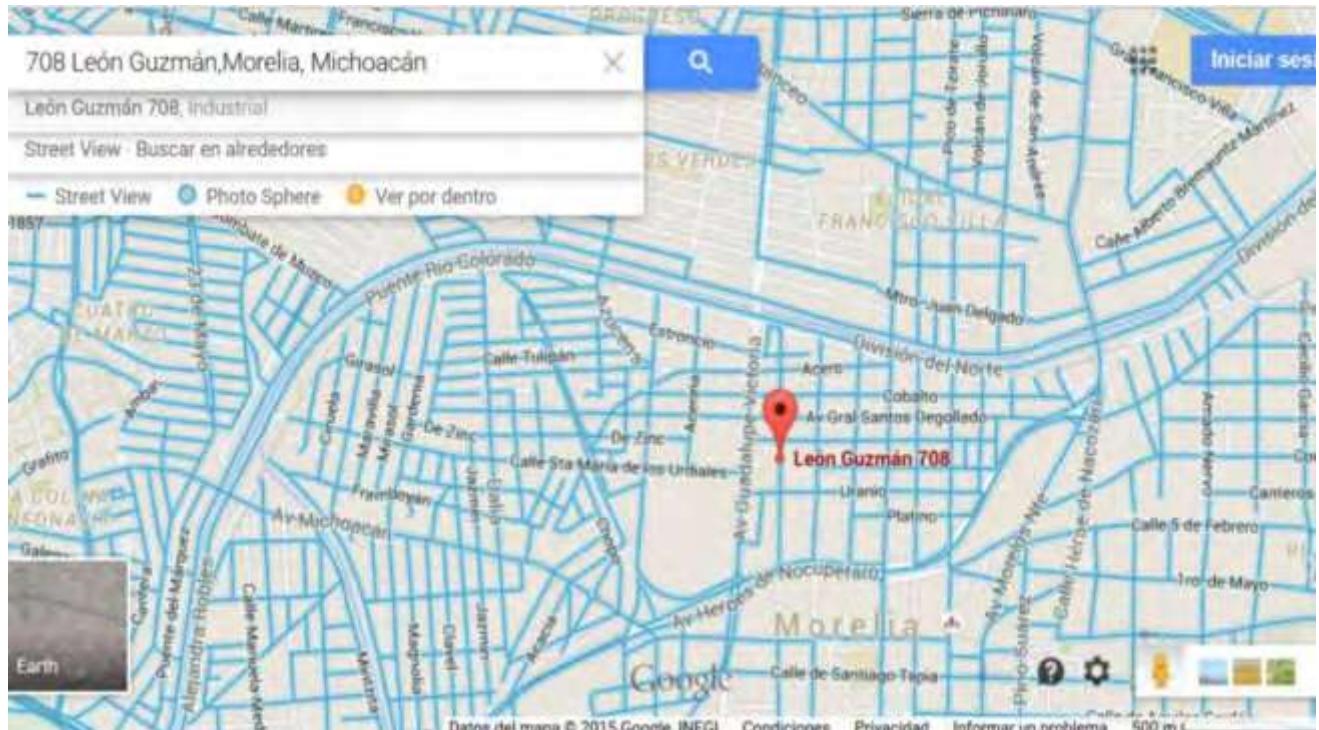
Descripción del proyecto.

El Sr. **Rodolfo Terrero Rojas** acudió en el mes de febrero con la necesidad de una remodelación de su fachada principal de su vivienda la cual está ubicada en calle: León Guzmán No. 718 Col: Industrial.

Esta vivienda se encontraba deteriorada debido a que ya tenía 23 años de ver sido construida, por otra parte el cliente necesitaba vender la propiedad, por lo que se realizaron unos bosquejos para el mejoramiento de la vivienda hasta que se eligió una y se llevó a cabo.

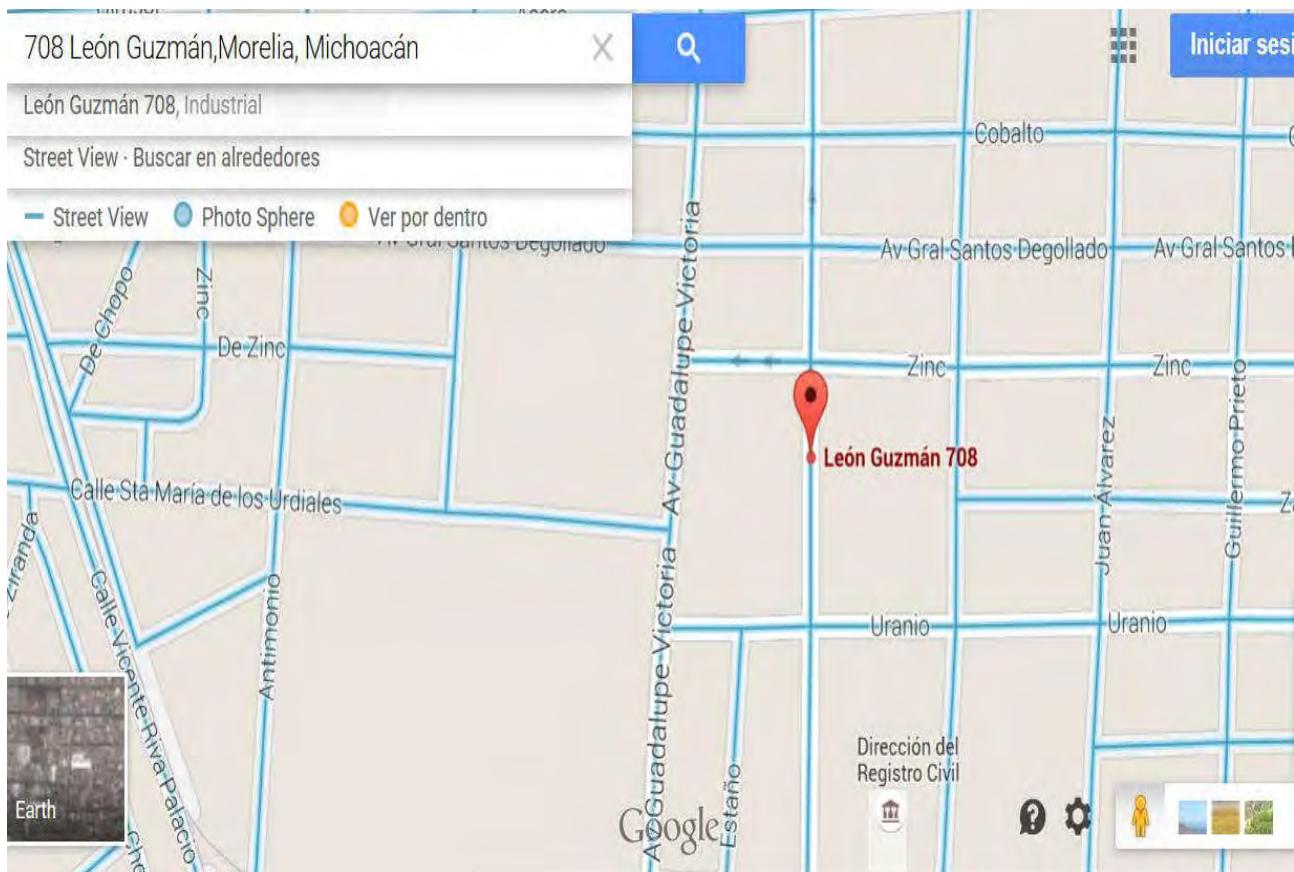
Por lo que el cliente quedo satisfecho se le logró la venta del inmueble.

- **Macro localización.**



Mapa 19 casa habitación en col. industrial fuente google

- **Micro localización.**



Mapa 20 casa habitación en col. industrial fuente google

- **Fotografía de la vivienda.**



Como se observa en la fotografía la vivienda que se modificó colocando una marquesina en su acceso principal con moldura en su terminación y unas perforaciones, en la parte de la fachada se colocó en su pretil tres diferentes alturas con perforaciones y terminación de todo su pretil con moldura para

- **Documentos.**



#### 1.2.4.2 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES - CASA EJ.

|    |                     |   |                        |  |   |
|----|---------------------|---|------------------------|--|---|
| b) | <b>FEBRERO 2012</b> | <b>Casas Habitación para zonas marginadas</b> | Universidad de Sahuayo | <b>Ing. Melitón Estrada Jaramillo.</b> | Propuestas de Proyectos Arquitectónicos |
|----|---------------------|---|------------------------|--|---|

- **Descripción del proyecto.**

El **Ing. Melitón Estrada Jaramillo**. Me invito a colaborar en conjunto con un comité de profesionistas como ingenieros mecánicos, investigadores, profesores de la universidad de Sahuayo un proyecto de viviendas ecológicas para zonas marginadas del municipio de Sahuayo.

Estas viviendas se contemplan con material e instalaciones completamente ecológicas las cuales fueron implementado por el comité a su vez se está gestionando con el programa gubernamental de **Sedesol**, para llevarla a cabo estas viviendas deberán tener un costo económico de \$ 50,000.00 pesos 00/100 M.N.

Por lo que se enviaron tres propuestas de proyectos arquitectónicos. Las cuales se están en espera de la resolución de la institución.

Características de los tres tipos de proyectos que se realizaron los cuales se contemplaron los espacios básicos que requiere una familia.

Sin embargo existen algunas características generales las cuales son las siguientes:

- Diferencias en los M2 de construcción entre cada proyecto.
- Cuentan con fachada principal y posterior (no existen fachadas laterales).
- Se contempló las medidas de las viviendas conforme a los terrenos que comúnmente están a la venta los cuales son: (6.50 x 15.00) (7.00 x16.00) (8.00 x 15.00).
- Se logró optimizar las necesidades básicas con los m2 de construcción propuesta, con la finalidad de utilizar el terreno excedente para el equipamiento ecológico restante.

Cuentan con una sola planta arquitectónica las tres propuestas, debido a que se requiere libertad en la planta de azotea para el equipamiento hidráulico y una adecuada pendiente para el drenado de agua pluvial.

- **Fotografías de los proyectos.**

**PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 1.**



**FACHADA PRINCIPAL**

**PROPIUESTA # 1.**

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas (6.15 X 7.15) dándonos como resultado **43.97 M<sup>2</sup>** de construcción.

Se propone para la construcción de la vivienda las siguientes características:

- 1. Obra negra:
- 1. **Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Viguetas y bovedilla(losa de azotea).**
- 2. Acabados:
- 1. **Muros:** a base de tabicón aparente ya que se empleara uno fabricado especialmente con características ecológicas.
- 2. **Pisos:** a base de firme de concreto pulido.
- 3. **Plafones:** a base de yeso liso.
- 4. **Zona de regadera del baño en piso:** a base losa cerámica antiderrapante.
- 5. **Zona de regadera del baño en muro:** a base de lambrín de azulejo de una altura mínima de 1.80metros.

**PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 1.**



**FACHADA PRPAL/ LATERAL DERECHA**



**FACHADA PRPAL/ LATERAL IZQUIERDA**

Ilustración 47 casa habitación para zonas marginadas #1 fuente autor

## ZONIFICACION DE PLANTA ARQUITECTONICA DEL INTERIOR DE PROPUESTA # 1.

Cuenta con los siguientes espacios la vivienda:

1. Sala.
2. Comedor.
3. Un baño completo.
4. Cocina
5. Patio de servicio.
6. Una recamaras.



## PERSPECTIVAS INTERIORES DE PROPUESTA # 1.



## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 1.



Ilustración 48 casa habitación para zonas marginadas #1 fuente autor

## PROPUESTA # 2.

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas dándonos como resultado **59.95 M<sup>2</sup>** de construcción. (5.95 X 10.00)

Se propone para la construcción de la vivienda las siguientes características:

- Obra negra:  
1. **Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Viguetas y bovedilla(losa de azotea).**
- Acabados:  
1. **Muros:** a base de tabicón aparente ya que se empleara uno fabricado especialmente con características ecológicas.
- 2. **Pisos:** a base de firme de concreto pulido.
- 3. **Plafones:** a base de yeso liso.
- 4. **Zona de regadera del baño en piso:** a base losa cerámica antideslizante.
- 5. **Zona de regadera del baño en muro:** a base de lambrín de azulejo de una altura mínima de 1.80metros.

## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 2.



FACHADA PRINCIPAL

## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 2.



FACHADA LATERAL IZQ. / FACHADA PPAL.

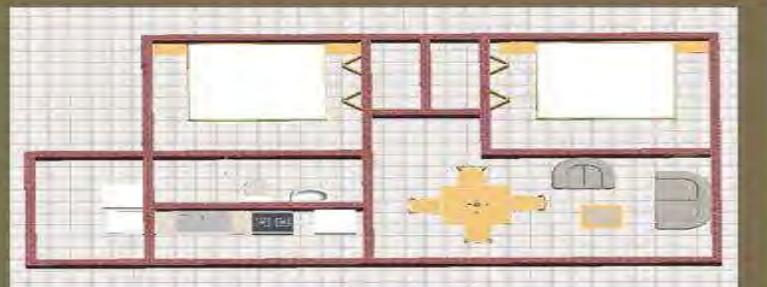


FACHADA LATERAL DERECHA/ FACHADA PPAL.

## ZONIFICACION DE PLANTA ARQUITECTONICA DEL INTERIOR DE PROPUESTA # 2.

Cuenta con los siguientes espacios la vivienda:

1. Sala.
2. Comedor.
3. Un baño completo.
4. Cocina.
5. Patio de servicio.
6. Dos recamaras.



## PERSPECTIVAS INTERIORES DE PROPUESTA # 2.



## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 2.



F. LATERAL DERECHA/ F. POSTERIOR



F. LATERAL IZQUIERDA/ F. POSTERIOR

Ilustración 50 casa habitación para zonas marginadas #2 fuente autor

## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



## PROPIUESTA # 3.

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas **(6.15 X 9.50)** dándonos como resultado **58.43 M<sup>2</sup>** de construcción.

Se propone para la construcción de la vivienda las siguientes características:

- 1. **Obra negra:**  
**Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Vigueta y bovedilla(losa de azotea).**
- 2. **Acabados:**
- 3. **Muros:** a base de tabicón aparente ya que se empleara uno fabricado especialmente con características ecológicas.
- 4. **Pisos:** a base de firme de concreto pulido.
- 5. **Plafones:** a base de yeso liso.
- 6. **Zona de regadera del baño en piso:** a base losa cerámica antideslizante.
- 7. **Zona de regadera del baño en muro:** a base de lambrín de azulejo de una altura mínima de 1.80metros.

Ilustración 51 casa habitación para zonas marginadas #3 fuente autor

## PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



F. LATERAL DERECHA/ F. POSTERIOR

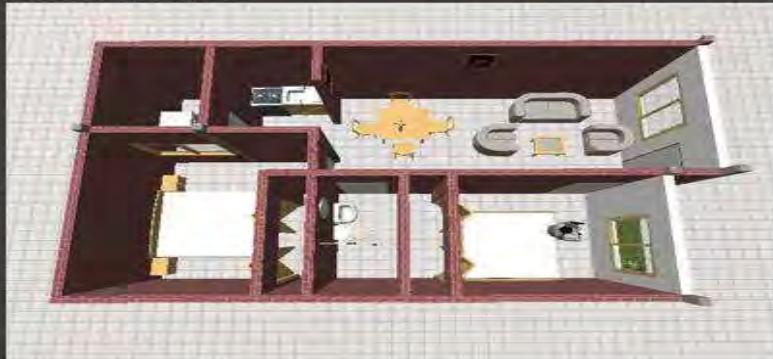


F. LATERAL DERECHA/ F. POSTERIOR

## PERSPECTIVAS INTERIORES DE PROPUESTA # 3.

Cuenta con los siguientes espacios la vivienda:

1. Sala.
2. Comedor.
3. Un baño completo.
4. Cocina.
5. Patio de servicio.
6. Dos recamaras.



## PERSPECTIVAS INTERIORES DE PROPUESTA # 3.



Ilustración 52 casa habitación para zonas marginadas #3 fuente autor

### 1.2.4.3 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES - CASA AN.

|    |                     |   |  |                              |                         |
|----|---------------------|---|--|------------------------------|-------------------------|
| c) | <b>FEBRERO 2012</b> | <b>Torre Habitacional de Departamentos.</b> | Calle: Paseo de las canteras #170.<br>Col: Popular Progreso. | <b>Familia Avilés Núñez.</b> | Proyecto arquitectónico |
|----|---------------------|---|--|------------------------------|-------------------------|

- **Descripción del proyecto.**

El **Sr. Eliazar Avilés Núñez** acudió en el mes de Febrero con la necesidad de una vivienda e incrementar su economía con la planeación de rentar o vender departamentos habitacionales, por lo que se realizó un estudio de necesidades de la familia y una visita del terreno el cual está ubicado en calle: Paseo de las canteras #170. Col: Popular Progreso.

Realice la proyección de varias propuestas hasta llegar a una final en donde se entregó los planos arquitectónicos al propietario.

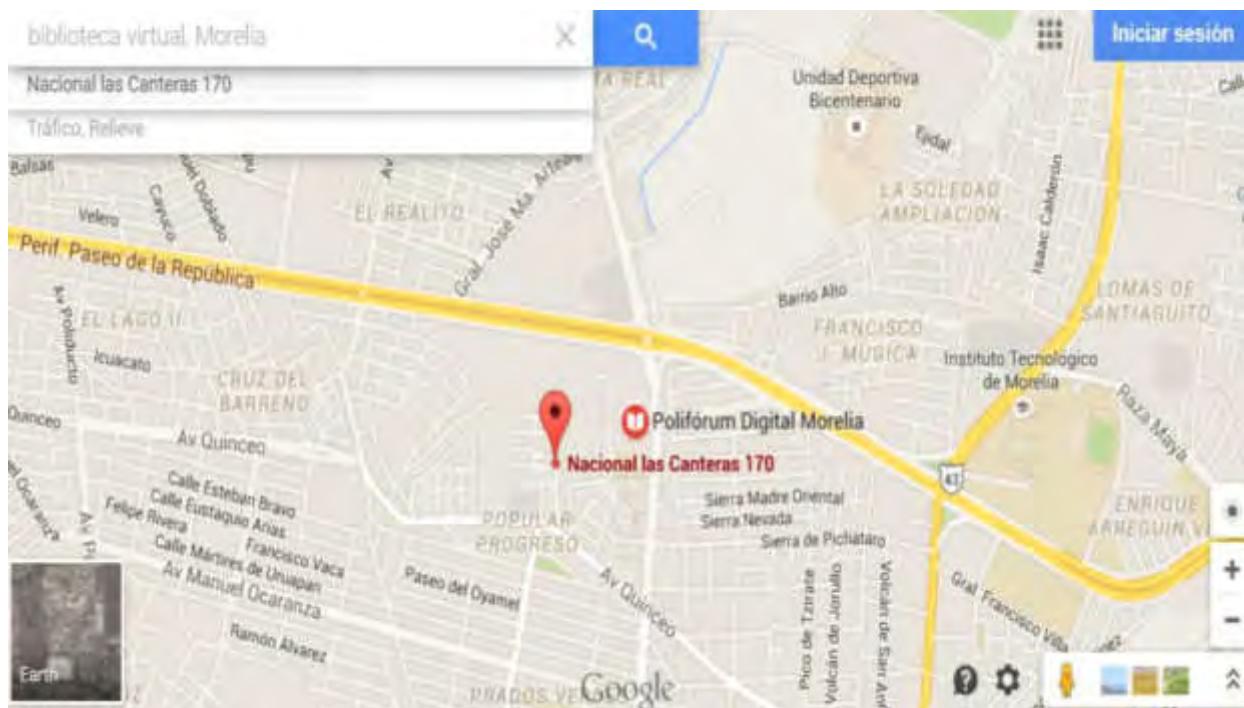
El proyecto consta de tres plantas las cuales son las siguientes:

1. Planta Baja: consta de los accesos:
  - ❖ Peatonal.
  - ❖ Vehicular (estacionamiento).
2. Primer planta: ingreso al departamento.
3. Segunda planta: ingreso al departamento.
4. Tercera planta: ingreso al departamento.

Los cuales contienen las siguientes aéreas:

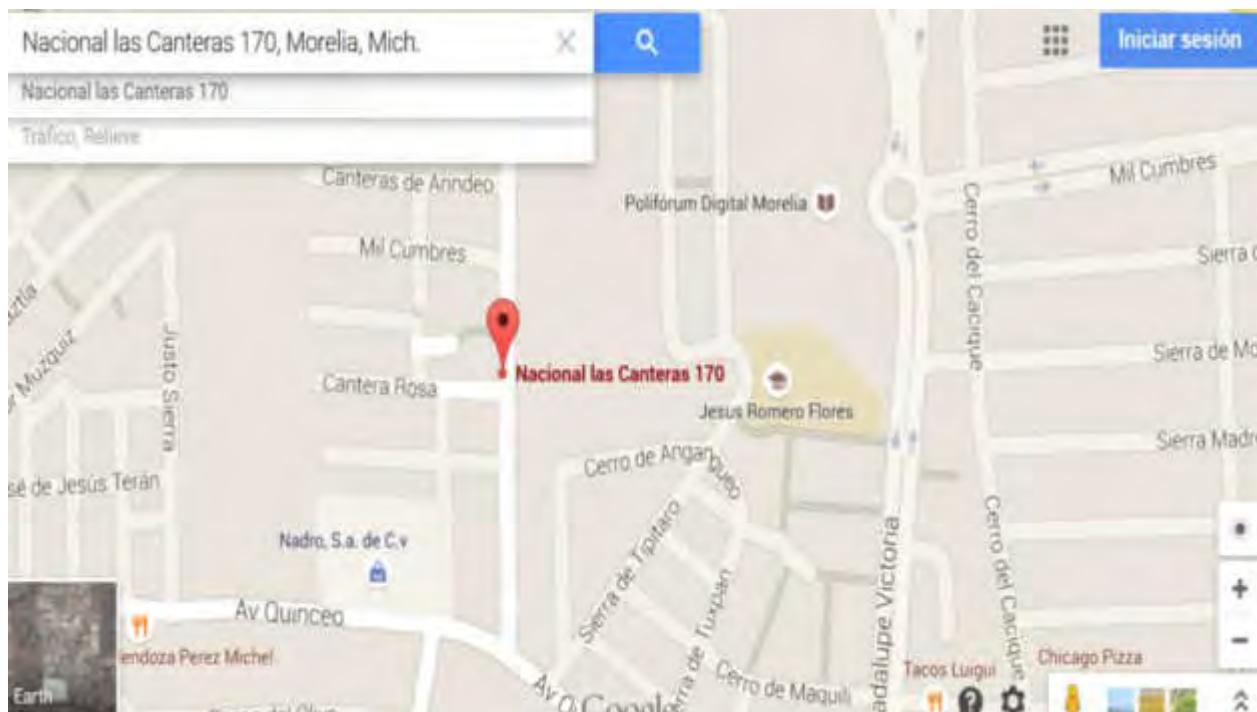
- ❖ Acceso.
  - ❖ Vestíbulo.
  - ❖ Sala.
  - ❖ Comedor.
  - ❖ Terraza.
  - ❖ Recamara principal con baño completo.
  - ❖ 3 remaras.
  - ❖ 2 baños comunes.
  - ❖ Cocina.
  - ❖ Patio de servicio.
5. Cuarta planta: salón de eventos y el restante de la losa de azotea.

- **Macro localización.**



Mapa 21 col. popular progreso fuente google

- **Micro localización.**



Mapa 22 col. popular progreso fuente google

- **Fotografías.**



Se observa en las fotos la vista del terreno que se encuentra en la colonia nacional las canteras en la calle paseo de la cantera #170.

Como se observa en la imagen el terreno consiste en 240.61m<sup>2</sup>, el cual tiene dentro del terreno la

**Ilustración 54 terreno en col. popular progreso fuente google**



**Ilustración 53 terreno para departamentos fuente autor**

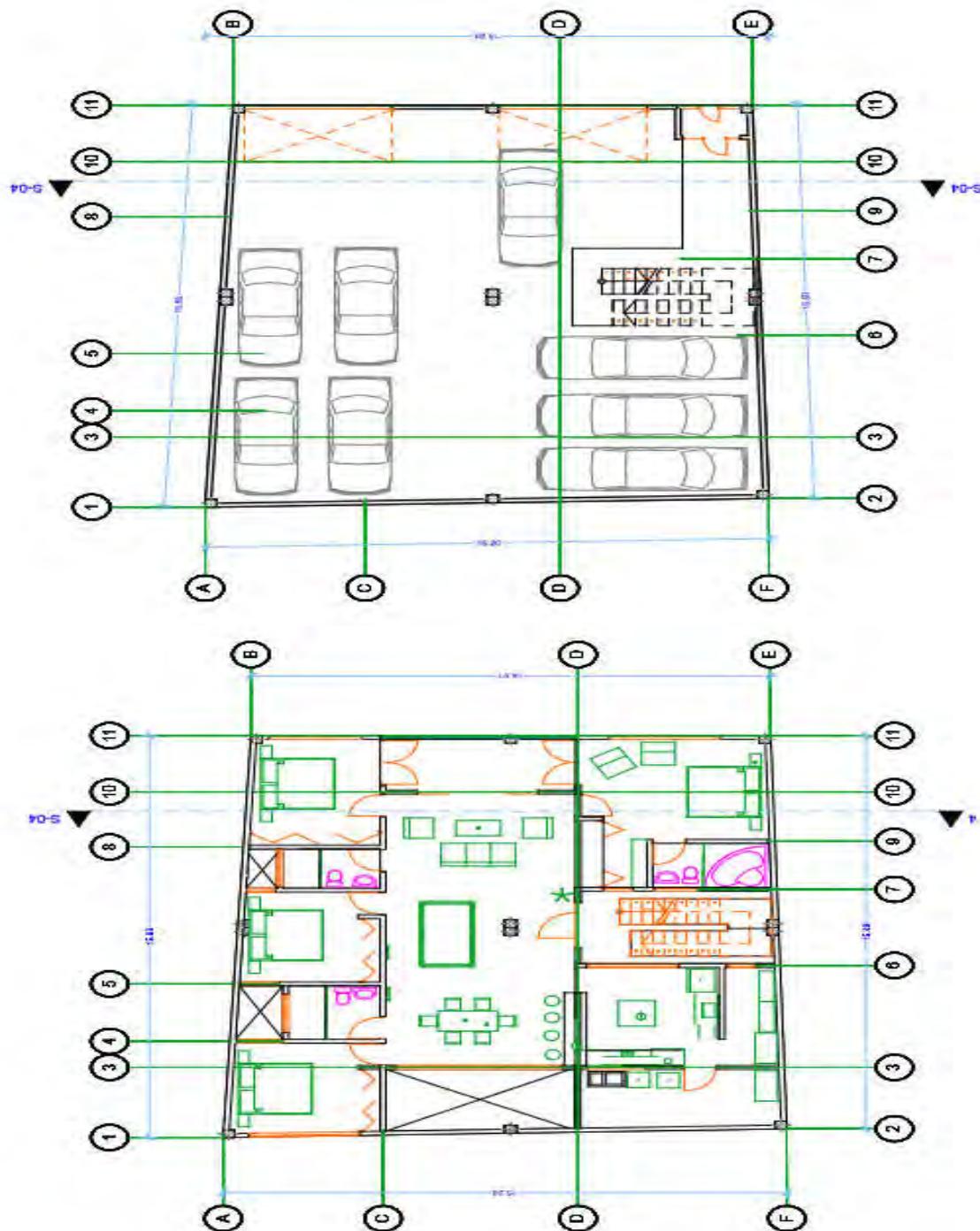
Actualmente el terreno se encuentra construido solo tres niveles área de estacionamiento, primer departamento y Segundo departamento. La construcción se encuentra en obra negra solo el Segundo nivel cuenta una parte con acabados.

- **Imágenes del Proyecto.**



Ilustración 55 perspectivas departamento fuente autor

Ilustración 56 planta arquitectónica departamento fuente autor



#### 1.2.4.4 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARS - CASA JAH.

|    |           |                                 |   |                                    |                                      |
|----|-----------|---------------------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| d) | Mayo 2013 | Jardinera en fachada posterior. | Fraccionamiento Encino. Calle: Encino Colorado#130. | Sr. José de Jesús Aldana Hernández | Proyecto arquitectónico y ejecución. |
|----|-----------|---------------------------------|---|------------------------------------|--------------------------------------|

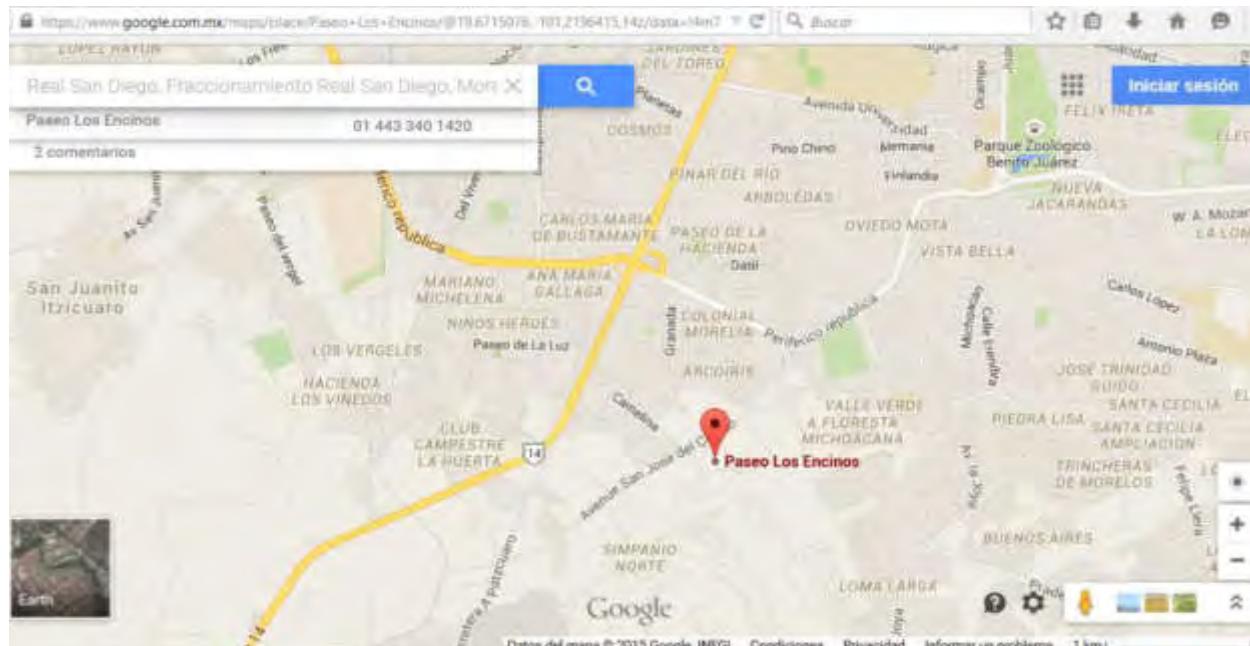
- **Descripción del proyecto.**

El **Sr. José de Jesús Aldana Hernández** acudió en el mes de Mayo con la necesidad de remodelara su jardín de su vivienda ubicada en la Calle: Encino Colorado # 130. Col: Fraccionamiento Paseo los Encinos. El cliente no estaba conforme con la imagen de su jardín por lo que me busco para que le diera opciones.

Realice varias propuestas hasta llegar a una final en donde se empezó la ejecución de la obra en el jardín posterior del cliente cuidando muy bien sus plantas, para volver a replantarlas dentro de la jardinera. Y se modificó la instalación eléctrica para jalar una conexión de un reflector y colócale su interruptor.

Se anexa la ubicación de la vivienda trabajada.

- **Macro localización.**



Mapa 23 fracc. Encinos fuente google

- **Micro localización.**



Mapa 24 terreno en fracc. Encinos fuente google

- Fotografías de la obra ejecutada.



Ilustración 57 jardín remodelado fuente autor

Como se observa en las fotografías realicé una pequeña jardinera en forma de "L", ubicada en la esquina y en los muros laterales se colocó fachaleta de piedra negra igual que en el acabado de la jardinera

### 1.2.4.5 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARS - CASA DH.

|    |            |                                       |  |                         |                                     |
|----|------------|---------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|
| e) | Julio 2014 | Chimenea y domo en patio de servicio. | Fraccionamiento Puerta Nogal. Calle: Maíz #213 | Sr. Daniel Correa Lemus | Proyecto arquitectónico y ejecución |
|----|------------|---------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------------|

- **Descripción del proyecto.**

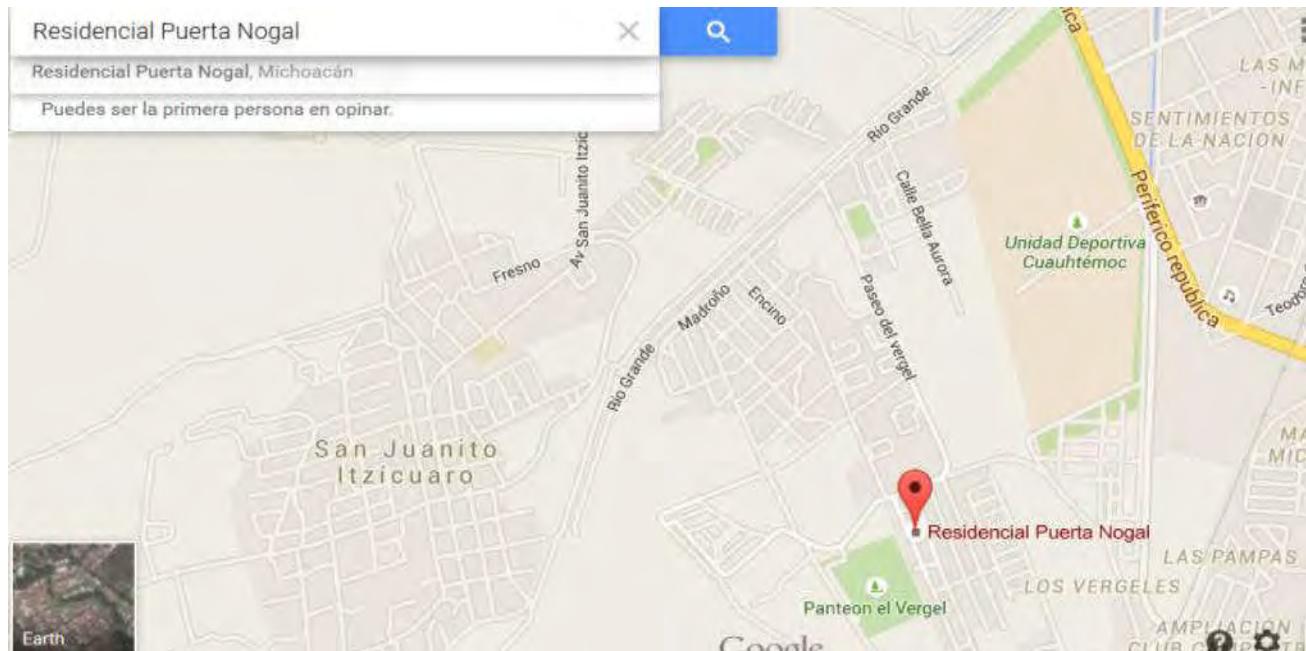
El Sr. Daniel Correa Lemus acudió en el mes de Julio con la necesidad de remodelara su jardín de su vivienda ubicada en la Calle: Maiz#213. Col: Fraccionamiento Puerta Nogal.

El cliente no estaba conforme con la imagen de su jardín por lo que me busco para que le diera opciones.

Se le realizaron varias propuestas en bosquejos hasta que el cliente me valido una propuesta la cual consta de colocarle una domo en el patio de servicio y una chimenea (asador para carne), en la parte posterior en forma de "L" aprovechando su esquina.

Se anexa la ubicación de la vivienda.

- **Macro localización.**



Mapa 25 puerta nogal ubicación fuente google

- **Fotografías de la ejecución de la obra.**



Como se observa en la fotografía el proceso de la obra: los muros se colocaron tabique rojo recocido, se colocó un firme de 8 cm y se colocó una losa de 10cm, todo ello se recubrió de porcelanato color beige, y en sus muros se colocó un lambrin de azulejo de 30cm en tonalidad café claro marca interceramic, y una cenega de color chocolate.

Para la elaboración de la chimenea se utilizó durocreto colocado en montenes, recibiendo una vez terminada la estructura una fachaleta de piedra en color naranja y con un recubrimiento de barniz en poliuretano.



Domo instalado y terminado.

Se observa en las fotografías la terminación y colocación del domo en el patio de servicio hecho con herrería tono chocolate y policarbonato en tono blanco con un alambre de retención, también se colocó una canaleta en color blanco galvanizada rematada con un tubo



Trabajo terminado con Domo terminada.

#### 1.2.4.6 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES - CASA GP.

|    |             |  |   |                                |  |
|----|-------------|--|---|--------------------------------|--|
| f) | Agosto 2014 | Humedad en interior de la recamara e Impermeabilización de azotea. | Calle: Aramen #305. Col: Félix Arriaga. | Sr. Miguel Ángel Guzmán Pérez. | Reparación de humedad y ejecución del impermeabilizante. |
|----|-------------|--|---|--------------------------------|--|

#### Descripción del proyecto.



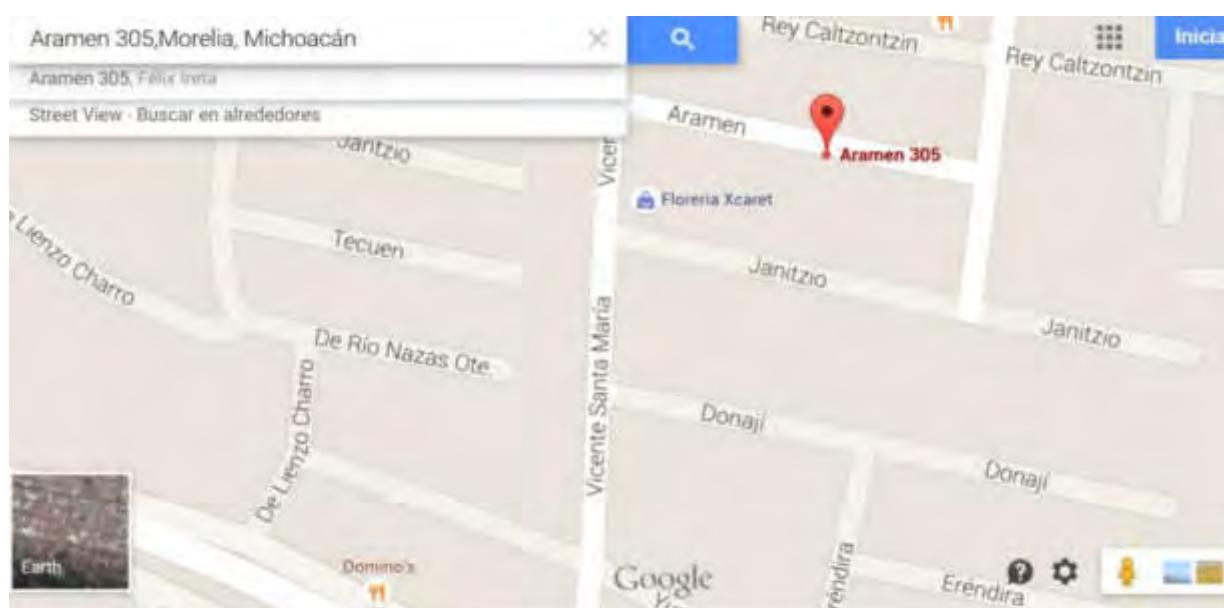
Ilustración 59 casa habitación Félix Arriaga fuente autor

El Sr. Miguel Ángel Guzmán Pérez, acudió en el mes de Agosto con la necesidad de una humedad en la vivienda ubicada en la Calle: Aramen #305. Col: Félix Arriaga. En la recámara de su hijo ubicado en la zona de tapas eléctricas (contacto y ductos de mega cable).

Se realizó un sondeo en la azotea en el ducto eléctrico y en el tubo de pvc del agua pluvia. Resultando dañado el tubo el cual provocó la humedad del muro de la recámara.

Por otro lado se le dio por primera vez mantenimiento de impermeabilización de la azotea después de 30 años de construcción de la misma.

#### • Localización.



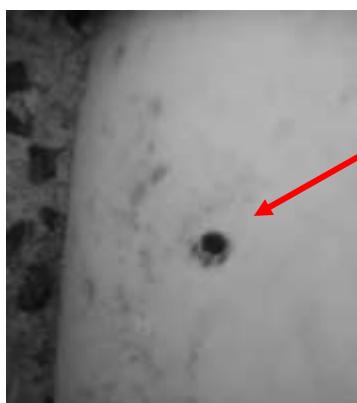
Mapa 26 casa habitación Félix Arriaga fuente google

- **Fotografías de la ejecución de la obra de la humedad de la recamara.**



Como se observa en la fotografía la humedad manifestada al contorno de las tapas eléctricas. Afectando el acabado del muro (yeso y pintura) de la recamara de su hijo.

Como se observa en las fotografías la demolición del yeso en el muro por la búsqueda del tubo de “pvc” ya que no se contaba con los planos de la vivienda. Los poliductos de la instalación eléctrica y servicio especial están junto con la instalación sanitaria la cual no es la adecuada ya que pudo ocasionar un corto circuito



Como se observa en las fotografías el tubo de “pvc” dañado por perforación de un clavo y fisurado por cincel. Lo cual se tuvo que reparar con un parche del mismo material “pvc” en las zonas afectadas.



Ilustración 60 reparación de inst. eléctrica en casa habitación Félix Arriaga fuente autor

- **Fotografías de la ejecución de la obra del mantenimiento de azotea.**

Se observa que se manifiesta la humedad en plafones del baño por mal remate en tubo de desagüe de agua pluvial y sanitaria del mismo baño también se tiene el problema de los domos de la azotea por no tener una buena pendiente en sus pretilles y por qué los cristales están más cortos y sus áreas de respiración están mal trabajadas provocando así la humedad en el interior de la vivienda.

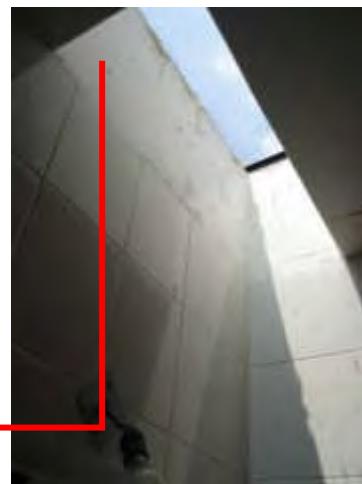
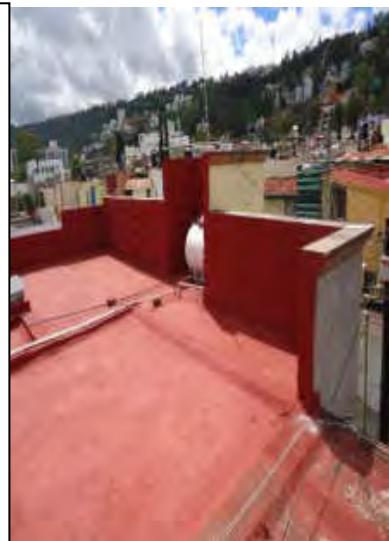


Ilustración 61 reparación de humedad en muros y azotea en casa habitación Félix Arriaga fuente autor

- **Fotografías de la ejecución de la obra del mantenimiento de azotea.**



Pretiles sin requemado con porosidad y fisurados. Mal remate en tubería sanitaria.



Se repararon las fisuras con cemento plástico marca comex, se requemaron los pretiles y por último se impermeabilizaron con sellador acrílico color terracota.



Pretiles con porosidad y fisurados.

Mal remate en poliductos de instalación especial.



Se remató el tubo de asfalto con cemento asfáltico negro al contorno y se le dio pendiente con este mismo material en la azotea. En el área de los domos se quitaron los domos y se le dieron pendiente a los pretiles así como se impermeabilizaron y se colocó de Nuevo los domos sellándolos con sellador

#### 1.2.4.7 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES - CASA MZ.

|    |            |   |  |   |                                     |
|----|------------|---|--|---|-------------------------------------|
| g) | Marzo 2015 | Colocación de piso, jardinera y reparación de humedad | Fraccionamiento Encino. Calle: Encino Colorado # 50. | Sr. Francisco de Asís del Moral Zambrano. | Proyecto arquitectónico y ejecución |
|----|------------|---|--|---|-------------------------------------|

- **Descripción del proyecto.**

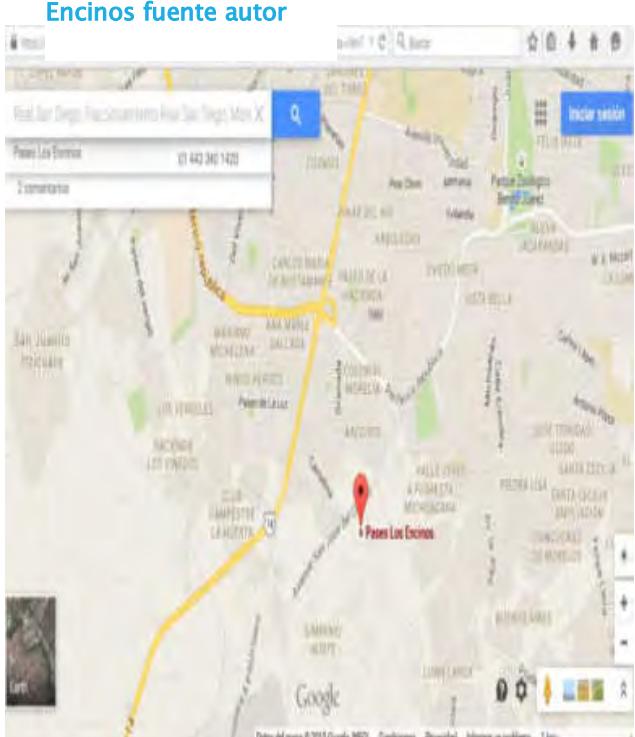


Ilustración 63 casa habitación en fracc. Encinos fuente autor

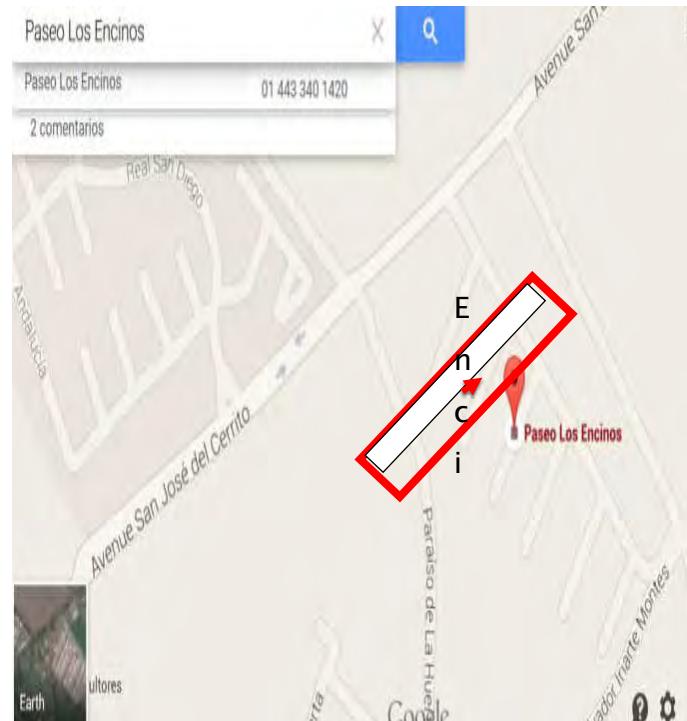
El Francisco de Asís del Moral Zambrano acudió en el mes de marzo con la necesidad de remodelara su jardín de su vivienda ubicada en la Calle: Encino Colorado # 50. Col: Fraccionamiento paseo los encinos. El cliente no estaba conforme con la imagen de su jardín por lo que me busco para que le diera opciones.

Se le realizaron varias propuestas en bosquejos hasta que el cliente me valido una propuesta la cual consta de colocarle vitropiso en el jardín y una jardinera aprovechando su esquina. Se anexa la ubicación de la vivienda.

- **Macro localización.**



Mapa 27 casa habitación en fracc. Encinos fuente google



- **Micro localización.**

- **Documentos (Se anexan correos)**

QUE TAL ARQUITECTA ESPERO SU PRESUPUESTO GRACIAS.

FRANCISCO DE ASIS DIJO

Carpetas Bandeja de entrada 2768 Archivo Correo no deseado 8 Borradores 10 Enviados Eliminados Resultados de búsqueda Nueva carpeta

FRANCISCO DE ASIS DEL MORAL ZAMBRANO 09/04/2015

QUE TAL ARQUITECTA ESPERO SU PRESUPUESTO GRACIAS.

FRANCISCO DE ASIS DEL MORAL ZAMBRANO 09/04/2015

QUE TAL ARQUITECTA ESPERO SU PRESUPUESTO GRACIAS.

FRANCISCO DE ASIS DEL MORAL ZAMBRANO 09/04/2015

Presupuesto de Remodelacion

Arq.Claudia Gaona B. 07/04/2015 Fotos

Para: f...@hotmail.com \*

Acciones

Carpetas Bandeja de entrada 2768 Archivo Correo no deseado 8 Borradores 10 Enviados Eliminados Resultados de búsqueda Nueva carpeta

Buena tarde Sr. Francisco de Asis.

Le envíó el presupuesto de la remodelación de su casa la cual consta de los siguientes elementos:

1.-Colocación de jardinería en la esquina esta llevará dos asientos de concreto a los costados para realizar su jardinería.  
2.-Colocación de su vitropiso.

NOTA: El piso ya lo encontré es el mas semejante que el que ustedes tienen.

También le quiero comentar que las fotos que les anexaría a mandar no puedo anexarlas una de ellas se me borro pero si gusta preguntarle al Sr. Aldana a su presidente el que vive en la última vivienda que lo deje ingresar para que vea su jardinería y sus muros.

Quedo a sus ordenes.

Presupuesto de Remodelacion

Arq.Claudia Gaona B. 08/04/2015 Documentos, fotos

Para: FRANCISCO DE ASIS DEL MORAL ZAMBRANO \*

Acciones

Carpetas Bandeja de entrada 2156 Archivo Correo no deseado 8 Borradores 10 Enviados Eliminados Resultados de búsqueda Nueva carpeta

1 dato adjunto (133.3 kB)

Presupuesto de Remodelacion

Descargar como pdf Guardar en OneDrive

MI. ESTE ES UN PEQUEÑO BOSQUEJO DE COMO SERIA LA JARDINERA.

Ilustración 64 correos electrónicos fuentes autor

**Tabla 9 cotización de remodelación fuente autor**

Se anexan presupuesto.

**PRESUPUESTO DE JARDINERA Y COLOCACION DE VITROPISO.**

| <b>Concepto de Mano de Obra.</b>  | <b>Metros</b> | <b>Total de Mano de obra</b> |
|---|---------------|------------------------------|
| 1.-Excabacion y acarreo de tierra de jardín                               | 145m3         |                              |
| 2,-Trazo y nivelación del terreno   | 14,5m2        |                              |
| 3,-Colocacion de plantilla de concreto                                    | 145m3         |                              |
| 4,-Colocacion de muros para jardinera                                     | 2m2           |                              |
| 5,-Aplanado de jardinera  | 2m2           |                              |
| 6,-Colocacion de vitropiso  | 14,5m2        |                              |
| 7,-Colocacion de junteador del vitropiso                                  | 14,5m2        |                              |
| 8,-Aplicación de pintura de jardinera, muro cabecera y lateral izquierdo. | 42m2          |                              |
| 9,-Limpieza y acarreo de escombro   | 42m2          |                              |

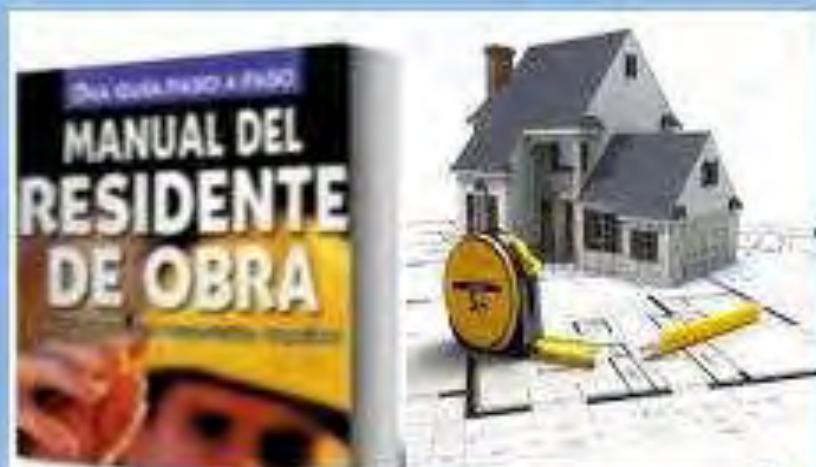
| <b>Concepto de Material.</b>           | <b>Total de Material.</b> |
|--|---------------------------|
| 1,-Plasticos y madera                  |                           |
| 2,-Cemento gris                        |                           |
| 3,-Arena                               |                           |
| 4,-Grava                               |                           |
| 5,-Tabique                             |                           |
| 6,-Mortero                             |                           |
| 7,-Textuco color blanco                | <b>\$4,385.00</b>         |
| 8,-Marmolina                           |                           |
| 9,-Vitropiso de primera rectificado    |                           |
| 10,-Pegapiso                           |                           |
| 11,-Junteador                          |                           |
| 12,-Pintura blanca para exterior comex |                           |
| 13.-Accesorios de limpieza y brochas.  |                           |

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| <b>Total del trabajo.</b>        |                   |
| <b>Concepto de Mano de Obra.</b> | <b>\$7,485.00</b> |
| <b>Concepto de Material.</b>     |                   |

## SEGUNDA PARTE.



- Departamento de Posventa.



- Manual de Posventa.

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente **Manual de Procedimientos para el Área de Postventa**, es capacitar a los arquitectos brindándoles los procedimientos a seguir la cual tiene la finalidad de dar un servicio con calidad al cliente, estandarizar las actividades y obligaciones de esta área y así como las tareas y responsabilidades de cada uno de los miembros que la integran. En cada actividad que se realiza deben de seguir un procedimiento administrativo, para lo cual se elaboró el siguiente manual. La responsabilidad de respetar y hacer respetar el presente manual es en primer lugar del personal del área POST-VENTA.

## **MISIÓN.**

Mantener una preocupación por establecer relaciones laborales sanas e imparciales, ofreciendo oportunidades de acceso a todos los trabajadores, favoreciendo a aquellos que más se acercan y contribuyen a los objetivos, expectativas y procedimientos de la empresa, estableciendo reglas y criterios de selección y aprobación para luego difundirlos por medio de la capacitación y desarrollo de nuestro personal y con todo ello sentir orgullo de pertenecer a una organización líder en su ramo.

## **VISIÓN.**

Valoramos a nuestro personal administrativo y operativo en su dignidad, dedicación y entusiasmo, aprovechando sus habilidades, conocimientos y experiencias a través de un sistema de total calidad, dotándolo con el apoyo necesario para lograr un excelente trabajo en equipo, garantizando que nuestros productos satisfagan las expectativas del cliente.

## **OBJETIVOS.**

- Flexibilidad
- Servicio al cliente con calidad
- Satisfacción al cliente
- Productividad y Optimización
- Responsabilidad y Equipo
- Seguridad, Orden y Limpieza
- Respeto
- Deseo de superación
- Lealtad a la empresa.
- Prevenir errores en futuros proyectos.
- Ser competitivo.
- Mejoras continuas.

## **2. ANTECEDENTES.**

En una empresa dedicada a la construcción existen varias áreas o departamentos los cuales son importantes para el funcionamiento y desarrollo de esta, es por ello que se subdividen por medio de un organigrama jerárquico con respecto al puesto de cada uno de los responsables de los departamentos, uno de ellos es el departamento de postventa. El departamento de postventa es aquel que se encarga de la atención del cliente, ya una vez concluida la venta del producto (vivienda), y así poder lograr el bienestar y la satisfacción del cliente.

El implemento de la gestión de la calidad en el proceso de Servicio Post-venta, nos brinda una percepción de calidad que es la diferencia que existe entre las expectativas del cliente, que es lo que éste espera obtener como consecuencia de la prestación del servicio, y lo que en realidad obtiene:

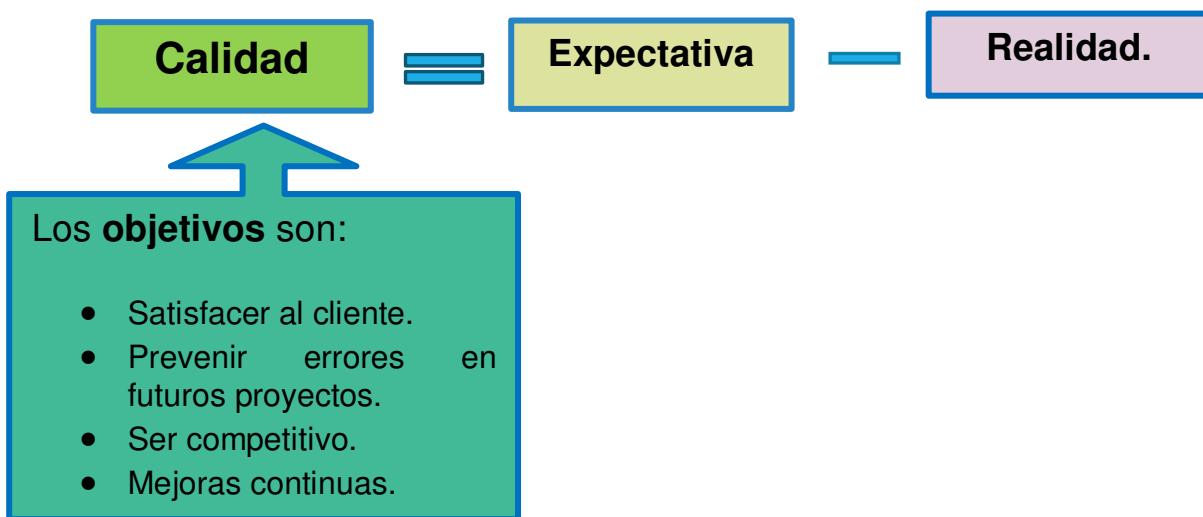


Ilustración 65diagrama de objetivos fuente autor

mpromiso desde el primer contacto con cliente siguiendo con la venta y manteniéndolo en cualquier relación que se establezca después de la misma, es decir, en los servicios relacionados con la post-venta. La calidad no solamente tiene que ver con las características del producto si no con la atención que pueda recibir una vez realizada la compra. Gracias a la buena calidad de un servicio post-venta, la empresa es capaz de hacer mejoras en cuanto a sus productos y a sus servicios, es decir que, la empresa puede tener una mejora continua interactuando con los clientes. Por lo que trae como resultado el crecimiento, estabilidad y confiabilidad de la empresa constructora.

Ilustración 66 cadena de posventa fuente emprendedor .gob.mx



## 2.1. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE POSTVENTA.

El departamento de postventa es el que consiste en todos aquellos esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente y, si es posible, asegurar una compra repetida. Una venta no concluye nunca porque la meta es tener siempre al cliente completamente satisfecho.

Este es uno de los puntos diferenciales respecto a la competencia. El servicio postventa es el último proceso que al brindar calidad, garantiza el paso a un nivel superior que nos permite conocer la productividad y evaluar a la empresa en cuanto a la calidad al permitir:

- Conocer la opinión de los clientes.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Evaluar los productos y procesos garantizando la retroalimentación necesaria para una mejora.

Si el servicio postventa es deficiente, puede afectar negativamente la opinión del cliente y disminuir los niveles de las ventas. Para el análisis del servicio post-venta es interesante **valorar si la compra es repetida o valorar si la compra es por recomendación**.

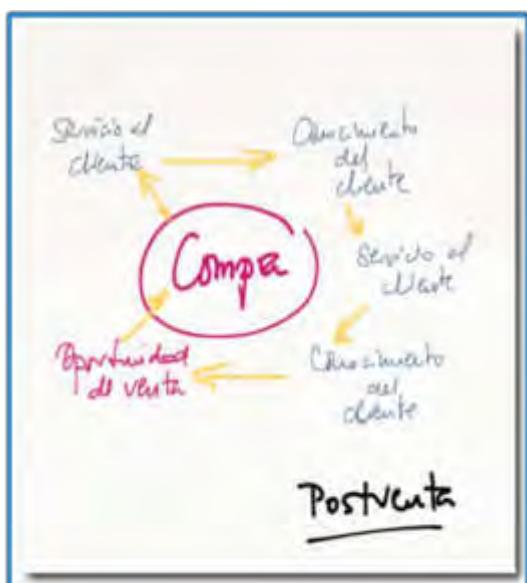


Ilustración 67 ciclo de posventa fuente emprendedor .gob.mx

- **Compra repetida:** se presentar en algún lapso de largo o mediano plazo, como sucede con los bienes durables, aquí están involucrados la compra habitual y la lealtad a la marca.

- **Compra por recomendación:** trata de conseguir que un cliente satisfecho para que pueda actuar como “recomendado” de nuestra empresa, y así poder comenzar un nuevo ciclo en la búsqueda de nuevos clientes. Este acto surge en “boca a boca” o “boca a oreja” entre cada uno de nuestros

clientes.

La estancia de sus trabajadores técnicos y arquitectos pertenecientes al departamento de postventa que se encuentra dentro del fraccionamiento, dejara de existir cuando se tenga una cantidad del 15% de casas con garantía con respecto al total de viviendas que conforman el fraccionamiento. Cabe señalar que no por ello se dejara de brindarles la atención de estas, solamente ya no estarán de base en el fraccionamiento.

La post-venta cuenta con diferentes tipos de servicio:

A-1) Servicio de entrega de producto:

- **Recepción y entrega:** atención personalizada por un profesional de la construcción para la entrega y revisión del producto dando toda la información y aclarando todas las dudas del cliente conforme a sus instalaciones.



Ilustración 68 entrega de vivienda fuente autor

A-2) Servicios técnicos a los productos:

- **Instalaciones:** operaciones que debe realizar el cliente para poner el producto en funcionamiento. El manual debe de ser sencillo.
- **Mantenimiento:** actividades de mantenimiento para restablecer al producto alguna de sus características y mantener otras. El mantenimiento puede incluir inspecciones, limpieza, sustitución de partes entre otras actividades.<sup>4</sup>
- **Reparaciones:** El proveedor reparará los productos debiendo pagar o no el cliente por este servicio dependiendo de las condiciones y plazos de la garantía.



Ilustración 69 técnicos fuente [www.rivassanti.net](http://www.rivassanti.net)

A-3) Servicios a los clientes:

- **Adiestramiento para el uso:** Sistema de comunicación con el cliente mediante el cual se forma y orienta al cliente obtenga el mayor provecho.
- **Manejo de Quejas:** Demuestra un “defecto” en el producto o servicio que afecta la satisfacción del cliente y para mantener el cliente hay que resolverlas.



Ilustración 70 servicio clientes fuente [www.rivassanti.net](http://www.rivassanti.net)

<sup>4</sup> <http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-post-venta.php>

## 2.1.1- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO POST – VENTA.

El departamento de postventa se subdivide para operar acorde a sus actividades y responsabilidades de cada uno de los arquitectos o personal profesional que labora en él, como se presenta en el organigrama jerárquico.

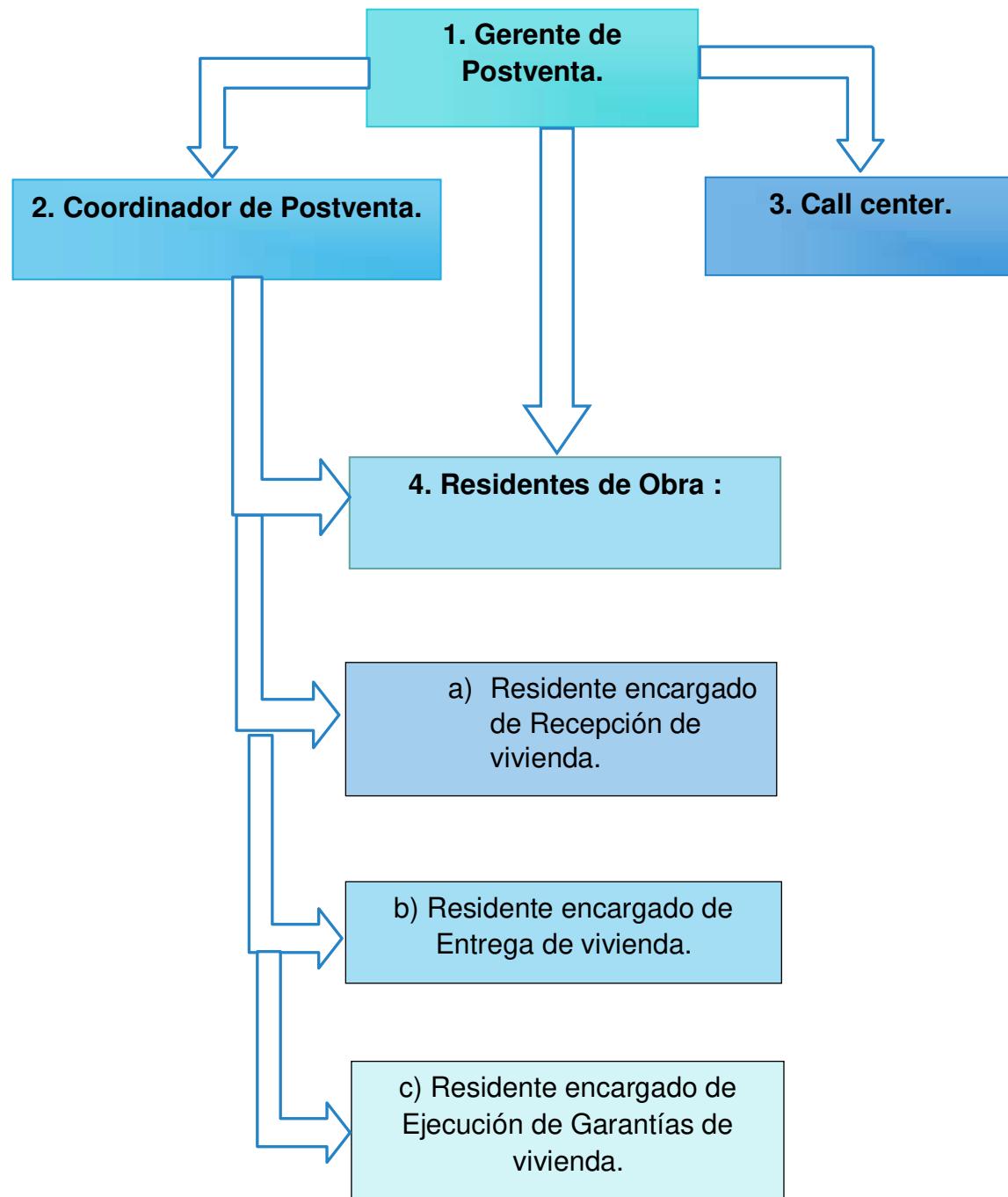


Ilustración 71 organigrama post-venta fuente autor

## 2.2- PERFILES DEL PERSONAL QUE CONFORMA EL ÁREA DE POSTVENTA.

### 2.2.1 Gerente de postventa.

| PERFILES DE PUESTO.           | DESCRIPCIÓN.  |
|-------------------------------|---|
| <b>Nombre del Puesto:</b>     | <b>Gerente de Post Venta</b>  |
| <b>Jefe Inmediato:</b>        | Director de Operaciones.  |
| <b>Relaciones:</b>            | Área de ventas, Construcción, Compras, titulación, recursos humanos.  |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Licenciatura, arquitectura e Ingeniería.  |
| <b>Experiencia:</b>           | Tres años   |
| <b>Habilidades:</b>           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad en Atención al Cliente</li><li>• Saber escuchar</li><li>• Liderazgo y comunicación</li><li>• Toma de decisión</li><li>• Buenas relaciones interpersonales</li><li>• Tener espíritu de Trabajo en Equipo.</li><li>• Capacidad de Planeación Estratégica.</li><li>• Actitud de brindar un buen Servicio.</li><li>• Conocimiento amplio del área</li><li>• Innovador y Creativo.</li></ul> |

Tabla 10 perfil de gerente de post venta fuente autor

### 2.2.2 Coordinador de postventa.

Tabla 11 perfil de coordinador de post venta fuente autor

| PERFILES DE PUESTO.       | DESCRIPCIÓN.                    |
|---------------------------|---------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b> | <b>Coordinador de postventa</b> |
| <b>Jefe Inmediato:</b>    | Gerente de Post Venta           |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Relaciones:</b>            | Área de ventas, Construcción, Compras y titulación  |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Arquitectura e Ingeniería   |
| <b>Experiencia:</b>           | Un año  |
| <b>Habilidades:</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Atención al Cliente</li> <li>• Liderazgo y comunicación</li> <li>• Toma de decisión</li> <li>• Tener espíritu de Trabajo en Equipo.</li> <li>• Capacidad de Planeación Estratégica.</li> <li>• Actitud de brindar un buen Servicio.</li> <li>• Innovador y Creativo.</li> </ul> |

### 2.2.3 Call Center de postventa.

Tabla 12 perfil de call center de post venta fuente autor

| <b>PERFILES DE PUESTO.</b>    | <b>DESCRIPCIÓN.</b>   |
|-------------------------------|---|
| <b>Nombre del Puesto:</b>     | <u>Call center de postventa</u>   |
| <b>Jefe Inmediato:</b>        | Gerente de Post Venta   |
| <b>Relaciones:</b>            | Área de ventas y titulación   |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Licenciatura, nivel técnico.  |
| <b>Experiencia:</b>           | Un año  |
| <b>Habilidades:</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Atención al Cliente</li> <li>• Saber escuchar y relaciones interpersonales</li> <li>• Liderazgo y comunicación</li> <li>• Toma de decisión</li> <li>• Tener espíritu de Trabajo en Equipo.</li> <li>• Actitud de brindar un buen Servicio.</li> </ul> |

## 2.2.4 Residente de receptor de vivienda de postventa.

Tabla 13 perfil de residente encargado de recepción de vivienda fuente autor

| PERFILES DE PUESTO.           | DESCRIPCIÓN.  |
|-------------------------------|---|
| <b>Nombre del Puesto:</b>     | a) <b><u>Residente encargado de Recepción de vivienda.</u></b>  |
| <b>Jefe Inmediato:</b>        | Gerente de Post Venta   |
| <b>Relaciones:</b>            | Área de ventas, Construcción, y titulación.   |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Arquitecto o Ingeniero Civil.   |
| <b>Experiencia:</b>           | Un año  |
| <b>Habilidades:</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Atención al Cliente</li> <li>• Liderazgo y comunicación.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Conocimiento de los procedimientos.</li> <li>• Innovador y Creativo.</li> </ul> |

## 2.2.5 Residente de entrega de vivienda de postventa.

Tabla 14 perfil de residente encargado de entrega de vivienda fuente autor

| PERFILES DE PUESTO.           | DESCRIPCIÓN.   |
|-------------------------------|--|
| <b>Nombre del Puesto:</b>     | b) <b><u>Residente encargado de Entrega de vivienda.</u></b> |
| <b>Jefe Inmediato:</b>        | Gerente de Post Venta  |
| <b>Relaciones:</b>            | Área de ventas, compras y call center.                       |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Arquitecto o Ingeniero Civil.                                |
| <b>Experiencia:</b>           | Un año   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Habilidades:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Atención al Cliente</li> <li>• Liderazgo y comunicación.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Conocimiento de los procedimientos.</li> <li>• Innovador y Creativo.</li> </ul> |
|---------------------|---|

## 2.2.6 Residente de garantía de vivienda de postventa.

Tabla 15 perfil de residente encarga de garantía fuente autor

| <b>PERFILES DE PUESTO.</b>    | <b>DESCRIPCIÓN.</b>   |
|-------------------------------|---|
| <b>Nombre del Puesto:</b>     | c) <u>Residente encargado de ejecución de Garantías de vivienda.</u>  |
| <b>Jefe Inmediato:</b>        | Gerente de Post Venta   |
| <b>Relaciones:</b>            | Construcción, compras y call center.  |
| <b>Requisitos del Puesto:</b> | Arquitecto o Ingeniero Civil.   |
| <b>Experiencia:</b>           | Un año  |
| <b>Habilidades:</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad en Atención al Cliente</li> <li>• Liderazgo y comunicación.</li> <li>• Buenas relaciones interpersonales.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Actitud de Servicio.</li> <li>• Conocimiento de los procedimientos.</li> <li>• Innovador y Creativo.</li> </ul> |

## 2.3 FUNCIÓN Y ACTIVIDADES DEL ARQUITECTO CORRESPONDIENTE A CADA SUB ÁREA DE POSTVENTA.

La función del arquitecto dentro del departamento de postventa es fundamental para el buen desempeño y funcionamiento del personal de obra. El arquitecto tiene una preparación académica que le permite realizar mejoras continuas, así como examinar los problemas dándoles solución, el poder así gestionar ante la mesa de dirección de proyectos e intervenir en los demás departamentos, dando propuestas para su corrección y por ende evitando que a la constructora se le cause daño a la imagen de la empresa y a su economía.

Por esta razón el departamento de postventa se subdivide para operar acorde a sus actividades y responsabilidades de cada uno de los arquitectos o personal profesional que labora en él, como se presenta en el organigrama jerárquico.

### 2.3.1 GERENTE DE POSTVENTA.

La función del gerente de postventa es la ejecución de los presupuestos de gastos indirectos y directos, los cuales se van a invertir en el área de postventa para cada uno de los fraccionamientos, el gerente debe de estar al pendiente de que no se excedan estos presupuestos y gestionarlos ante la dirección general de la empresa, también dará un informe general de cada uno de los fraccionamientos, para dar a conocer los avances de cada una de sus sub áreas de su departamento, con la finalidad de que exista un dialogo y una evaluación mensual sobre la calidad de la vivienda de cada uno de los fraccionamientos y de la calidad humana de sus responsables del departamento de postventa como son: los residentes de obra, call center y su coordinador.

También el gerente es encargado de proporcionar a los integrantes de su departamento todas sus herramientas para poder operar elaborar todas sus funciones, así como de sus prestaciones laborales en coordinación con recursos humanos. El gerente es el encargado conjuntamente con el coordinador de dar por terminado y por ende el cierre de la base de datos una vez caducado la última garantía (terminación de la obra). Así como el cierre del programa que es cuando se procede una vez entregado el fraccionamiento a la asociación de colonos.



Ilustración 72 gerentes fuente  
[www.rivassanti.net](http://www.rivassanti.net)

### 2.3.2 COORDINADOR DE POSTVENTA.

La función del coordinador de postventa es apegarse al presupuesto autorizado por la dirección general de la constructora, así como la ejecución del presupuesto de gastos indirectos y directos, los cuales se van a invertir en el área de postventa para cada uno de los fraccionamientos.



Ilustración 73 coordinadores fuente [www.rivassanti.net](http://www.rivassanti.net)

El coordinador tendrá que gestionar para dar de alta en sistema los insumos de materiales, y autorización de las requisiciones que elaboran y requieren sus residentes de obra para cumplir con las demandas de los clientes que requieren su entrega de vivienda la cual ocupa de un mantenimiento antes de la entrega al cliente, así como las reparaciones de garantías.

También el coordinador se encargara de tramitar los pagos correspondientes a los proveedores, cuando sea necesario tendrá que gestionar aditivas cuando excede su presupuesto solicitando la autorización con el gerente del área y estar supervisando a su personal a cargo que ejecuten una buena laboro llena de responsabilidad en cada uno de su fraccionamiento teniendo todo en orden.

Otra de las funciones es la recepción optima del conjunto del fraccionamiento al departamento de urbanización y la entrega del mismo fraccionamiento a la mesa directiva del condominio integrada por los mismos colonos. El coordinador es el encargado conjuntamente con el gerente de dar por terminado y por ende el cierre de la base de datos una vez caducado la última garantía (terminación de la obra). Así como el cierre del programa que es cuando se procede una vez entregado el fraccionamiento a la asociación de colonos.

### 2.3.3 CALL CENTER DE POSTVENTA.

La función del personal de call center es brindar la atención telefónica al cliente ya sea para orientándolo cuando está en proceso de trámites de la entrega de su vivienda, para dar la fecha de entrega.

El call center se encarga también de la atención del cliente en el manejo de quejar, brindándole una fecha de atención llevando la agenda de los residentes de obra de cada uno de los fraccionamientos, el call center brinda la



Ilustración 74 call center fuente [www.rivassanti.net](http://www.rivassanti.net)

capacitación u orientación a los clientes para el uso del producto para que obtenga una mejor información y aprovechamiento de su vivienda.

Esta sub área es responsable de la elaboración de la base de datos que tendrá información personal del cliente y llena cada una de sus etapas de compra del cliente, así también tendrán que estar llevando al corriente diario esta base de datos, donde también tendrá que incluir la información de las viviendas entregadas a los clientes, archivando las actas de entrega y los folios de garantías ya atendidos.

## **2.4 RESIDENTES DE OBRA DE POSTVENTA.**

Las funciones de los residentes de obra del área de postventa se encargarse de la operatividad del departamento llevando acabo la supervisión de la calidad de las viviendas, elaborando un reporte de las anomalías de la vivienda, brindando la atención del cliente durante sus procesos de entrega de la vivienda, la atención de los valuadores de los diferentes créditos, también del manejo de la mano de obra y proveedores, la elaboración de las requisiciones de materiales y pagos de mano de obra adicionales de proveedores.

Es por ello que se dividen las funciones que realizan los arquitectos responsables de cada una de las sub áreas.

### **2.4.1 a) RESIDENTE ENCARGADO DE RECEPCIÓN DE VIVIENDA.**

La función del residente encargado de la recepción de vivienda de obra del área de postventa es llevar acabo la supervisión de la calidad de las viviendas en los procesos de construcción señalándole las anomalías al departamento de edificación para su corrección, el residente tendrá que llevar un informe o reporte fotográfico el cual tendrá que exponer al coordinador, gerente y a la dirección general de la constructora, también deberá de llevar un archivo documental físico de estas supervisiones como respaldo fotográfico.

### **2.4.2 b) RESIDENTE ENCARGADO DE ENTREGA DE VIVIENDA.**

La función del residente encargado de entrega de la vivienda al cliente es principalmente recibir la vivienda ya certificada o que cumpla con la calidad que solicita el departamento de postventa una vez recibida es responsabilidad del residente mantener en buen estado esta vivienda para la visita de los evaluadores de los diferentes créditos ejercidos para el trámite de la compra de ella, para ello

tendrá que tener personal de obra a su cargo para ejecutar esta labor, y por ende tendrá que requerir el pago de la mano de obra y el suministro de los insumos de los materiales que empleara en la vivienda.

Otra función es la atención del cliente el día de la entrega de la vivienda, entregando un producto terminado y en funcionamiento, brindándole toda la información y resolución a sus dudas. También tendrá que llenar los documentos correspondientes al acta de entrega de la vivienda, donde se da por escrito los tiempos de vencimiento de cada una de sus garantías, dichas actas tendrán que llevarse al call center para que se capturen en la base de datos del departamento de postventa.

#### **2.4.3 c) RESIDENTE ENCARGADO DE EJECUCIÓN DE GARANTÍAS DE VIVIENDA.**

La función del residente encargado de ejecución de garantías de viviendas es acudir al domicilio agendado en el día y hora para brindarle la atención al cliente, llevando en mano su reporte de la garantía ejercida para verificar los detalles reportados, para validad si procede la reparación, si así fuera se le da una explicación al cliente y comienza la reparación con la mano de obra a cargo del arquitecto.

Otra función del residente es que tendrá que requisitar el pago de la mano de obra, así como el pago de los proveedores y deberá requisitar el suministro de los insumos de los materiales que empleara en cada una de las garantías, una vez concluida la reparación tendrán que validad que se atendió al cliente con el reporte firmado por él, llevándolo al call center para que se capturen en la base de datos del departamento de postventa.

#### **2.5 DESCRIPCIÓN DE ÁREAS INVOLUCRADAS PARA EL PROCESO DE VENTA DE VIVIENDA.**

Las siguientes áreas o departamentos que se van a describir en una reseña son parte de una empresa constructora las cuales intervienen con el cliente al entregar un producto con calidad.

- Ruta de crédito de Ventas.

Este proceso se refiere a la atención del cliente con respecto a nuestros productos y al a formalización de documentación del cliente mediante la asignación de la cantidad de días máximos para realizar el apartado de la

vivienda según sea el tipo de crédito o financiamiento ejecutado por nuestro cliente y el tiempo estipulado en las dependencias competentes este crédito.

➤ Ruta de ventas a Titulación.

Este proceso se refiere a la asignación de la recepción de entrega del expediente formalizado por el asesor de ventas y el cliente según sea el tipo de crédito o financiamiento ejecutado por nuestro cliente, procediendo a la escrituración de la vivienda y a la liberación total del pago de nuestro cliente.

➤ Ruta de productividad de Edificación.

Este proceso se refiere a la asignación de la ejecución de producto (vivienda) que se está ofreciendo para la venta, concluyendo con los procesos de las etapas de obra correspondientes de la vivienda comenzando con el desplante de obra negra de la vivienda y el terminado de acabados de calidad.

➤ Ruta de productividad de Urbanización.

Este proceso se refiere a la asignación de la ejecución de la infraestructura que se está ofreciendo para la venta, concluyendo con los procesos de las etapas de obra correspondientes al tratamiento del terreno, a la ejecución de las instalaciones de redes de agua potable y alcantarillado, electrificación y pavimentación, y el terminado de cada uno de los servicios a cada una de las dependencias correspondientes.

➤ Ruta de calidad de producto de postventa (receptor de vivienda).

Este proceso se refiere a la verificación de la entrega del producto ya terminado por edificación al receptor de vivienda para que se le aplique la revisión correspondiente y asegurar que se entregue viviendas con calidad, una vez cumpliendo con este requisito se entregara al cliente su vivienda.

# CIRCULO DE APORTACION DE LOS DEPARTAMENTOS PARA POST-VENTA.



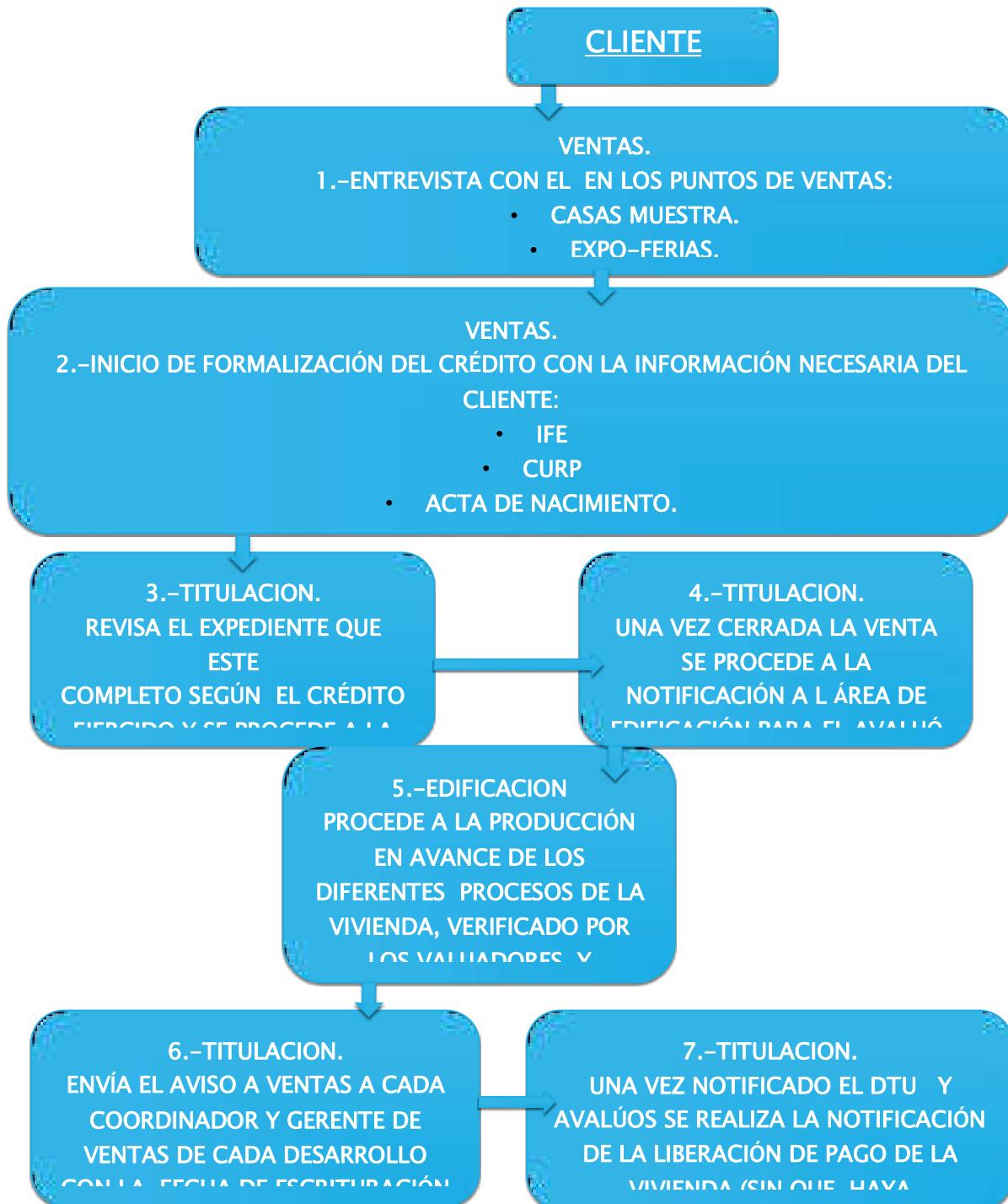
## 2.6 CARACTERÍSTICAS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CRÉDITO QUE EJERCE EL CLIENTE CON EL ÁREA DE VENTAS.

Tabla 16 tipos de créditos fuente autor

| TIPO DE CREDITO              | DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SU TRAMITE  | TIEMPO APROXIMADO PARA SU TRAMITALOGIA | LIBERACION ESCRITURACIÓN | CUMPLIMIENTO PARA LIBERACIÓN DE ESCRITURA   |
|------------------------------|--|--|--------------------------|---|
| INFONAVIT                    | IFE ,CURP, ACTA DE NACIMIENTO ORIGINAL, COMPROBANTE DE DOMICILIO, CARTA DE EMPLEO  | 17 DÍAS                                | D.T.U                    | PARA QUE LA VIVIENDA SE LIBERE Y CONTINÚE CON LA ESCRITURACIÓN,   |
| FOVISSSTE                    | IFE, CURP, ACTA DE NACIMIENTO, 3 ÚLTIMOS TALONES DE PAGO, CONSTANCIA DE SERVICIOS, COMPROBANTE DE DOMICILIO, ESTADO DE CUENTA SAR. | 30 DÍAS                                | AVALUÓ                   | SE REQUERIRÁ TENER AL 100%, COMPLETA LA VIVIENDA EN SUS ACABADOS LOS CUALES SON LOS SIGUIENTES: PASTA EN LOS MUROS Y PLAFONES,    |
| PENSIONES CIVILES DEL ESTADO | IFE,CURP,ACTA DE NACIMIENTO, ÚLTIMO TALON DE PAGO, CARTA AUTORIZACIÓN DE CREDITO PENSIONES,COMPROBANTE DE DOMICILIO,               | 60 DÍAS                                | AVALUÓ                   | COLOCACIÓN DE VITROPISO, ACCESORIOS ELÉCTRICOS, MUEBLES HIDRÁULICOS, CANCELERÍA Y CARPINTERÍA POR EL DEPARTAMENTO DE EDIFICACIÓN. |
| ISFAM (BANJERCITO)           | IFE, CURP, ACTA DE NACIMIENTO, COMPROBANTE DE DOMICILIO, CARTA AUTORIZACIÓN, FOTOS DE VIVIENDA DE CRÉDITO ISFAM                    | 60 DÍAS                                | AVALUÓ                   |   |

|                    |   |        |        |  |
|--------------------|---|--------|--------|--|
| CRÉDITOS<br>BANCOS | IFE, CURP, ACTA DE<br>NACIMIENTO,<br>COMPROBANTE DE<br>INGRESOS ÚLTIMOS 3<br>MESES, COMPROBANTE<br>DE DOMICILIO | 8 DÍAS | AVALUÓ |  |
|--------------------|---|--------|--------|--|

## 2.6.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL ÁREA DE VENTAS Y



## TITULACIÓN.

### 2.6.2 FORMATO QUE REALIZA TITULACIÓN PARA LAS NOTIFICACIONES DE ESCRITURAS REALIZADAS SEMANALMENTE.

Este formato es utilizado por el área de titulación para notificar a las siguientes áreas: ventas, edificación y atención al cliente, las viviendas que ya se encuentran escrituradas dándonos como datos importantes los nombres de los dueños, la ubicación correspondiente, el prototipo y el monto del costo de la vivienda.

#### NOMBRE DEL DESARROLLO.

| Nº | NOMBRE DEL CLIENTE                        | ID   | TIPO            | CREDITO   | FECHA FIRMA   | VALOR VIV  | MONTO DE CREDITO | NOTARIA | FIRMA DE APODERADO |
|----|---|------|-----------------|-----------|---------------|------------|------------------|---------|--------------------|
| 1  | MARTINEZ<br>GONZALEZ<br>MIGUEL ANGEL      | 1305 | CUATRO<br>AGUAS | INFONAVIT | 15-Jul-<br>11 | 375,000.00 | \$ 365,402.95    | 81      | FIRMADO            |
| 2  | ROCIO<br>ALEJANDRA<br>OLIVERA<br>MARTINEZ | 1308 | CUATRO<br>AGUAS | INFONAVIT | 13-Jul-<br>11 | 390,000.00 | \$ 260,854.15    | 81      | FIRMADO            |
| 3  | JULIO MARTIN<br>PRIETO<br>AGUILAR         | 1309 | CUATRO<br>AGUAS | INFONAVIT | 14-Jul-<br>11 | 390,000.00 | \$ 388,107.50    | 81      | PENDIENTE          |
| 4  | VELAZQUEZ<br>DUARTE<br>NORMA<br>LILLYAN   | 1322 | CUATRO<br>AGUAS | INFONAVIT | 14-Jul-<br>11 | 375,000.00 | \$ 374,999.85    | 81      | PENDIENTE          |
| 5  |   |      |                 |           |               |            |                  |         |                    |
| 6  |   |      |                 |           |               |            |                  |         |                    |
| 7  |   |      |                 |           |               |            |                  |         |                    |
| 8  |   |      |                 |           |               |            |                  |         |                    |
| 9  |   |      |                 |           |               |            |                  |         |                    |

FORMATO A.TITU.1 Tabla 17 agenda de clientes para escrituras

### **2.6.3 EDIFICACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL DTU.**

El departamento de edificación deberá de cumplir con el Dictamen Técnico Único (DTU), que es el documento que valida la terminación al 100% de la(s) vivienda(s), con respecto al cumplimiento de las especificaciones y características arquitectónicas, urbanas y de infraestructura señaladas en la presentación y registro de la oferta (proyecto ejecutivo aprobado y autorizo), que constata de que se cuenta con las autorizaciones oficiales así como el asegurar la dotación y uso de los servicios necesarios para que los acreditados las habiten.

Ya que el DTU se establece por el procedimiento y los requisitos para la emisión del Dictamen Técnico Único de las Viviendas ofertadas al Instituto, que serán la garantía hipotecaria de los créditos que se aplican para toda la vivienda nueva, ofertada o financiada que otorga el INFONAVIT.

### **2.6.4 CONDICIONES QUE SE DEBERÁN CUMPLIR POR LAS SIGUIENTES ÁREAS: VENTAS, TITULACIÓN Y EDIFICACIÓN.**

1.- No se dará fecha de entrega de vivienda por ninguna razón al cliente sin haberse coordinado con el área de post-venta ya que este es el único encargado de dar luz verde para la programación al cliente y entrega de vivienda.

2.- No se podrá entregar la vivienda por otra persona que no esté especializado en el tema, además de que no tenga la capacitación de entregar la vivienda al cliente y darle la atención que este se merece.

3.- No se darán falsas promesas al cliente, como modificaciones constantes en su vivienda, con accesorios adicionales o muebles, por algún asesor de ventas o residentes de edificación. (Nota este compromiso de alguna modificación en la vivienda o algún otro aspecto adicional para la vivienda del cliente solo será autorizado por el director de operaciones o el director de proyectos enviando un escrito a las áreas correspondientes).

4.- No se debe dar información errónea por parte de los asesores de ventas en cuestión del sistema constructivo de la vivienda así como de la infraestructura del desarrollo y de los servicios correspondientes a la contratación de luz y agua si no saben de estos temas en su totalidad en estos casos se deberá signar al cliente con la persona adecuada o en su caso el asesor deberá de informarse antes de comentar algo al cliente.

5.- No se deberá entregar la vivienda al cliente si este cuenta con alguna diferencia de pago en el costo total de la vivienda adquirida. (Nota se entregará con diferencias de cobro, se aran acepciones siempre y cuando esté autorizado o respaldado por algún gerente de ventas con la responsabilidad del cobro de esta diferencia restante del cliente, en caso de no cumplir el cliente la persona que se comprometió será la responsable de pagar esta diferencia).

## 2.7 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON VENTAS, TITULACIÓN Y LOS RESIDENTES DE RECEPTOR DE VIVIENDA Y RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA.

1. TITULACIÓN. Envía la relación de viviendas escrituradas cada tercer día de cada desarrollo antes de las 10:00 am. Al CALL CENTER y al área de ventas, con la información necesaria en un formato establecido por postventa **Formato: A.TITU.1** el cual contiene el tipo de crédito, la ubicación de la vivienda y el nombre completo del cliente, en caso de ser un crédito conyugal se anotaran los dos nombres de los propietarios.

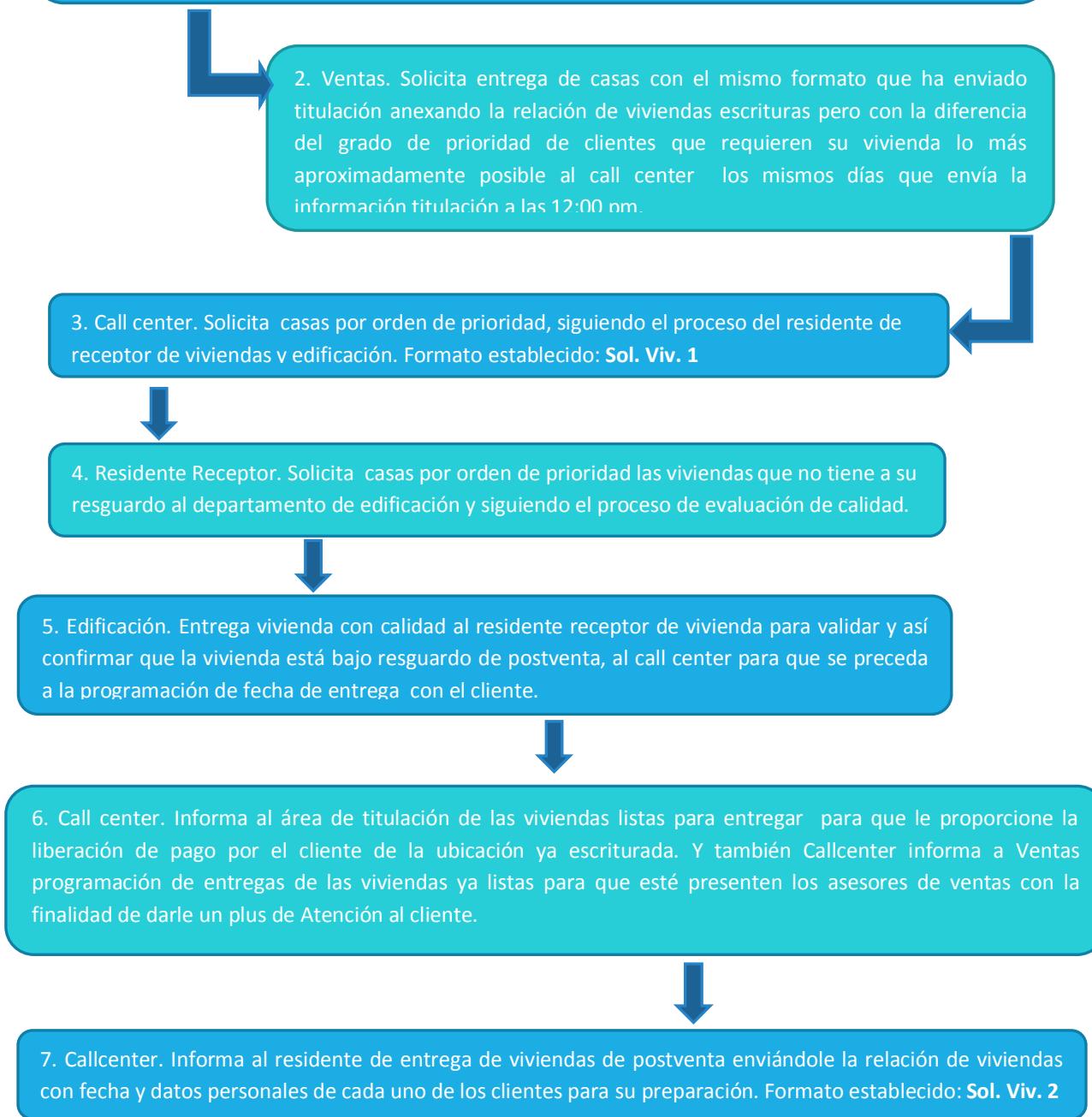


Ilustración 77 diagrama de call center fuente autor

## 2.7.1 FORMATOS QUE CALL CENTER DEBE DE UTILIZAR PARA SOLICITUD DE VIVIENDA.

- Formato establecido para solicitar al residente receptor de vivienda las viviendas próximas a firmar escrituras:  
**Formato call. Viv.1.**

Tabla 18solicitud de vivienda fuente autor

| SOLICITUD DE VIVIENDAS DEL FRACCIONAMIENTO. |      |                              |                        |             |         |      |                       |                  |            |           |             |                    |  |
|---|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|-----------------------|------------------|------------|-----------|-------------|--------------------|--|
| NO.   | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         |      | TELEFONES DEL CLIENTE |                  |            | CREDITO   | FECHA FIRMA | FIRMA DE APODERADO |  |
|   |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE | TELEFONO 1            | TELEFONO 2       | CELULAR    |           |             |                    |  |
| 1   | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1    | TRABAJO: 3-14-85-92   | CASA: 3-84-48-68 | 4432182049 | INFONAVIT | 14-jul-15   | FIRMADO            |  |
| 2   | 1241 | ANA SOLORZANO GONZALEZ       | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2    | TRABAJO: 3-14-85-93   | CASA: 3-84-48-69 | 4432182050 | FOVISSSTE | 14-jul-15   | FIRMADO            |  |
| 3   | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3    | TRABAJO: 3-14-85-94   | CASA: 3-84-48-70 | 4432182051 | FOVISSSTE | 14-jul-15   | FIRMADO            |  |
| 4   | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4    | TRABAJO: 3-14-85-95   | CASA: 3-84-48-71 | 4432182052 | BANCARIO  | 14-jul-15   | FIRMADO            |  |

- Formato establecido para solicitar al residente de entrega de vivienda, las viviendas próximas a entregar al cliente:

**Formato call. Viv. 2.**

| PROGRAMACION DE ENTREGA DE VIVIENDAS DEL FRACCIONAMIENTO. |      |                              |                        |             |         |      |                       |                  |            |           |             |                    |                   |                             |                 |  |                        |
|---|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|-----------------------|------------------|------------|-----------|-------------|--------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------|--|------------------------|
| NO.   | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         |      | TELEFONES DEL CLIENTE |                  |            | CREDITO   | FECHA FIRMA | FIRMA DE APODERADO | MONTO LIQUIDADO   | FECHA DE ENTREGA AL CLIENTE | HORA DE ENTREGA | CONFIRMACION DE ASISTENCIA DEL CLIENTE | ESTATUS DE VIVIENDA.   |
|   |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE | TELEFONO 1            | TELEFONO 2       | CELULAR    |           |             |                    |                   |                             |                 |  |                        |
| 1   | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1    | TRABAJO: 3-14-85-92   | CASA: 3-84-48-68 | 4432182049 | INFONAVIT | 14-jul-15   | FIRMADO            | LIQUIDADO         | 03-ago-15                   | 0.375           | CONFIRMADO                             | RESGUARDO DE POSTVENTA |
| 2   | 1241 | ANA SOLORZANO GONZALEZ       | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2    | TRABAJO: 3-14-85-93   | CASA: 3-84-48-69 | 4432182050 | FOVISSSTE | 14-jul-15   | FIRMADO            | PENDIENTE DE PAGO | 25-ago-15                   | 1:00 p.m        | SIN CONFIRMAR                          | EDIFICACION            |
| 3   | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3    | TRABAJO: 3-14-85-94   | CASA: 3-84-48-70 | 4432182051 | FOVISSSTE | 14-jul-15   | FIRMADO            | LIQUIDADO         | 25-ago-15                   | 9:00 a.m        | CONFIRMADO                             | RESGUARDO DE POSTVENTA |
| 4   | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4    | TRABAJO: 3-14-85-95   | CASA: 3-84-48-71 | 4432182052 | BANCARIO  | 14-jul-15   | FIRMADO            | LIQUIDADO         | 24-jul-15                   | 10:00 a.m.      | CONFIRMADO                             | RESGUARDO DE POSTVENTA |

Tabla 19 entrega de vivienda fuente autor

## **2.7.2 CAPTURA DE BASE DE DATOS POR EL CALL CENTER.**

Una vez concluida la entrega del cliente el residente de entrega de vivienda procede a la entrega de documentación al Call center para que proceda a la captura de información arrojada en el acta de entrega por el cliente en la base de datos configurada en el libro de Excel la cual lleva los siguientes datos:

1. Nombre del cliente completo.
2. Ubicación de la vivienda: calle, manzana, lote.
3. Datos de recomendados que nos proporciona el cliente.
4. Fecha de entrega de la vivienda, en donde se nos refleja las fechas de vencimientos de cada concepto de garantías).
5. Detalles reportados por el cliente en su acta (incidencias marcadas).
6. Números telefónicos del cliente.
7. Observaciones adicionales: en donde se anota los detalles pendientes o materiales adicionales que se le entreguen al cliente como por ejemplo: kids ecológicos o controles de portones eléctricos (según corresponda en cada desarrollo).

- Base de datos de viviendas ya entregadas, pendientes de entregar para solicitar al residente de entrega de vivienda las viviendas próximas a entregar al cliente:

| NO. | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         | TELEFONOS DEL CLIENTE |                     | ESTATUS DE VIVIENDA | FECHA DE ENTREGA DE VIV. | VENCIMIENTO GARANTIA INSTALACIONES/ CARPINTERIA | VENCIMIENTO GARANTIA IMPERMEABILIZANTE | VENCIMIENTO GARANTIA ESTRUCTURAL | DETALLES DE ACTA DE ENTREGA      | REFERIDOS RECOMENDADOS | TELEFONO RECOMENDADO |
|-----|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|---|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|----------------------|
|     |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE                  | TELEFONO 1          | TELEFONO 2          | CELULAR                  |   |  |                                  |                                  |                        |                      |
| 1   | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1                     | TRABAJO: 3-14-85-92 | CASA: 3-84-48-88    | 4432182049 ENTREGADA     | 20-sep-15                                       | 19-dic-15                              | 19-sep-16                        | 19-sep-18 AJUSTE DE PUERTA       | JOSE AMANO LOPEZ       | 4432142345           |
| 2   | 1241 | ANA SOLIZANO GONZALEZ        | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2                     | TRABAJO: 3-14-85-93 | CASA: 3-84-48-69    | 4432182050 ENTREGADA     | 21-sep-15                                       | 20-dic-15                              | 20-sep-16                        | 20-sep-18 FALTO PODADO DE JARDIN | SONIA LINO GOMEZ       | 3247865              |
| 3   | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3                     | TRABAJO: 3-14-85-94 | CASA: 3-84-48-70    | 4432182051 ENTREGADA     | 22-sep-15                                       | 21-dic-15                              | 21-sep-16                        | 21-sep-18                        | S/R                    |                      |
| 4   | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4                     | TRABAJO: 3-14-85-95 | CASA: 3-84-48-71    | 4432182052 ENTREGADA     | 23-sep-15                                       | 22-dic-15                              | 22-sep-16                        | 22-sep-18                        | S/R                    |                      |

### Formato Call. Base. Viv.3.

Tabla 20 datos de fraccionamiento fuente autor

## 2.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL RESIDENTE RECEPTOR DE VIVIENDA DE POST-VENTA CON EDIFICACIÓN, CALL CENTER, URBANIZACIÓN Y RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA.

1. Solicitar viviendas al departamento de edificación.
2. Revisar las viviendas solicitadas levantando el documento check list donde se marcaran las incidencias que presenta la vivienda.
3. Solicitar fecha compromiso a edificación con las incidencias marcadas en el check-list, sobre el tiempo real de ejecución de dichas incidencias. Esta fecha compromiso no podrá ser violada por ningún motivo ya que se estará contando con esta información para proporcionársela al cliente.
4. Se dará seguimiento de las reparaciones de las viviendas solicitadas.
5. Revisión puntual de incidencias marcadas en el check list.
6. Se procede con la recepción de vivienda mediante un escrito de entrega de vivienda firmados por ambas partes (edificación y postventa), indicando que la vivienda queda a resguardo de post-venta.
7. Se realiza la entrega de la vivienda al residente de entrega de post-venta así como se le confirmación al call center del resguardo de la vivienda para que el realice la programación de la vivienda.
8. Se procede con la revisión de la infraestructura del fraccionamiento mediante el levantando del check-list donde se marcaran las incidencias que presenta algunas áreas como son: vialidades, áreas verdes, instalaciones, etc.
9. Solicitar fecha compromiso a urbanización con las incidencias marcadas en el check-list, sobre el tiempo real de ejecución de dichas incidencias. Esta fecha compromiso no podrá ser violada por ningún motivo ya que se estará contando con esta información para proporcionársela al amesa directiva del fraccionamiento.
10. Se dará seguimiento y revisión puntual de incidencias marcadas en el check-list
11. Se procede con la recepción de vivienda mediante un escrito de entrega de vivienda

## **2.8 FORMATOS QUE EL RESIDENTE DE RECEPCIÓN DE VIVIENDA DE POSTVENTA DEBERÁ DE UTILIZAR PARA EL PROCESO LABORAL DE SUS ACTIVIDADES.**

- Formato establecido para solicitar al departamento de edificación las viviendas que el residente de postventa revisara que son próximas a firmar escrituras: **Formato Recepción. Viv. Edif. 1.**

tabla 21 formato de solicitud para el residente de recepción fuente autor

| Nº. | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE              | CALLE           | UBICACIÓN |             |      | ESTATUS DE LA VIV.    | PROGRAMA<br>CON DEL<br>LEY. DE<br>CHECK LIST |
|-----|------|---------------------------------|-----------------|-----------|-------------|------|-----------------------|--|
|     |      |                                 |                 | MANZANA   | NO. OFICIAL | LOTE |                       |  |
| 1   | 1538 | NELLY JACQUELINE GARCIA SANCHEZ | PIEDRA DE RIO   | 19        | 27          | 1    | RESGUARDO EDIFICACION | 15-jul-15                                    |
| 2   | 1644 | ARACELI CALDERON GARCIA         | PIEDRA DE CORAL | 19        | 22          | 2    | RESGUARDO EDIFICACION | 15-jul-15                                    |
| 3   | 1647 | SAMUEL SANTIAGO AGUIRRE CHAVEZ  | PIEDRA DE CORAL | 19        | 34          | 3    | RESGUARDO EDIFICACION | 15-jul-15                                    |
| 4   | 1648 | NIETO ARROYO RODRIGO            | PIEDRA DE CORAL | 19        | 38          | 4    | RESGUARDO EDIFICACION | 15-jul-15                                    |
| 5   | 1649 | SANDOVAL SANDOVAL ZOYLA YAJAYRA | PIEDRA DE CORAL | 19        | 42          | 5    | RESGUARDO EDIFICACION | 16-jul-15                                    |
| 6   | 1650 | JOSUE RANGEL DIAZ               | PIEDRA DE CORAL | 19        | 47          | 6    | RESGUARDO EDIFICACION | 16-jul-15                                    |
| 7   | 1651 | BRUNO ESTEBAN SOTELO YEPES      | PIEDRA DE CORAL | 19        | 43          | 7    | RESGUARDO EDIFICACION | 16-jul-15                                    |
| 8   | 1642 | SOFIA SILVA MARTINEZ            | PIEDRA DE CORAL | 19        | 14          | 8    | RESGUARDO EDIFICACION | 16-jul-15                                    |
| 9   | 1646 | EDGAR AVILA MORENO              | PIEDRA DE CORAL | 19        | 30          | 9    | RESGUARDO EDIFICACION | 16-jul-15                                    |

**PARAMETROS DE EVALUACION DE POST-VENTA PARA LAS VIVIENDAS A REVISAR A EDIFICACION.**

| ACABADOS INTERIORES Y EXTERIORES.  |  | BOQUILLAS EN VENTANAS Y PUERTAS   |  |
|--|--|---|--|
| <b>Parámetro de evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Medidas según proyecto</li> <li>* Correcta alineación para recibir ventanas</li> <li>* Boquillas perfiladas</li> <li>*Pendiente exterior</li> <li>* Perfilado de boquillas</li> </ul>                          |  |   |  |
| ACEPTABLE  |  | NO ACEPTABLE  |  |
| si tiene una correcta pendiente  |  | si tiene una contrapendiente  |  |
| cuando tiene un correcta colocacion de pasta   |  | si no tiene un buen acabado y se nota el fondeo   |  |
| cuando este el acabado limpio de impurezas   |  | si tiene rebavas o porosidades en su acabado  |  |
| cuando el area este cubierta completamente de pintura  |  | si no esta bien pintada(tres manos de pintura)  |  |
| cuando esten bien plomeados los muros y que no excedan de 1.5 cm desface   |  | Si no esta bien plomado el muro y excede de 1.5 cm de 1.5cm desface                                       |  |
| cuando este completo el terminado de boquillas de los pretils  |  | si no esta completa la colocacion de acabado en pretils.  |  |
| Si se observa una medida menor a 1cm entre boquilla y ventana  |  | Si se observa visiblemente descuadre  |  |
| Contar con las medidas especificadas en proyecto   |  | Si se detecta espacio entre boquilla y ventana mayor a 1cm.   |  |
| Correcto perfilado en acabados   |  | Si no cumple con la medida de proyecto  |  |
| Al realizar pruebas con agua, no debe de quedarce espejo de agua en boquilla   |  | si cuenta con despostillados en aristas   |  |
| ACABADOS INTERIORES Y EXTERIORES.  |  |   |  |
| <b>Parámetro de evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Texturizado uniforme en aplanado de muros y plafones</li> <li>* Perfilado de boquillas interiores</li> <li>* Remate de texturizado en plafones</li> <li>* Remate de texturizado en chafan de zoclo.</li> </ul> |  | TEXTURIZADO EN INTERIORES y EXTERIORES.   |  |
| ACEPTABLE  |  | NO ACEPTABLE  |  |
| * El dibujo del texturizado debera ser uniforme en muros y plafones.   |  | * Si el fondo es de tono diferente.   |  |
| * El color del texturizado es uniforme.  |  | * Si el dibujo del texturizado es diferente al colocado en casa muestra.                                  |  |
| chafanes de zoclo uniformes y con buen terminado   |  | * Si no está correcto el remate en zoclos y plafones.   |  |
| cuando este el acabado limpio de impurezas   |  | si tiene rebavas o porosidades en su acabado  |  |
| cuando el area este cubierta completamente de pintura  |  | si no esta bien pintada (tres manos de pintura)   |  |
| cuando el area este cubierta completamente de pasta  |  | Si existe los traslapes de pasta  |  |
| cuando esten rematados todos los contornos de tubos, tapas electricas, herreria, etc.  |  | si existe un mal reamate en contornos de tubos , tapas electricas, ect.                                   |  |
| cuando esten bien plomeados los muros y que no excedan de 1.5 cm desface   |  | Si no esta bien plomado el muro y excede de 1.5 cm de desface   |  |
| cuando tiene un correcta colocacion de pasta   |  | cuando no tiene un correcta colocacion de pasta   |  |
| HERRERIA   |  |   |  |
| <b>Parámetro de evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseño de acuerdo a proyecto</li> <li>* Anclaje en ptas. Ventanas y balcones</li> <li>* Acabado final (pintura)</li> <li>* Textura final (rebabas, esquinas perfilas)</li> </ul>                               |  | HERRERIA  |  |
| ACEPTABLE  |  | NO ACEPTABLE  |  |
| * Si cuentas con especificaciones de proyecto  |  | * Medidas de ptas. , ventanas, barandales fuera de proyecto   |  |
| * Si el anclaje no presenta detalles de abundamiento en acabados.  |  | * Anclaje no realizado correctamente (varillas salidas)   |  |
| * Si la separación entre boquilla, ventana o puerta no excede 1 cm.  |  | * Separaciones en boquillas mayores a 1cm.  |  |
| * Pintura uniforme en toda la superficie   |  | * Si cuenta con manchas, rayones, variación en tono en la estructura                                      |  |
| * Las puertas no deberán de presentar marcas de soldadura en caras principal y posterior   |  | * Resanar correctamente las áreas donde se cuenta con puntos para soldadura de estructura                 |  |
| * Cuando la estructura se encuentre bien anclada   |  | * No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje                                     |  |
| * Chapa de ptas. Limpias y sin manchas   |  | * Cuando presente manchas o rayones.  |  |
| cuando tenga un buen funcionamiento.   |  | Mal funcionamiento o funcionamiento forzado   |  |
| cuando este completamente descuadrado  |  | Si se observa visiblemente descuadre  |  |
| cuando las puertas tengan un buen abatimiento y tengan un arrastre no mayor a 1cm  |  | Ptas con un arrastre mayor a 1 cm   |  |
| CANCELERIA   |  |   |  |
| <b>Parámetro de evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Diseño de acuerdo a proyecto</li> <li>* Ensamble de los perfiles</li> <li>* ventanas, puestas y ventanales completos</li> </ul>  |  | CANCELERIA  |  |
| ACEPTABLE  |  | NO ACEPTABLE  |  |
| * Si cuentas con especificaciones de proyecto  |  | * Medidas de ptas. , ventanas, ventanales fuera de proyecto   |  |
| * Si la separación entre boquilla, ventana o puerta no excede 1 cm.  |  | * Separaciones en boquillas mayores a 1cm.  |  |
| * Pintura uniforme en toda la superficie   |  | * Si cuenta con manchas, rayones, variación en tono en la estructura                                      |  |
| * Cuando la estructura se encuentre bien colocada  |  | * No se acepta marcos de ventanas, ventanales, puertas flojas o con movimiento                            |  |
| cuando tenga un buen funcionamiento.   |  | * Mal funcionamiento o funcionamiento forzado   |  |
| si las ventanas, ventanales y puertas se encuentran niveladas y cuadradas.   |  | Si cuenta con descuadre de ventanas, puertas, ventanales,etc.   |  |
| cuando la colocacion de ventanas, ventanales y puertas esten completos (sin faltantes)   |  | cuando tengan faltantes como viniles, tornillos, felpas, etc  |  |
| cuando los vidrios estan un buen estado y completos.   |  | cuando los vidrios estan cortos o en mal estado   |  |
| cuando los ensambles de los perfiles de aluminio esten correctos   |  | cuando los perfiles esten mal ensamblados   |  |
| cuando esten cuadrados los marcos  |  | cuando se presenten descuadres en marcos del aluminio   |  |
| si entan sellados los marcos de canceleria   |  | cuando no esten sellados en interiores y exterior los marcos de ventana, ventanales y puertas             |  |
| si estan sellados los domos en el interior y exterior  |  | si no estan sellados los domos en el interior y exterior  |  |
| si los domos cumplen con un vidrio de una pestaña inferior de 25cm   |  | si no estan los domos con un vidrio de una pestaña inferior de 25cm                                       |  |
| si los domos cumplen con un vidrio de una pestaña superior de 5 cm   |  | si no estan los domos con un vidrio de una pestaña superior de 5 cm                                       |  |
| si los domos cumplen con un marco colocado a 2 cm adentro del pretil con respecto a la boquilla exterior   |  | si no estan los domos con un marco colocado a 2 cm adentro del pretil con respecto a la boquilla exterior |  |
| cuando este completamente descuadrado de ventanas, ventaneles, puertas y marcos de domos.  |  | cuando no este completamente cuadrado de ventanas, ventaneles, puertas y marcos de domos.                 |  |

| PISOS Y AZULEJOS   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|-----------|--------------|---|--|---|--|---|--|--|--|---|---|---|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Parámetro de evaluación</b>   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| PISOS Y AZULEJOS   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correcta colocación.</li> <li>- Apariencia uniforme</li> <li>- Correcta nivelación</li> <li>- Tono de piso uniforme</li> <li>- Junteo uniforme.</li> <li>- Limpieza</li> </ul>  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">ACEPTABLE</th><th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">NO ACEPTABLE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Medidas de loseta de acuerdo a proyecto</td><td>- Medidas de colocación de piso este fuera de proyecto</td></tr> <tr> <td>- Si el espesor de pegapiso cuenta con mas de 2.5 cm de espesor se tendrá que colocar un sobreírime para nivelar la superficie.</td><td>- Piso desnivelado y que excede de mas de 2.5cm de espesor en su colocación.</td></tr> <tr> <td>- El junteo será uniforme en toda sección.</td><td>- junteo en exceso o deficiente</td></tr> <tr> <td>- Sin piezas despostilladas.</td><td>- Piezas despostilladas</td></tr> <tr> <td>- Las piezas ya colocadas deberán estar uniformes (sin desnivel visible entre una y otra pieza)</td><td>- Descuadres en secciones.</td></tr> <tr> <td>cuando no se encuentre diferente tono de piezas de piso</td><td>cuando se encuentre diferente tono de piezas de piso</td></tr> <tr> <td>cuando no este mal remate de chaflanes de zócalos.</td><td>Mal remate de chaflanes de zócalos.</td></tr> <tr> <td>cuando tengan un buen terminado los zócalos y pzas de piso con corte de 90 °y 45°</td><td>mal corte de piezas de piso, lambrin y cenefas.</td></tr> <tr> <td>cuando cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua</td><td>cuando no cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando no tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua</td></tr> <tr> <td>cuando este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio</td><td>cuando no este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio</td></tr> <tr> <td>cuando estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia no mayor de 0.5cm de variación)</td><td>cuando no estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia y que sea mayor de 0.5cm de variación)</td></tr> <tr> <td>cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros no estén cortos y tengan un buena unión con las demás pzas</td><td>cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros estén cortos y no tengan un buena unión con las demás pzas</td></tr> <tr> <td>cuando tengan una buena unión con el piso y zócalo</td><td>cuando no tengan una buena unión con el piso y zócalo</td></tr> <tr> <td>cuando este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (sin que exceda de 1cm de espesor)</td><td>cuando no este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (que exceda de 1cm de espesor)</td></tr> <tr> <td>cuando se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)</td><td>cuando no se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)</td></tr> <tr> <td>cuando este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio.</td><td>cuando no este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio</td></tr> <tr> <td>Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera</td><td>Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera</td></tr> <tr> <td>Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera</td><td>Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera</td></tr> </tbody> </table> | ACEPTABLE | NO ACEPTABLE | - Medidas de loseta de acuerdo a proyecto   | - Medidas de colocación de piso este fuera de proyecto   | - Si el espesor de pegapiso cuenta con mas de 2.5 cm de espesor se tendrá que colocar un sobreírime para nivelar la superficie. | - Piso desnivelado y que excede de mas de 2.5cm de espesor en su colocación.       | - El junteo será uniforme en toda sección.  | - junteo en exceso o deficiente  | - Sin piezas despostilladas.   | - Piezas despostilladas  | - Las piezas ya colocadas deberán estar uniformes (sin desnivel visible entre una y otra pieza) | - Descuadres en secciones.  | cuando no se encuentre diferente tono de piezas de piso   | cuando se encuentre diferente tono de piezas de piso   | cuando no este mal remate de chaflanes de zócalos. | Mal remate de chaflanes de zócalos.            | cuando tengan un buen terminado los zócalos y pzas de piso con corte de 90 °y 45° | mal corte de piezas de piso, lambrin y cenefas. | cuando cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua | cuando no cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando no tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua | cuando este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio | cuando no este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio | cuando estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia no mayor de 0.5cm de variación) | cuando no estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia y que sea mayor de 0.5cm de variación) | cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros no estén cortos y tengan un buena unión con las demás pzas | cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros estén cortos y no tengan un buena unión con las demás pzas | cuando tengan una buena unión con el piso y zócalo                        | cuando no tengan una buena unión con el piso y zócalo                     | cuando este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (sin que exceda de 1cm de espesor) | cuando no este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (que exceda de 1cm de espesor) | cuando se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)   | cuando no se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)   | cuando este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio. | cuando no este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio | Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera | Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera | Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera | Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera |
| ACEPTABLE  | NO ACEPTABLE   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Medidas de loseta de acuerdo a proyecto  | - Medidas de colocación de piso este fuera de proyecto   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si el espesor de pegapiso cuenta con mas de 2.5 cm de espesor se tendrá que colocar un sobreírime para nivelar la superficie.                                | - Piso desnivelado y que excede de mas de 2.5cm de espesor en su colocación.   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - El junteo será uniforme en toda sección.   | - junteo en exceso o deficiente  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Sin piezas despostilladas.   | - Piezas despostilladas  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Las piezas ya colocadas deberán estar uniformes (sin desnivel visible entre una y otra pieza)  | - Descuadres en secciones.   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando no se encuentre diferente tono de piezas de piso  | cuando se encuentre diferente tono de piezas de piso   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando no este mal remate de chaflanes de zócalos.   | Mal remate de chaflanes de zócalos.  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando tengan un buen terminado los zócalos y pzas de piso con corte de 90 °y 45°  | mal corte de piezas de piso, lambrin y cenefas.  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua | cuando no cumpla con la pendiente necesaria en zonas húmedas(charolas de regadera, patio , terraza) y cuando no tenga una buena pendiente y no estén espejos de agua   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio   | cuando no este bien rematados las coladeras de charolas de regadera y registros patio  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia no mayor de 0.5cm de variación)                        | cuando no estén bien realizada el peralte de la escalera y que no exceda de 20cm (se tendrá una diferencia y que sea mayor de 0.5cm de variación)  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros no estén cortos y tengan un buena unión con las demás pzas  | cuando las cubiertas (tapas)de zócalo de los muros estén cortos y no tengan un buena unión con las demás pzas  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando tengan una buena unión con el piso y zócalo   | cuando no tengan una buena unión con el piso y zócalo  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (sin que exceda de 1cm de espesor)  | cuando no este bien realizado el chaflan de lambrines y zócalos (que exceda de 1cm de espesor)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)  | cuando no se vea uniforme las pzas del sardinel(sin desfases de corte)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio.   | cuando no este bien colocado las pzas de piso de las tapas de registros sanitario de patio   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera   | Si el acceso principal las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera   | Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberán tener pendiente hacia afuera   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| CARPINTERIA ( CLOSETS Y PTAS.)   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Parámetro de evaluación</b>   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| CARPINTERIA ( CLOSETS Y PTAS.)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de acuerdo a proyecto</li> <li>- Apariencia</li> <li>- Pintura uniforme</li> <li>- Niveles</li> <li>- Funcionamiento</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Herrajes</li> </ul>   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">ACEPTABLE</th><th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">NO ACEPTABLE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.</td><td>- Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.</td></tr> <tr> <td>- Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)</td><td>- Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)</td></tr> <tr> <td>- Si la pintura es uniforme en secciones completas (closets, ptas.) SIN VARIACIONES DE TONO</td><td>- Cuando varíe el tono en las ptas. De closets o interiores.</td></tr> <tr> <td>- Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.</td><td>- Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras)</td></tr> <tr> <td>- Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.</td><td>- Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido.</td></tr> <tr> <td>cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)</td><td>cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)</td></tr> <tr> <td>cuando funcionen bien las chapas de puertas</td><td>cuando no funcionen bien las chapas de puertas</td></tr> <tr> <td>cuando estén cubiertos los tornillos</td><td>cuando estén descubiertos los tornillos</td></tr> <tr> <td>Cuando la estructura se encuentre bien anclada</td><td>* No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje</td></tr> <tr> <td>cuando tenga un buen funcionamiento.</td><td>Mal funcionamiento o funcionamiento forzado</td></tr> <tr> <td>cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras</td><td>cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras</td></tr> <tr> <td>- Entrepaños Horizontales en cajoneras</td><td>- Entrepaños en mal estado (pandeados)</td></tr> </tbody> </table>  | ACEPTABLE | NO ACEPTABLE | - Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas. | - Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas. | - Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)                                  | - Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera) | - Si la pintura es uniforme en secciones completas (closets, ptas.) SIN VARIACIONES DE TONO           | - Cuando varíe el tono en las ptas. De closets o interiores.             | - Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos. | - Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras) | - Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.                             | - Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido. | cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc) | cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc) | cuando funcionen bien las chapas de puertas        | cuando no funcionen bien las chapas de puertas | cuando estén cubiertos los tornillos  | cuando estén descubiertos los tornillos         | Cuando la estructura se encuentre bien anclada   | * No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje  | cuando tenga un buen funcionamiento.   | Mal funcionamiento o funcionamiento forzado   | cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras  | cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras   | - Entrepaños Horizontales en cajoneras  | - Entrepaños en mal estado (pandeados)  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| ACEPTABLE  | NO ACEPTABLE   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.  | - Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)   | - Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si la pintura es uniforme en secciones completas (closets, ptas.) SIN VARIACIONES DE TONO  | - Cuando varíe el tono en las ptas. De closets o interiores.   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.   | - Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.  | - Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido.  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)                                  | cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando funcionen bien las chapas de puertas  | cuando no funcionen bien las chapas de puertas   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando estén cubiertos los tornillos   | cuando estén descubiertos los tornillos  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| Cuando la estructura se encuentre bien anclada   | * No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando tenga un buen funcionamiento.   | Mal funcionamiento o funcionamiento forzado  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras   | cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Entrepaños Horizontales en cajoneras   | - Entrepaños en mal estado (pandeados)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| CARPINTERIA COCINA   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Parámetro de evaluación</b>   |  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| CARPINTERIA COCINA   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de acuerdo a proyecto</li> <li>- Apariencia</li> <li>- Pintura uniforme</li> <li>- Niveles (ptas. Cubierta, cajones)</li> <li>- Funcionamiento</li> <li>- Limpieza</li> <li>- Herrajes</li> </ul>   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
|  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">ACEPTABLE</th><th style="background-color: #004a99; color: white; text-align: center;">NO ACEPTABLE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.</td><td>- Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.</td></tr> <tr> <td>- Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)</td><td>- Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)</td></tr> <tr> <td>- Si la pintura es uniforme en secciones completas (de la puertas y cajones.) SIN VARIACIONES DE TONO</td><td>- Cuando varíe el tono en las ptas. Alacenas y de recubiertas de cajones</td></tr> <tr> <td>- Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.</td><td>- Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras)</td></tr> <tr> <td>- Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.</td><td>- Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido.</td></tr> <tr> <td>cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)</td><td>cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)</td></tr> <tr> <td>cuando funcionen bien las chapas de puertas</td><td>cuando no funcionen bien las chapas de puertas</td></tr> <tr> <td>cuando estén cubiertos los tornillos</td><td>cuando estén descubiertos los tornillos</td></tr> <tr> <td>Cuando la estructura se encuentre bien anclada</td><td>* No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje</td></tr> <tr> <td>cuando tenga un buen funcionamiento.</td><td>Mal funcionamiento o funcionamiento forzado</td></tr> <tr> <td>cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras</td><td>cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras</td></tr> <tr> <td>cuando esté completa la recubierta de la alacena en la parte superior</td><td>cuando no esté bien completa la recubierta de la alacena en la parte superior</td></tr> <tr> <td>cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada)</td><td>cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada)</td></tr> <tr> <td>cuando esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)</td><td>cuando no esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)</td></tr> <tr> <td>cuando esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro</td><td>cuando no esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro</td></tr> <tr> <td>cuando la cubierta de cocina no esté dañada (abombada o rayada)</td><td>cuando la cubierta de cocina esté dañada (abombada o rayada)</td></tr> <tr> <td>cuando el piston de alacena esté bien colocado y sin movimiento</td><td>cuando el piston de alacena no esté bien colocado y sin movimiento</td></tr> </tbody> </table>   | ACEPTABLE | NO ACEPTABLE | - Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas. | - Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas. | - Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)                                  | - Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera) | - Si la pintura es uniforme en secciones completas (de la puertas y cajones.) SIN VARIACIONES DE TONO | - Cuando varíe el tono en las ptas. Alacenas y de recubiertas de cajones | - Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos. | - Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras) | - Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.                             | - Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido. | cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc) | cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc) | cuando funcionen bien las chapas de puertas        | cuando no funcionen bien las chapas de puertas | cuando estén cubiertos los tornillos  | cuando estén descubiertos los tornillos         | Cuando la estructura se encuentre bien anclada   | * No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje  | cuando tenga un buen funcionamiento.   | Mal funcionamiento o funcionamiento forzado   | cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras  | cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras   | cuando esté completa la recubierta de la alacena en la parte superior   | cuando no esté bien completa la recubierta de la alacena en la parte superior                                 | cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada) | cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada) | cuando esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)               | cuando no esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)           | cuando esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro | cuando no esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro | cuando la cubierta de cocina no esté dañada (abombada o rayada)                          | cuando la cubierta de cocina esté dañada (abombada o rayada)                               | cuando el piston de alacena esté bien colocado y sin movimiento                | cuando el piston de alacena no esté bien colocado y sin movimiento             |  |  |
| ACEPTABLE  | NO ACEPTABLE   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si las medidas cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.  | - Si las medidas no cumplen con lo especificado en proyecto, o en casa muestra con medidas establecidas.   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Cuando no haya algún elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)   | - Cuando algún elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si la pintura es uniforme en secciones completas (de la puertas y cajones.) SIN VARIACIONES DE TONO  | - Cuando varíe el tono en las ptas. Alacenas y de recubiertas de cajones   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Si los cuadres de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.   | - Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cajoneras, estructuras)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| - Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.  | - Cuando algún elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con óxido.  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)                                  | cuando no estén completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando funcionen bien las chapas de puertas  | cuando no funcionen bien las chapas de puertas   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando estén cubiertos los tornillos   | cuando estén descubiertos los tornillos  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| Cuando la estructura se encuentre bien anclada   | * No se acepta estructuras flojas o con movimiento en área de anclaje  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando tenga un buen funcionamiento.   | Mal funcionamiento o funcionamiento forzado  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando no haya desprendimiento de jaladeras o bisagras   | cuando haya desprendimiento de jaladeras o bisagras  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando esté completa la recubierta de la alacena en la parte superior  | cuando no esté bien completa la recubierta de la alacena en la parte superior  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada)  | cuando la tarja esté completa y en buen estado (libre de óxido o quemada)  |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)  | cuando no esté completa la instalación de la campana y la estufa(salidas eléctricas)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro  | cuando no esté sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el muro   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando la cubierta de cocina no esté dañada (abombada o rayada)  | cuando la cubierta de cocina esté dañada (abombada o rayada)   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |
| cuando el piston de alacena esté bien colocado y sin movimiento  | cuando el piston de alacena no esté bien colocado y sin movimiento   |           |              |   |  |   |  |   |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |

| PRUEBA HIDRAULICA SANITARIA  |  |
|--|--|
| <b>Parámetro de evaluación</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se revisaran tosas las salidas y descargas de agua.</li> <li>- Revisar pendiente en tuberías de descarga.</li> <li>- Material e instalaciones de acuerdo a proyecto.</li> </ul> |  |
| ACEPTABLE  | NO ACEPTABLE   |
| - Si la presión es adecuada en todos los muebles de baño   | - Si la presión no es adecuada en descargas de muebles de baño   |
| - Si no presenta fugas en los muebles  | - Si se presenta fugas en los muebles  |
| - Si la pendiente es adecuada en tubería sanitaria.(registros sanitarios y coladeras de regadera)  | - Si se cuenta con pendiente invertida en tubería sanitaria.(registros sanitarios y coladeras de regadera) |
| si los tubos de descargas sanitarias o agua pluvial no estan dañados o tapados   | si los tubos de descargas sanitarias o agua pluvial estan dañados o tapados                                |
| muebles de baño estan fijos y bien colocados   | muebles de baño no estan fijos y no colocados  |
| cuando los tinacos esten completos y sin fugas   | cuando los tinacos no esten completos y con fugas  |
| cuando esten completos los cespol, coflex, cebolla de regadera y accesorios de baño  | cuando no esten completos los cespol, coflex, cebolla de regadera y accesorios de baño                     |
| cuando no esten con rayaduras o oxido los cespol, coflex, cebolla de regadera y mezcladoras rondanas, etc)   | cuando esten con rayaduras o oxido los cespol, coflex, cebolla de regadera y mezcladoras, rondanas, etc)   |
| que los muebles de baño y accesorios de baño no esten en mal estado(rotos o despostillados)  | que los muebles de baño y accesorios de baño esten en mal estado(rotos o despostillados)                   |
| si cuenta no mal remate en contornos en tubos de sanitarios o hidraulicos  | si cuenta con mal remate en contornos en tubos de sanitarios o hidraulicos                                 |
| si el tanque del wc no tiene un desface mayor de 2cm con respecto al muro cabecero   | si el tanque del wc tiene un desface mayor de 2cm con respecto al muro cabecero                            |
| - Si se cuenta en el funcionamiento regular en toda la instalación   | Si cuenta en el funcionamiento irregular en toda la instalación  |

| PRUEBA ELECTRICA  |  |
|---|--|
| <b>Parámetro de evaluación</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material e instalaciones de acuerdo a proyecto.</li> <li>- Se prueban todos los contactos, apagadores sokets, bomba.</li> <li>- Perfilado y alineado correcto en accesorios electricos.</li> <li>- Correcto funcionamiento en acc. Electricos.</li> <li>- Correcto guiado de instalaciones de tel. y telecab.</li> </ul> |  |
| ACEPTABLE   | NO ACEPTABLE   |
| - Si el material y las instalaciones son de acuerdo a proyecto.   | - Si el material o la instalación es diferente a lo marcado en proyecto.                                       |
| - Si el funcionamiento es correcto en todas las instalaciones.  | - Si hay mal funcionamiento en las instalaciones.  |
| - Si el nivelado y perfilado de los accesorios son correctos.   | Si cuenta con mal nivelado y perfilado en las tapas electricas.  |
| si no tienen faltantes electricos   | si cuenta con algun faltante electrico   |
| - Si el funcionamiento de accesorios es correcto.   | si el funcionamiento de accesorios no es correcto  |
| si esta completo el guiado en la instalacion.   | - Si no hay guiado en instalaciones.   |
| si el centro de carga esta completo y en buen estado con sus pastillas y tornillos según marque el proyecto.  | si el centro de carga no esta completo y en mal estado con sus pastillas y tornillos según marque el proyecto. |
| si los apagadores y contactos estan bien colocados y no haya desfases con respecto a las tapas electricas.  | si los apagadores y contactos estan mal colocados y se desfazan de la tapas electricas.                        |
| que la bomba de cisterna este completa, bien colocada y en buen estado  | si la bomba de cisterna no este completa, no este bien colocada y en mal estado                                |
| que las porta lamparas esten fijas.   | si las porta lamparas no esten fijas.  |

| AZOTEA  |   |
|---|---|
| <b>Parámetro de evaluación</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas de acuerdo a proyecto</li> <li>- Apariencia</li> <li>- Pintura uniforme</li> <li>- Funcionamiento</li> <li>- Limpieza</li> </ul> |   |
| ACEPTABLE   | NO ACEPTABLE  |
| - Si el material y las instalaciones son de acuerdo a proyecto.   | - Si el material o la instalación es diferente a lo marcado en proyecto.                                      |
| - Si el funcionamiento es correcto en todas las instalaciones.  | - Si hay mal funcionamiento en las instalaciones.   |
| limpieza de azotea (libre de basura o desperdicios de materiales)   | si no esta limpia de azotea (llena de basura o desperdicios de materiales)                                    |
| cuando este bien aplicado el impermeabilizante  | cuando no este bien aplicado el impermeabilizante   |
| cuando este completo el impermeabilizante el area de azotea   | cuando no este completo el impermeabilizante el area de azotea  |
| cuando este bien rematados los traslapes  | cuando no este bien rematados los traslapes   |
| cuando este bien rematados los tubos de bajada pluvial  | cuando no este bien rematados los tubos de bajada pluvial   |
| cuando este detallados e impermeabilizados los pretilles  | cuando no este detallados e impermeabilizados los pretilles   |
| cuando las bases de los tinacos esten en buen estado (libre de fisuras o porosidades)   | cuando las bases de los tinacos no esten en buen estado (libre de fisuras o porosidades)                      |
| cuando las mangueras de las instalaciones se encuentren dobladas(para evitar filtracion de agua de lluvia)  | cuando las mangueras de las instalaciones no se encuentren dobladas(para evitar filtracion de agua de lluvia) |
| cuando este sin porosidades, revabas los pretilles  | cuando este con porosidades, revabas los pretilles  |

- Formato establecido para revisar al departamento de edificación las viviendas que entregara para verificar si cumplen con la calidad marcada por el residente de postventa: **FormatoRecepción Check list. Viv.3.**

## Tabla 25 check list de post venta fuente autor

- Formato establecido para llevar un control del proceso de solicitud de las viviendas que el residente de recepción ha evaluado al departamento de edificación: **Formato Recepcióncontrol. Viv. Edif. 4.**

| BASE DE DATOS PARA EL CONTROL DEL PROCESO DE VIVIENDAS QUE EL RESIDENTE DE RECEPCION DE POSTVENTA LLEVA CON EDIFICACION. |      | NOMBRE DEL CLIENTE              | CALLE           | UBICACIÓN | FECHA DE 1ER REVICION Y LEVANTAMIENTO | COMPROBAMIENTO DE EDIFICACION | FECHA DE ENTREGA DE EDIFICACION | FECHA DE ENTREGA DE VIVIENDA DE EDIFICACION | ESTATUS DE LA VIV. EDIFICACION A POSTVENTA |
|--|------|---------------------------------|-----------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|--|
| No.  | ID   |                                 |                 |           |                                       |                               |                                 |   |  |
| 1  | 1538 | NELLY JACQUELINE GARCIA SANCHEZ | PIEDRA DE PIRIO | 19        | 27                                    | 1                             | 18-jul-15                       | 22-jul-15                                   |  |
| 2  | 1644 | ARACELI CALDERON GARCIA         | PIEDRA DE CORAL | 19        | 22                                    | 2                             | 18-jul-15                       | 22-jul-15                                   |  |
| 3  | 1647 | SAMUEL SANTIAGO AGUIRRE CHAVEZ  | PIEDRA DE CORAL | 19        | 34                                    | 3                             | 20-jul-15                       | 25-jul-15                                   |  |
| 4  | 1648 | NETO ARROYO RODRIGO             | PIEDRA DE CORAL | 19        | 38                                    | 4                             | 20-jul-15                       | 25-jul-15                                   |  |
| 5  | 1649 | SANDOVAL SANDOVAL ZOYLA YAHAYRA | PIEDRA DE CORAL | 19        | 42                                    | 5                             | 20-jul-15                       | 25-jul-15                                   |  |
| 6  | 1650 | JOSUE RANGEL DIAZ               | PIEDRA DE CORAL | 19        | 47                                    | 6                             | 20-jul-15                       | 25-jul-15                                   |  |
| 7  | 1651 | BRUNO ESTEBAN SOTEO YEPEZ       | PIEDRA DE CORAL | 19        | 43                                    | 7                             | 18-jul-15                       | 22-jul-15                                   |  |
| 8  | 1642 | SOFA SILVA MARTINEZ             | PIEDRA DE CORAL | 19        | 14                                    | 8                             | 18-jul-15                       | 22-jul-15                                   |  |
| 9  | 1646 | EDGAR AVILA MORENO              | PIEDRA DE CORAL | 19        | 30                                    | 9                             | 18-jul-15                       | 22-jul-15                                   |  |

Tabla 26 control del proceso de solicitud de las viviendas fuente autor

- Formato establecido para la recepción-entrega de vivienda de los departamentos de post-venta y edificación el cual se firmara por ambos quedando así la vivienda a resguardo de post-venta: **Formato Recepción Entrega.Viv.5**

| RECEPCION DE VIVIENDA DE POST-VENTA A EDIFICACION .   |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
|---|-------------------|-------------|--------------------|---|--|-------------|-----|-------------------|
| Desarrollo:   | Fraccionamiento . |             |                    | Fecha de Solicitud:   |  |             |     |                   |
| No. De Eje:   | Modulo:           | Manzana:    | No. De Lote:       |   |  |             |     |                   |
| Nombre de la Calle:                                   |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| No. OF.:  | SUP. TERRENO:     |             | SUP. CONSTRUCCIÓN: |   |  |             |     |                   |
|   |                   |             | simbología         |   |  |             |     |                   |
|   |                   |             | TRABAJO REALIZADO  |   |  |             |     |                   |
| VALIDACIONES PARCIALES.                               |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| PLATAFORMA  |                   | LOSA AZOTEA |                    | APLANADOS   |  | CARPINTERIA |     | PISOS             |
| CIMENTACION   |                   | MUROS P.B   |                    | YESOS   |  | ALUMINIO    |     | IMPERMEABILIZANTE |
| LOSA ENTREPISO  |                   | MUROS P.A   |                    | PASTA Y PINTURA   |  | HERRERIA    |     |                   |
| PRUEBAS DE INSTALACIONES.                             |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| ELECTRICA   |                   | HIDRAULICA  |                    | SANITARIA   | GAS  |             | TV. |                   |
| AREAS REVISADAS Y RECIBIDAS                           |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| EXTERIORES  |                   |             |                    | INTERIORES  |  |             |     |                   |
| LIMPIEZA GENERAL.                                     |                   |             |                    | LIMPIEZA EN GENERAL   |  |             |     |                   |
| COLOCACION, NIVELACION Y PODADO DE PASTO              |                   |             |                    | MUROS REMATE DE PASTA EN PISO Y TECHO.  |  |             |     |                   |
| CUADRO ADE AGUA POTABLE COMPLETO.                     |                   |             |                    | BOQUILLAS DESNIVEL EN PARTE INFERIOR PERFILADAS Y COMPLETAS EN ( MARCOS DE VENTANAS, PUERTAS Y DOMOS) |  |             |     |                   |
| MURETE ELECTRICO COMPLETO                             |                   |             |                    | PISOS COMPLETOS, JUNTEADOS Y LIMPIOS  |  |             |     |                   |
| HUELLAS DE COCHERA NIVELADAS Y TERMINADAS             |                   |             |                    | LAMBRINES COMPLETOS Y JUNTEADOS DE COCINA Y BAÑOS   |  |             |     |                   |
| JUNTA CONSTRUCTIVA, ALINEADA Y TERMINADA              |                   |             |                    | PENDIENTES ADECUADAS EN LAS CHAROLAS DE VITROPISO   |  |             |     |                   |
| PRETILES PERfilADOS Y TERMINADOS.                     |                   |             |                    | BALCONES Y REGADERAS  |  |             |     |                   |
| ACABADO EN MUROS UNIFORME                             |                   |             |                    | REMADE DE ZOCLO EN MARCOS DE PUERTAS  |  |             |     |                   |
| PINTURA EN MUROS REMATADA Y UNIFORME                  |                   |             |                    | PERALTES ADECUADOS EN ESCALERA.   |  |             |     |                   |
| SELLADO DE VENTANAS Y DOMOS                           |                   |             |                    | PINTURA COMPLETA Y UNIFORME   |  |             |     |                   |
| PINTURA EN HERRERIA UNIFORME                          |                   |             |                    | PASTA CON TEXTURA UNIFORME  |  |             |     |                   |
| HERRERIA TERMINADA                                    |                   |             |                    | PUERTAS Y MARCOS DE MADERA (APARIENCIA, FUNCION Y PERALTE DE ARRASTRE).                               |  |             |     |                   |
| PISO ANTIDERRAPANTE DE PATIO JUNTEADO                 |                   |             |                    | CLOSET DE MADERA (APARIENCIA, FUNCION Y ARRASTRE)   |  |             |     |                   |
| PISO ANTIDERRAPANTE NIVELADO Y TERMINADO              |                   |             |                    | COCINA COMPLETA Y FUNCIONAL   |  |             |     |                   |
| COLADERAS COLOCADAS Y SELLADAS                        |                   |             |                    | SELLADO DE VENTANAS Y MARCOS DE PUERTAS   |  |             |     |                   |
| IMPERMEABILIZANTE EN BUEN ESTADO Y TERMINADOS         |                   |             |                    | MARCOS DE PUERTAS BUEN ESTADO Y NIVELADOS   |  |             |     |                   |
| EN LOS CHAFLANES Y TRASLAPES.                         |                   |             |                    | MARCOS DE VENTANA BUEN ESTADO Y NIVELADOS   |  |             |     |                   |
|   |                   |             |                    | ACCESORIOS ELECTRICOS COMPLETOS   |  |             |     |                   |
|   |                   |             |                    | ACCESORIOS Y MUEBLES DE BAÑO COMPLETOS Y EN BUEN ESTADO   |  |             |     |                   |
|   |                   |             |                    | TUBERIAS DE GAS EN BUEN ESTADO.   |  |             |     |                   |
| ACCESORIOS QUE SE ENTREGAN.                           |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| JUEGO DE LLAVES DE ACCESO                             |                   |             |                    | ACCESORIOS ECOLOGICOS (BOTES DE BASURA, FOCOS Y   |  |             |     |                   |
| JUEGO DE CADA UNA DE LAS PUERTAS DE INTERIORES        |                   |             |                    | CALENTADOR SOLAR)   |  |             |     |                   |
| LLAVES NARIZ DE CUADRO AGUA POTABLE                   |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| FIRMAS DE LOS DEPARTAMENTOS.                          |                   |             |                    |   |  |             |     |                   |
| FECHA Y FIRMA DE RECEPCION DE POSTVENTA A EDIFICACION |                   |             |                    | FECHA Y FIRMA DE ENTREGA DE EDIFICACION A POSTVENTA.  |  |             |     |                   |
| RESPONSABLE DE POSTVENTA                              |                   |             |                    | RESPONSABLE DE EDIFICACION  |  |             |     |                   |
| FECHA:  |                   |             |                    | FECHA:  |  |             |     |                   |

## Check list de verificación de Urbanización

Desarrollo  
Manzana  
Modulo  
Calle  
fecha de solicitud

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

| símbología        |    |
|-------------------|----|
| Cumple /Aceptable | C  |
| No Cumple         | NC |
| No Aplica         | NA |

### Vialidades y banquetas

| V I A L I D A D E S                                  | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|--|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminadas   |                     |                       |                  |
| Dimensiones acorde a proyecto                        |                     |                       |                  |
| Arroyo de vialidad correcto (escurreimiento pluvial) |                     |                       |                  |
| Cortes de sección realizados                         |                     |                       |                  |
| Remates de pavimento a guarnición completos          |                     |                       |                  |
| Remates de pavimento a pozos de vista                |                     |                       |                  |
| Remates de pavimento a cajas de válvula              |                     |                       |                  |
| Terminado con calidad(no fisuras o dañadas)          |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| P O R T O N E S A U T Ó M . (Privadas)                | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| Portones de Reja-acero (Privadas)                     |                     |                       |                  |
| Automatización completa (Privadas)                    |                     |                       |                  |
| Puerta Peatonal (Privadas)                            |                     |                       |                  |
| Controles de portones (2 p/p en privadas)             |                     |                       |                  |
| Desbloqueadores manuales de portones (1 p/p Privadas) |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| G U A R N I C I O N E S                         | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminadas                                      |                     |                       |                  |
| Dimensiones acorde a proyecto                   |                     |                       |                  |
| Cortes de sección realizados                    |                     |                       |                  |
| Acabado en nariz y respaldo de guarnición       |                     |                       |                  |
| pendiente adecuada en pasos para discapacitados |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| R E D D E M E D I A / B A J A T.                   | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|--|---------------------|-----------------------|------------------|
| completa y funcionando                             |                     |                       |                  |
| registros completos y funcionando                  |                     |                       |                  |
| Muretes en buen estado                             |                     |                       |                  |
| Centro de Carga general de luminarias con medidor. |                     |                       |                  |
| Registros de luminarias completos y funcionando    |                     |                       |                  |
| Luminarias completas y en buen estado              |                     |                       |                  |
| Transformador funcionando y en buen estado.        |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| B A N Q U E T A S                           | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminadas                                  |                     |                       |                  |
| Dimensiones acorde a proyecto               |                     |                       |                  |
| Cortes de sección realizados                |                     |                       |                  |
| Terminado del remate posterior              |                     |                       |                  |
| Perfilado en registros sobre banqueta       |                     |                       |                  |
| Remates de pavimento a cajas de válvula     |                     |                       |                  |
| Terminado con calidad(no fisuras o dañadas) |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| P E R I M E T R A L E S                               | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminado   |                     |                       |                  |
| Plomeo  |                     |                       |                  |
| Malla ciclónica en corona(solo si aplica en proyecto) |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| B O C A - C A L L E S                                 | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|---|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminado   |                     |                       |                  |
| Plomeo  |                     |                       |                  |
| Malla ciclónica en corona(solo si aplica en proyecto) |                     |                       |                  |

### Urbanización complementaria

| J A R D I N E R Í A          | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|
| Completas(acorde a proyecto) |                     |                       |                  |
| Pasto(colocación y estado)   |                     |                       |                  |
| Arboles (acorde a proyecto)  |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| A R E A S D E C O N V. / C O M U N E S | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|--|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminada y funcionando                |                     |                       |                  |
| Juegos Infantiles                      |                     |                       |                  |
| Reja-acero (perímetro/colindancia)     |                     |                       |                  |
| Baños completos y funcionando          |                     |                       |                  |
| Asadores Completos                     |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| N O M E N C L A T U R A S         | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|-----------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminadas y completas            |                     |                       |                  |
| Acabados (apariencia )            |                     |                       |                  |
| Balizamiento en cruces peatonales |                     |                       |                  |
| Muretes con numeros oficiales.    |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

| C A S E T A D E I N G R E S O | Fecha de Check list | Fecha de correcciones | Fecha de entrega |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------|------------------|
| Terminada y funcionando       |                     |                       |                  |
| Acabados (apariencia )        |                     |                       |                  |
| Baños completos y funcionando |                     |                       |                  |
| Asadores completos            |                     |                       |                  |
| Accesos completos             |                     |                       |                  |

### no cumple ubicar lote de referencia

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| mza | lot | mza | lot |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |
|     |     |     |     |

|               |
|---------------|
| Observaciones |
|---------------|

Entrega

Residencia de obra Urbanización

Recibe

Residencia de Postventa

## RECEPCION DEL FRACCIONAMIENTO DE POST-VENTA A URBANIZACION.

|  |                |   |                               |  |                   |  |
|--|----------------|---|-------------------------------|--|-------------------|--|
| DESARROLLO   |                |   |                               |  |                   |  |
| DOMICILIO  |                |   |                               |  |                   |  |
| COLONIA  |                |   |                               |  |                   |  |
| CODIGO POSTAL  |                |   |                               |  |                   |  |
| FECHA DE ENTREGA   |                |   |                               |  |                   |  |
| <div style="background-color: #2e3436; color: white; padding: 2px 10px; border: 1px solid black; margin-bottom: 2px;">simbología</div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">TRABAJO REALIZADO</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"></td> </tr> </table> |                |   |                               |  | TRABAJO REALIZADO |  |
| TRABAJO REALIZADO  |                |   |                               |  |                   |  |
| <b>PRUEBAS DE INSTALACIONES.</b>   |                |   |                               |  |                   |  |
| RED ELECTRICA  | RED HIDRAULICA | RED SANITARIA   | RED DE INST. ESPECIAL PARA TV |  |                   |  |
| <b>AREAS REVISADAS Y RECIBIDAS</b>   |                |   |                               |  |                   |  |
| VIALIDADES   |                |   |                               |  |                   |  |
| vialidades primarias terminadas y en buen estado<br>vialidades secundarias terminadas y en buen estado<br>Arroyo de vialidad correcto (escrriamiento pluvial)<br>Remates de pavimento a guardrion completos<br>Remates de pavimento a pozos de visita<br>Remates de pavimento a cajas de valvula                               |                |   |                               |  |                   |  |
| PORTONES AUTOM. (Privadas)   |                |   |                               |  |                   |  |
| apariencia de Portones de Reja-acero (Privadas) en buen estado<br>Funcionamiento de la Automatizacion completa (Privadas)<br>Funcionamiento de Puerta Peatonal (Privadas)<br>Funcionamiento de Controles de portones ( 2 p/o en privadas)<br>Funcionamiento del Desbloqueadores manuales de portones                           |                |   |                               |  |                   |  |
| GUARNICIONES   |                |   |                               |  |                   |  |
| Terminadas y en buen estado.<br>buen terminado del Acabado en nariz y respaldo de guarnicion<br>Pendiente adecuada en pasos para discapacitados  |                |   |                               |  |                   |  |
| RED DE MEDIA/BAJA T.   |                |   |                               |  |                   |  |
| completa y funcionando<br>registros completos y funcionando<br>Muretes en buen estado<br>Centro de Carga general de luminarias con medidor.<br>Registros de luminarias completos y funcionando<br>Luminarias completas y en buen estado<br>Trasformador funcionando y en buen estado.  |                |   |                               |  |                   |  |
| CASETA DE INGRESO  |                |   |                               |  |                   |  |
| Terminada y funcionando<br>Acabados (apariencia )<br>Baños completos y funcionando<br>Accesorios completos<br>Accesos completos  |                |   |                               |  |                   |  |
| ACCESORIOS QUE SE ENTREGAN.  |                |   |                               |  |                   |  |
| JUEGO DE LLAVES DE ACCESO DE CASETA DE VIGILANCIA<br>JUEGO DE CADA UNA DE LOS PORTONES ELECTRICOS DE CONTROL.<br>LLAVES NARIZ DE CUADRO AGUA POTABLE DE AREAS VERDES   |                | CLAVES DE ACCESO DE WIFI<br>MEDIDOR DE LUZ DE AREA VERDE, LUMINARIA Y CASETA DE VIGILANCIA. |                               |  |                   |  |
| FIRMAS DE LOS DEPARTAMENTOS.   |                |   |                               |  |                   |  |
| FECHA Y FIRMA DE RECEPCION DE POSTVENTA.   |                | FECHA Y FIRMA DE ENTREGA DE EDIFICACION.  |                               |  |                   |  |
| RESPONSABLE DE POSTVENTA:  |                |   |                               |  |                   |  |
| FECHA:   |                |   |                               |  |                   |  |

## 2.9 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON EL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA Y EL CLIENTE.

1. Call center. Informa a los clientes la programación de la entrega de su vivienda (**Protocolo de programación de entrega de call center**), y también le informa al residente de entrega de viviendas de postventa enviándole la relación de viviendas con fecha y datos personales de cada uno de los clientes para su preparación. **Formato call. Viv. 2**



2. Residente de entregas. Prepara las viviendas conforme al **Formato call. Viv. 2**, estará realizando los trabajos de limpieza, mantenimiento y decoración.



3. Residente de entregas. Elabora la carpeta para el cliente la cual está conformada por la acta de entrega(**Formato Acta. Viv.1**), encuesta de satisfacción del cliente (**Formato Encuesta. Entrega**) y kid de entrega de accesorios adicionales (**Formato Kid. entrega. Viv.**) con los datos obtenidos del Call center y se prosigue a entregar la vivienda realizando el residente el protocolo establecido por el departamento de postventa.



4. Residente de entregas. Envía al Call center del área de postventa, el estatus de viviendas que solicitaron en la semana: entregadas, en proceso y programadas. Formato viv. Entregadas.3

El residente de entregas también le entregara al Call center las actas ya firmadas de las viviendas que los clientes recibieron su vivienda.



5. Call center del área de postventa, procede a la captura de información arrojada en la acta de entrega por el cliente en la base de datos configurada en el libro de Excel, que le enviara el residente de entregas con la finalidad de que este completa la base de datos de todos los clientes de los fraccionamientos, para dar una buena atención de sus garantías verificando sus vencimientos de estas.**Formato Call. Base. Viv.3.**

Ilustración 79 diagrama de flujo del proceso del call center fuente autor

## **2.9.1 Protocolo del call center para la programación de entrega de vivienda al cliente.**

- 1.- Saluda cordialmente al cliente y se presenta con el vía telefónica.
- 2.- Le proporciona la fecha de entrega de su vivienda indicándole la hora y la documentación que deberá de presentar el titular (credencial del IFE), en caso de no se presentarse el titular deberá de llevar la siguiente documentación la persona que recibirá la vivienda (carta poder firmada por el titular y al que le sede los derechos, así como la firma de dos testigos y las respectivas copias de las credenciales del IFE de los involucrados)
- 3.- Haciéndole inca pie al cliente de la puntualidad y que solo se le darán 15minutos de tolerancia para su entrega y que después de este el arquitecto encargado se retirara, así como el que no lleve la documentación no se le podrá entregar su vivienda por misma seguridad del cliente.
- 4.-Call Center se deberá de despedir cordialmente y le reafirmara al cliente que queda a sus órdenes al cliente.

### **Actividades que el residente postventa de entrega de viviendas.**

En seguida se describe el siguiente esquema que muestra el proceso para realizar los cambios o modificaciones necesarias para que el programa de entrega de viviendas funciones adecuadamente.

Nota importante: Habrá excepciones sobre algunos clientes siempre y cuando sea su compra de contado. Los clientes que tengan diferencias de pago no se podrá ejecutar el proceso de la programación y mucho menos la entrega de la vivienda.

La carpeta para entrega al cliente consiste en la realización de acta de entrega, formato de encuesta, y el formato de kid de accesorios adicionales, siempre y cuando aplique en cada desarrollo.

La Acta de entrega está realizada basada sus garantías con respecto a la reforma a la Ley Federal de Protección al Consumidor amplían el plazo de la garantía del inmueble de uno a cinco años.

Dicha ley señala, en el Artículo 73, que todo bien inmueble nuevo deberá ofrecerse al consumidor con una garantía que no podrá ser inferior a cinco años para cuestiones estructurales, tres años para impermeabilización y un año para todo lo demás que integra la vivienda.

## 2.10 FORMATOS QUE EL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA DEBERÁ DE UTILIZAR PARA EL PROCESO LABORAL DE SUS ACTIVIDADES.

- **Formato Acta. Viv.:** contiene los siguientes datos: el nombre de la constructora, nombre del cliente, del fraccionamiento, dirección completa del inmueble, ficha técnica sobre la vivienda, garantías, especificación de las obligaciones del propietario, y hoja de detalles marcados por el cliente si se presentaran.

|   |  |
|---|--|
|   |  |
| <b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.</b><br><b>FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES"</b><br><b>ACTA ENTREGA-RECEPCION DE VIVIENDA</b><br><b>UN NIVEL 1 RECAMARA</b>  |  |
| <b>FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.</b>   |  |
| <b>CONJUNTO HABITACIONAL: CASAS HABITAD "BOSQUES"</b>   |  |
| <b>NOMBRE DEL PROPIETARIO: BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.</b>  |  |
| <b>CALLE: PIEDRA DE RIO.</b>  |  |
| <b>MANZANA: 15</b>  |  |
| <b>LOTE: 02</b>   |  |
| <b>CASA: 12</b>   |  |
| <p>En la fecha de este documento, para todos los efectos legales a que haya lugar, me doy por recibido a mi entera satisfacción la casa habitación que se encuentra en el domicilio arriba mencionado, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:</p>  |  |
| <b>DECLARACIONES</b>  |  |
| <p>1.- A partir de esta fecha, me constituyo en el único responsable de la posesión, uso y mantenimiento de la vivienda antes descrita, y de cualquier gasto, impuesto, contribución y derecho que se origine por la misma.</p>   |  |
| <p>2.- La firma de esta <b>CARTA DE ENTREGA</b>, no libera a la <b>CONSTRUCTORA</b> de sus obligaciones para conmigo, respecto a la <b>POLIZA DE GARANTIA</b>, que en este acto recibo y cuya copia también entrego en este acto debidamente firmada.</p>   |  |
| <p>3.-Reitero y manifiesto expresamente que, en caso de existir vicios ocultos ó desperfectos, dicha circunstancia de ninguna manera implica la liberación de mis obligaciones de cumplimiento oportuno en los pagos que pudiese yo adeudar, en relación con la vivienda, para con la <b>CONSTRUCTORA</b>, el <b>INFONAVIT</b>, la <b>INSTITUCIÓN BANCARIA</b> que otorga el crédito, ó la <b>INSTITUCIÓN FIDUCIARIA</b> que sea titular de la propiedad fiduciaria de la vivienda. Por lo que en este acto renuncio a cualquier derecho que pudiere tener al efecto.</p> |  |
| <b>FIRMA DEL PROPIETARIO:</b>   |  |
| <b>REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.</b>  |  |

Tabla 30 acta de entrega fuente autor

Tabla 31 cláusulas fuente autor

|   |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
|---|---|------------------|--|--|--|-----------|--|-------------|-------------------|--------------|--|--|--|-----------|-------------------|--|--|--|--|---------|-------------------|--|--|--|--|-------------|-----------------------|--|--|--|--|----------------------|---|--|--|--|--|--------------|-------------------|--|--|--|--|
|    |  |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>CLAUSULAS</b>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>FICHA TECNICA DE VIVIENDA:</b>   |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>A.- INSTALACIONES</b>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <p><b>1.- Instalación Hidráulica:</b> Acometidas de <math>\frac{1}{2}</math>" a cuadros de llave previa válvula reguladora de servicio, conformado por válvula preparación para medidor y llave de nariz, todo sobre tubo de galvanizado de 13mm del que se deriva línea oculta por muro a ramaleo interior, las bajadas son de de Tubo Plus de 19mm de donde se derivan a muebles con Tubo Plus de 13mm y coflex de <math>\frac{1}{2}</math>" en muebles todas las líneas serán ocultas en muros con excepción de respiraderos de tinaco.</p> <p><b>2.- Instalación Sanitaria:</b> El ramaleo de la instalación sanitaria es tubería de pvc de 4" bajo plataforma, a la misma que se deriva ramal a wc, lavabo, lavadero y tarja con pvc de 2" y 1 <math>\frac{1}{2}</math>" regadera también en tubería de pvc de diferentes diámetros mismos que bajan y descargan sobre registro con tapa con coladera de 40x60cm y 50cm de nivel de plantilla, como primer registro de descarga en patio de servicio, en el que también descargan lavadero y fregador, desprendiéndose de este albañal de pvc sanitario.</p> <p><b>3.- Instalación Eléctrica:</b> Acometida eléctrica de centro de carga de vivienda a murete de medición donde ubicara medidor por vivienda. Canalizado mediante 2 cables del 10 en dos circuitos uno para luminarias otro para contactos, todas las canalizaciones serán en poliducto poliflex oculto en muro y/o losas, cableados con cable del numero 12 y 14, dependiendo en cantidad según salida y/o distribución, la derivación de los circuitos son crecientes en la misma configuración para ampliación.</p> <p><b>4.- Instalación de Gas:</b> Considerando que se diseña la instalación previendo cilindros de gas portátiles se dispone una acometida en patio para cilindros a una altura de 80cm del N.P.T. del patio de servicio, una altura iguala la localización calentador de paso y salida para estufa, la tubería es alta resistencia tipo Durman de <math>\frac{1}{2}</math>".</p> |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <p><b>5.- Instalación de Teléfono:</b> Salida de teléfono a estancia sin cablear.</p> <p><b>6.- Salida de Telécable:</b> Solo en estancia sin cablear.</p>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>B.- ACABADOS:</b>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <p><b>1.- Pisos:</b></p> <table> <tr> <td>a) Sala-Comedor:</td> <td>De cemento pulido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Recamara</td> <td>De cemento pulido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Cocina</td> <td>De cemento pulido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>d) Baño</td> <td>De cemento pulido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e) Regadera</td> <td>Loseta antideslizante</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>f) Patio de servicio</td> <td>De cemento estampado (zona de lavadero)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>g) Vestíbulo</td> <td>De cemento pulido</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>   |   | a) Sala-Comedor: | De cemento pulido  |  |  |           |  | b) Recamara | De cemento pulido |              |  |  |  | c) Cocina | De cemento pulido |  |  |  |  | d) Baño | De cemento pulido |  |  |  |  | e) Regadera | Loseta antideslizante |  |  |  |  | f) Patio de servicio | De cemento estampado (zona de lavadero) |  |  |  |  | g) Vestíbulo | De cemento pulido |  |  |  |  |
| a) Sala-Comedor:  | De cemento pulido   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| b) Recamara   | De cemento pulido   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| c) Cocina   | De cemento pulido   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| d) Baño   | De cemento pulido   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| e) Regadera   | Loseta antideslizante   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| f) Patio de servicio  | De cemento estampado (zona de lavadero)   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| g) Vestíbulo  | De cemento pulido   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <p><b>2.- Muros Interiores:</b> Rastreado de fondo tipo zas sobre muros y boquillas con acabado de pasta Texturizada en color blanco y trigo solo en muro lateral en sala-comedor con color Integrado.</p>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <p><b>3.- Zonas Húmedas:</b></p> <table> <tr> <td>a) Regadera</td> <td>Azulejo de 20x30cm hasta una altura de 1.80mts con ceneta decorativa</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Lavabo</td> <td>Babero de azulejo a una altura de 60cm</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c) Fregadero</td> <td>Babero de azulejo a una altura de 40cm</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>  |   | a) Regadera      | Azulejo de 20x30cm hasta una altura de 1.80mts con ceneta decorativa |  |  | b) Lavabo | Babero de azulejo a una altura de 60cm |             |                   | c) Fregadero | Babero de azulejo a una altura de 40cm |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| a) Regadera   | Azulejo de 20x30cm hasta una altura de 1.80mts con ceneta decorativa                |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| b) Lavabo   | Babero de azulejo a una altura de 60cm  |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| c) Fregadero  | Babero de azulejo a una altura de 40cm  |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>FIRMA DEL PROPIETARIO:</b>   |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |
| <b>REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.</b>  |   |                  |  |  |  |           |  |             |                   |              |  |  |  |           |                   |  |  |  |  |         |                   |  |  |  |  |             |                       |  |  |  |  |                      |   |  |  |  |  |              |                   |  |  |  |  |



**4.- Muros Exteriores:** Rastreado de fondo tipo zas sobre muros y boquillas, con acabado final de pasta con color y textura integrados.

**5.- Plafones:** Rastreado de fondo tipo zas sobre plafones con acabado de pasta texturizada en color blanco.

**6.- Escaleras:**

- a) Huellas: N/A  
b) Peraltes N/A

**7.- Impermeabilización**

- a) Cimentación: Impermeabilización a base de poliestireno en áreas de desplante para evitar salinidad  
b) Azotea: Impermeabilización en azotea y juntas constructivas a base de impermeabilizante  
Prefabricado morterplas de 3.5 mm de espesor.

**C.- COMPONENTES:**

**1.- Herrería:**

- a) Puerta de Patio de Servicio Herrería de perfil de acero y lamina acanalada con pintura de esmalte

**2.- Carpintería:**

- a) Puerta Acceso: De multipanel tableteada mixta, con marco metálico lamina  
b) Puertas Intercomunicación: De tambor marca Premdor o similar.  
d) Marcos de Intercomunicación: De madera en color blanco mate  
e) Desayunador: De concreto acabado micro-cemento matiz color trigo

**3.- Aluminio:**

- |              |  |
|--------------|--|
| a) Ventanas: | Ventana sala aluminio anodizado color blanco corrediza     |
|              | Ventana de baño, aluminio anodizado natural corrediza      |
|              | Ventana en cocina, aluminio anodizado color blanco un fijo |

**4. Herrería**

- 5.- Vidrio:** En toda la vivienda vidrio semidoble de 3 mm transparente.

**7.- Cerrajería:** Chapa de acceso marca Lock o similares color aluminio o con llave en exterior, pasador en patio de servicio, chapas de intercomunicación de marca lock o similar en color aluminio sin llave.

**8.- Muebles, equipo y accesorios.**

- a) Inodoro: Blanco económico ideal estándar o similar  
b) Lavabo: Blanco económico ideal estándar o similar  
c) Llaves: De empotrar marca urea o similar  
d) Accesorios: De fijación cromados  
e) Regadera: Económica marca urea o similar  
f) Fregadero: De acero inoxidable con escurridor  
g) Lavadero: De cemento imitación granito con piletas  
h) Calentador: De paso incluye calentador solar

**9.- ARBORIZACION**

- 1.- Un Camelina por vivienda.

**10.- BARDAS**

- a) Medianeras de concreto De 0.90mts de altura según NPT de patio

FIRMA DEL PROPIETARIO:

REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.

Tabla 33 garantía fuente autor

|  |   |
|--|---|
|   |  |
| <b>GARANTIAS DE LA VIVIENDA.</b>   |   |
| <b>A.- POR EXISTENCIA:</b>   |   |
| 1.- Se garantiza únicamente por un día por objeto de encontrarse completo, pero no así por el funcionamiento de toda la FICHA TECNICA DE LA VIVIENDA.  |   |
| <b>B.- POR VICIOS OCULTOS:</b>   |   |
| <b>Cobertura por cinco años.</b>   |   |
| <b>a) Estructural:</b><br>Fisuras importantes en muros y techos provocados por asentamientos, solo cuando midan un ancho mayor a 3 milímetros.   |   |
| <b>Cobertura por tres años.</b>  |   |
| <b>b) Impermeabilización en losas de azotea y juntas constructivas:</b><br>Humedades en plafones y muros y la reparación correspondiente solicitándolo al proveedor se anexa garantía por escrito por dos años, expedida por el mismo, además de los teléfonos donde hacerla valida; la reparación de los acabados interiores serán por parte de la empresa y serán realizados después de realizada la reparación del impermeabilizante y de común acuerdo con el condómino para poder tener acceso a la vivienda. |   |
| <b>Cobertura por un año.</b>   |   |
| <b>a) Instalación Hidro sanitaria:</b><br>uso del mismo (Basura, escombro en línea, etc.)<br>Fugas en muebles de baño (lavabo, fregadero, inodoro, regadera y llaves de nariz).  |   |
| <b>b) Instalación Eléctrica:</b><br>no será valida si la instalación se haya sobrecargado con altos voltajes o mal uso de accesorios eléctricos.   |   |
| <b>c) Instalación de Gas:</b><br>Instalación de gas que se encuentre con mal funcionamiento (tapada o con fuga)  |   |
| <b>d) Carpintería, Aluminio, Herrería:</b><br>Que no cierren ó con mal funcionamiento, pintura en mal estado.  |   |
| Leída fue esta acta por los que en ella intervienen y debidamente enterados de su contenido y alcance la ratifican y firman de conformidad, quedando una copia en poder de cada una de las partes.   |   |
| <b>FIRMA DEL PROPIETARIO:</b>  |   |
| <b>REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.</b>   |   |

Tabla 34 acta de entrega fuente autor

|   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
|---|--|---|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|
|    |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |
| <b>EN LA ACTA ENTREGA-RECEPCION:</b>  |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 1.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 2.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 3.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 4.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 5.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 6.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 7.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 8.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 9.-   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| 10.-  |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| FECHA COMPROMISO PARA LA CORRECCIÓN POR LA CONSTRUCTORA.  |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| <p>PERSONAS AUTORIZADAS PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION:<br/> <b>ARQ. CLAUDIA GAONA. CEL. 044 44 32 07 57 64.</b><br/>         ATENCION A CLIENTES REPORTES DE GARANTIAS: <b>CALL CENTER TEL: 01 800 007 66 44</b><br/>         HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES: 9:00am. - 2:00pm. y de 4:00pm. - 8:00pm.</p> |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| Para cualquier imprevisto o duda por parte de la constructora el cliente deja los siguientes teléfonos:   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| Tel. casa:  |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| Tel. trabajo:   |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| Celular:  |  |   |  |  |                                 |  |  |  |  |
| FIRMA DEL PROPIETARIO:  |  |   |  |  | REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD. |  |  |  |  |

Tabla 35 póliza fuente autor

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
|   |                                 |
| <b>POLIZA DE GARANTIA</b><br><b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS HABITAD S.A. DE C.V.</b><br><b>MORELIA, MICHOACAN</b>   |                                 |
| <b>FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.</b>   |                                 |
| <p><b>GARANTIA</b> que otorga <b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.</b> representada por el Lic. Agustín Flores Mejía en lo sucesivo la <b>CONSTRUCTORA</b>, con domicilio en Calle Aristeo Mercado Col. Nueva Chapultepec en Morelia Michoacán al Sr. (A) <b>BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.</b> En lo sucesivo el <b>PROPIETARIO</b> respecto a la casa habitación con domicilio en.</p> <p>CALLE: PIEDRA DE RIO.</p> <p>LOTE: 02</p> <p>CASA: 12</p>   |                                 |
| <b>OBLIGACIONES:</b>  |                                 |
| <p><b>PRIMERA:</b> La <b>CONSTRUCTORA</b> se obliga a responder únicamente por los "VICIOS OCULTOS" que pudieran aparecer en la casa habitación que ampara esta póliza.</p> <p>En términos de vigencia de la presente póliza, comenzarán a partir del día: <b>19 DE OCTUBRE DEL 2015.</b></p>   |                                 |
| <p><b>SEGUNDA:</b> La <b>CONSTRUCTORA</b> se compromete frente al <b>PROPIETARIO</b> a la reparación por cuenta y costo de ella misma, de los VICIOS OCULTOS que apareciesen u ocurriesen a la vivienda descrita en el acta de entrega y en un lapso no mayor a quince días.</p> <p>Cualquier defecto encontrado por el comprador durante las vigencias de las garantías respectivas, deberá reportarlas por vía telefónica al call center de ARKO PROMOCION INMOBILIARIA S.A. DE C.V. marcando al 01 800 007 66 44 para reportar su incidencia en los horarios de oficina ya señalados.</p> <p>La garantía <b>NO SERÁ VALIDA</b> por desperfectos derivados del <b>MAL USO</b> y de <b>MODIFICACIONES</b> a las instalaciones originales tanto hidráulica, eléctrica, sanitaria, de gas, puertas, cerrajería e impermeabilización. La responsabilidad de la compañía, cesara de inmediato, cuando el propietario y/o vecinos a él le hagan modificaciones a la estructura de la casa aun así estén consideradas en el proyecto de crecimiento estipulado en el manual de propietario otorgado por la <b>CONSTRUCTORA</b>; en dado caso que la <b>CONSTRUCTORA</b> no haya entregado el manual a tiempo es obligación del <b>PROPIETARIO</b> asesorarse con personal técnico del <b>CONSTRUCTORA</b> para cualquier modificación a la vivienda.</p> |                                 |
| <p><b>EL PROPIETARIO</b>, al momento de que <b>LA CONSTRUCTORA</b> haya atendido satisfactoriamente el desperfecto reportado, tendrá la obligación de firmar de conformidad el documento que acredite tal circunstancia.</p> <p>Vencido el término de la garantía mencionada para cada concepto, los desperfectos que se presenten en relación con los mismos, serán corregidos por el comprador por su cuenta y costo, considerándolos como gastos normales de la conservación que deberá hacer el <b>PROPIETARIO</b>.</p>   |                                 |
| <p><b>TERCERA:</b> Las roturas de vidrios, de muebles de baño, de puertas, de cerraduras, o de cualquier objeto, deberán reclamarse en el momento de la entrega física y recepción del cliente. <b>NO SE ADMITIRAN</b> reclamaciones posteriores por estos motivos.</p>   |                                 |
| <p><b>CUARTA:</b> La limpieza y el mantenimiento interior y exterior del inmueble, quedarán al cuidado del <b>PROPIETARIO</b> a partir de la fecha de recepción.</p>  |                                 |
| <p>Enterados de su contenido y alcance la ratifican y firman de conformidad, quedando una copia en poder de cada una de las partes.</p>   |                                 |
| FIRMA DEL PROPIETARIO:  | REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD. |

Tabla 36 entrega fuente autor

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|  |  |   |  |  |
|   |  | <b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.</b>   |  |   |
|   |  | <b>MORELIA, MICHOACAN</b>   |  |   |
|   |  | <b>FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES"</b>  |  |   |
|   |  | <b>FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.</b>   |  |   |
|   |  | <b>¡FELICIDADES!</b>  |  |   |
|   |  | EN COMPAÑIA DE SUS FAMILIARES, AMIGOS Y SUS NUEVOS VECINOS.   |  |   |
|   |  | MANTENGAN LA IMAGEN DE SU FRACCIONAMIENTO.  |  |   |
|   |  | NO ALTERAR EL ORDEN PÙBLICO   |  |   |
|   |  | NO HACER MODIFICACIONES A LA FACHADA PRINCIPAL.   |  |   |
|   |  | NO TENER EL MATERIAL COMO ES (CEMENTO, GRAVA, MORTERO, TABICÒN Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO), FUERA DE SU VIVIENDA AL REALIZAR TRABAJOS DE AMPLIACIÓN DE SU VIVIENDA.                                    |  |   |
|   |  | NO DEJAR LA BASURA FUERA DE SU VIVIENDA.  |  |   |
|   |  | NO OCUPAR EL CONDOMINIO COMO LOCAL COMERCIAL.   |  |   |
|   |  | NO PERMITIR EL ACCESO DE VEHÍCULOS PESADOS.   |  |   |
|   |  | EL TENDIDO DE LA ROPA SOLO PODRA HACERSE EN LAS AREAS DESTINADAS PARA ESTE FIN QUE SON LOS PATIOS DE SERVICIOS, NUNCA EN LA FACHADA PRINCIPAL DE LA VIVIENDA.   |  |   |
|   |  | NO TENER MASCOTAS QUE ALTEREN LA TRANQUILIDAD Y LA SALUBRIDAD DE LOS CONDOMINIOS.   |  |   |
|   |  | HACER LOS CONTRATOS DE LUZ Y AGUA EN LAS DEPENDENCIAS CORRESPONDIENTES EN UN LAPSO NO MAYOR A 20 DIAS HABILES A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA DE LA VIVIENDA. EN CASO CONTRARIO SE COBRARAN RECARGOS. |  |   |
|   |  | ES RECOMENDABLE PARA QUE SU CONDOMINIO SE MANTENGA EN EL ESTADO ACTUAL SE FORME UNA MESA DIRECTIVA QUE HAGA LA LABOR DE MANTENER SU CONDOMINIO EN BUENAS CONDICIONES.                                 |  |   |
|   |  | SIN MAS POR EL MOMENTO LE AGRADECemos LA ATENCIÓN Y COMPRENSIÓN AL PRESENTE.  |  |   |

Tabla 37 póliza de garantía fuente autor

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
|  |                                 |
| <b>POLIZA DE GARANTIA.</b>   |                                 |
| <p><b>FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.</b></p> <p>azotea y juntas constructivas a base de morteplas, proporcionamos la siguiente garantía de dos años a partir de esta fecha realizaremos las reparaciones a la brevedad posible, solicitándolo vía telefónica al call center marcando al 01 800 007 66 44</p> <p>ESTA GARANTIA SERA VALIDA SIEMPRE Y CUANDO LOS DERECHO HABIENTES CUMPLAN CON LAS NORMAS DE CUIDADO QUE DEBEN TENER LAS LOSAS DE AZOTEA.</p>  |                                 |
| <p><b>LA GARANTIA NO SERA VALIDA BAJO LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por existencia de encharcamientos por acumulación de materiales, suciedad o cualquier otra cosa que obstruya la pendiente de agua pluvial.</li> <li>2. Mal uso por parte del propietario ya sea por hechura de mezclas, demoliciones o Reparaciones en losa.</li> <li>3. Transito en losa por parte del propietario que lleguen a rasgar el impermeabilizante.</li> <li>4. Por tener tendederos y mascotas en azoteas.</li> <li>5. Por tener materiales de construcción o cualquier material que cause óxido.</li> <li>6. Por desperfectos derivados del <b>MAL USO</b> y de <b>MODIFICACIONES</b> a las instalaciones originales. La responsabilidad de la compañía, cesara de inmediato, cuando el propietario y/o vecinos a él le hagan modificaciones a la estructura de la casa aun así estén consideradas en el proyecto de crecimiento estipulado en el manual de propietario otorgado por la <b>CONSTRUCTORA</b>; en dado caso que la <b>CONSTRUCTORA</b> no haya entregado el manual a tiempo es obligación del <b>PROPIETARIO</b> asesorarse con personal técnico del <b>CONSTRUCTORA</b> para cualquier modificación a la vivienda.</li> </ol> |                                 |
| <b>GRACIAS POR COMPRAR EN CASAS HABITAD.</b>   |                                 |
| FIRMA DEL PROPIETARIO:   | REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD. |

- **Formato Encuesta. Entrega.** Formato encuesta de satisfacción al cliente con este formato se evalúa a las diferentes áreas involucradas para la entrega de la vivienda como son ventas, titulación, cobranza, edificación, urbanización y post-venta con mayor enfoque a la mayoría de su personal.

| <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.</b>   |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <u>FECHA</u> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|
| NOMBRE DEL PROPIETARIO: _____<br>FRACCIONAMIENTO: _____<br>CALLE Y NUMERO OFICIAL: _____<br>NOMBRE DEL ASESOR DE VENTA QUE LO ATENDIO: _____ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| <b>SERVICIO DE VENTAS</b>  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1.- La calidad del servicio del asesor de vivienda al brindarle la información de su crédito.<br>Calificación.                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 2.- como califica las instalaciones donde fue atendido   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 3.- La respuesta de autorización de su crédito que calificación le brinda.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| <b>SERVICIO DE TITULACIÓN.</b>   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 4.- Como califica al encargado de su titulación (documentación personal).  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 5.- Como califica a la notaría donde fue atendido.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 1    2    3    4    5    6    7    8    9    10  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| 6.- Califique el tiempo que recibió su vivienda con respecto a la firma de sus escrituras.   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
|    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |
| Comentarios: _____   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |

Tabla 38 encuesta fuente autor

Tabla 39 encuesta fuente autor

| <b>SERVICIO DE POSTVENTA.</b>  |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
|--|---|--|--|--|-----------|--|--|-----------|--|--|
| 7.-  | Que calificacion le brinda al personal que le hablo para brindarle su fecha de entrega de su vivienda. (call center). |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Comentarios:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 8.-  | Que calificacion le da a la imagen del fraccionamiento en (imagen,limpieza, diseño arquitectonico y urbano).          |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Comentarios:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 9.-  | Que calificacion le da a lascondiciones fisicas en las que recibe su vivienda.  |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Comentarios:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 10.-   | Que calificacion brinda a la explicacion de su mantenimiento y garantias de su vivienda.                              |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Comentarios:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 11.-   | Que calificacion le brinda al personal que le entrego su vivienda.  |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Comentarios:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 12.-   | Usted nos recomendaria  |  |  |  | <b>SI</b> |  |  | <b>NO</b> |  |  |
| Por que:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| 13.-   | Nos podria brindar los datos de los recomendados.   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Nombre de recomendado:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| No.Telofonicos:  |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| Nombre de recomendado:   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| No.Telofonicos:  |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |
| <b>Nombre y Firma del propietario.</b>   |   |  |  |  |           |  |  |           |  |  |

- **Formato Kid. Entrega. Viv.**

Tabla 40 kit de entrega fuente autor

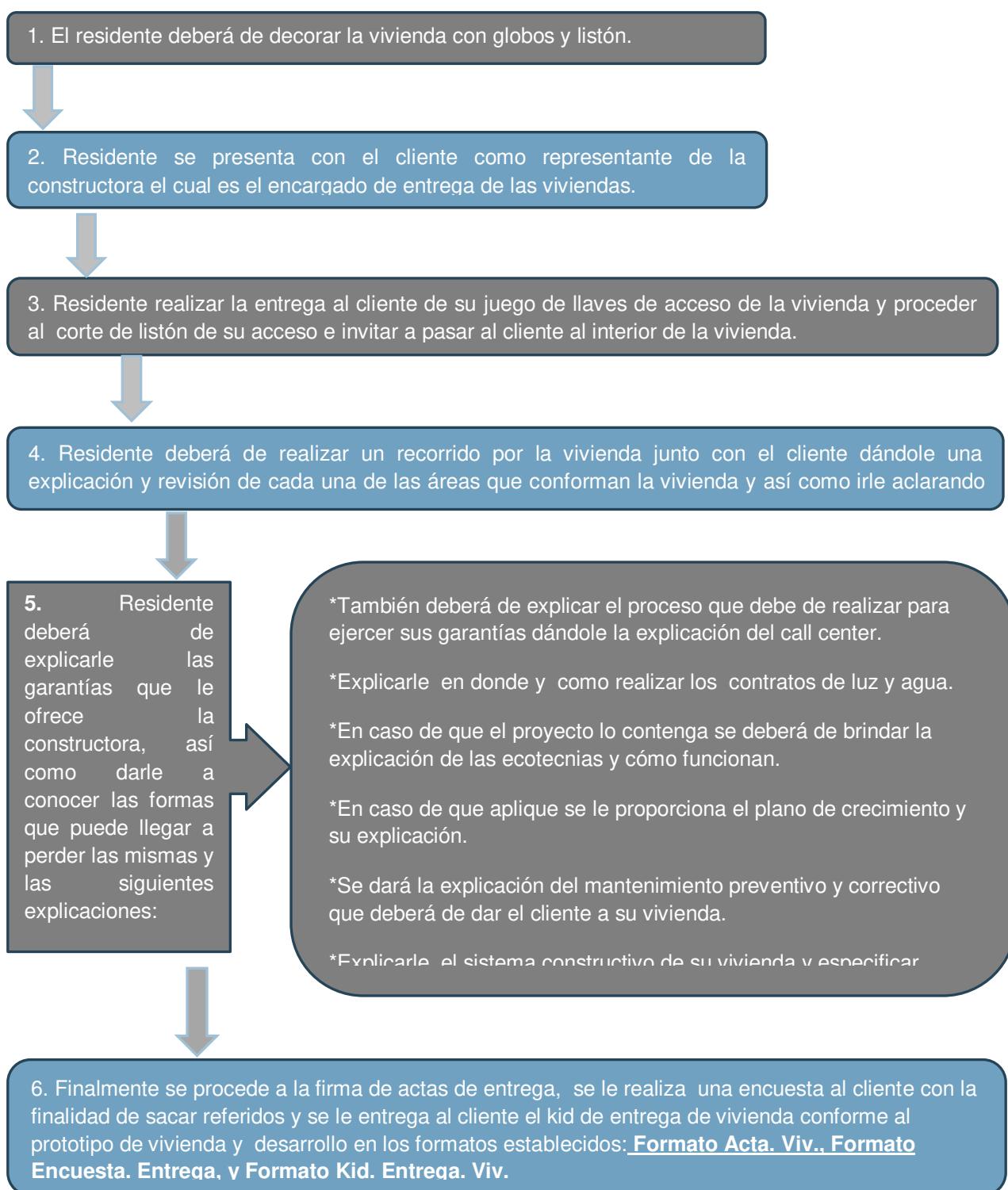
| <b>FRACCIONAMIENTO "BOSQUES".</b>   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
|---|-----------|----------------------------------|-----------|----------|----------------------------------|--|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|----------------------------------|--|--|---|--|--|--|
| DIRECCION:  |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| MAZ:  | LOTE:     | TEL:                             |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| <b>KID DE ACCESORIOS ADICIONALES PARA EL CLIENTE.</b>   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">CONCEPTOS</th> <th style="text-align: center;">ENTREGADO</th> <th style="text-align: center;">FALTANTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.- LLAVERO DEL FRACCIONAMIENTO.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2.- JUEGO DE LLAVES DE ACCESO Y DE RECAMARA</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3.- KID DE REGALO (JUEGO DE PORCELANA PARA CAFÉ).</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.- LLAVE NARIZ PARA CUADRO DE AGUA POTABLE.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5.- MARBETE DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6.- TARJETA DE ACCESO VEHICULAR.</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7.- POLIZA DE GARANTIAS DE CALENTADORES SOLARES</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> |           | CONCEPTOS                        | ENTREGADO | FALTANTE | 1.- LLAVERO DEL FRACCIONAMIENTO. |  |  | 2.- JUEGO DE LLAVES DE ACCESO Y DE RECAMARA |  |  | 3.- KID DE REGALO (JUEGO DE PORCELANA PARA CAFÉ). |  |  | 4.- LLAVE NARIZ PARA CUADRO DE AGUA POTABLE. |  |  | 5.- MARBETE DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO. |  |  | 6.- TARJETA DE ACCESO VEHICULAR. |  |  | 7.- POLIZA DE GARANTIAS DE CALENTADORES SOLARES |  |  |  |
| CONCEPTOS   | ENTREGADO | FALTANTE                         |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 1.- LLAVERO DEL FRACCIONAMIENTO.  |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 2.- JUEGO DE LLAVES DE ACCESO Y DE RECAMARA   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 3.- KID DE REGALO (JUEGO DE PORCELANA PARA CAFÉ).   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 4.- LLAVE NARIZ PARA CUADRO DE AGUA POTABLE.  |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 5.- MARBETE DE ACCESO AL FRACCIONAMIENTO.   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 6.- TARJETA DE ACCESO VEHICULAR.  |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| 7.- POLIZA DE GARANTIAS DE CALENTADORES SOLARES   |           |                                  |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |
| NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE.   |           | NOMBRE Y FIRMA DEL QUIEN ENTREGA |           |          |                                  |  |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |                                  |  |  |   |  |  |  |

**Aspectos generales que el residente de entrega deberá de ejecutar para llevar acabo su protocolo brindando un correcto funcionamiento y atención al cliente:**

1. La limpieza es muy importante por lo que se deberá de exigir un 110% al personal encargado de este concepto, y deberá de estar fuera de la vivienda máximo 20 minutos antes de la hora de entrega de la vivienda.
2. Colocar las llaves de las puertas interiores en sus respectivas chapas así como las de la salida a patio.
3. Colocar un moño gigante en la puerta de la casa previo a la entrega para mejor presentación.
4. La puntualidad es parte esencial en el desarrollo de nuestro de trabajo, por lo tanto el residente de postventa deberá de llegar 10minantes de la hora programada con el cliente.
5. El residente de entregas deberá de tener una imagen impecable y con la vestimenta representativa de la empresa constructora.
6. El residente deberá de evitar a toda costa el uso de palabras altisonantes durante todo el evento, nunca deberá de igualarse con el cliente.
7. Tener información clara y concisa acerca de todos los equipos que estén incluidos en la vivienda para no dar información falsa o difícil de entender.

## 2.11 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE LA EJECUCIÓN DEL PROTOCOLO DEL RESIDENTE DE ENTREGA DE VIVIENDA DE POST-VENTA CON EL CLIENTE.

El protocolo que debe de realizar el residente de entrega de vivienda con el cliente se describe en los siguientes pasos que deberá de ejecutar en el día y hora señalada por el call center ya que está programada la vivienda con el cliente.



venta ha entregado al cliente, así como los detalles comentados por este, y además los recomendados que se obtuvieron en la encuesta de satisfacción en la entrega, que deberá de mandar al call center los días viernes, con la finalidad de estar actualizando la base de datos, para validar las garantías con los clientes.

- **Formato de Acuse de Actas de Entrega al Call Center:** Formato establecido para llevar un control de las actas de las viviendas que el residente de post-venta ha entregado a los clientes, para que el call center tenga el expediente completo de ellos y proceda a la captura de información arrojada en la acta de entrega por el cliente en la base de datos configurada en el libro de Excel.

| ESTATUS DE ENTREGA DE VIVIENDA A LOS CLIENTES EN LOS FRACCIONAMIENTOS. |      |                              |                        |             |         |      |                       |                |         |            |             |                    |                 |   |                 |  |                      |                               |                           |                         |                      |            |
|--|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|-----------------------|----------------|---------|------------|-------------|--------------------|-----------------|---|-----------------|--|----------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------|----------------------|------------|
| NO.  | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         |      | TELEFONES DEL CLIENTE |                |         | CREDITO    | FECHA FIRMA | FIRMA DE APODERADO | MONTO LIQUIDADO | FECHA DE PROGRAMACION DE ENTREGA DE VIV. AL CLIENTE | HORA DE ENTREGA | CONFIRMACION DE ASISTENCIA DEL CLIENTE | ESTATUS DE VIVIENDA. | FECHA DE ENTREGA DE LA VIV.   | DETALLES MARCADOS EN ACTA | REFERIDOS RECOMENDADOS  | TELEFONO RECOMENDADO |            |
|  |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE | TELEFONO 1            | TELEFONO 2     | CELULAR |            |             |                    |                 |   |                 |  |                      |                               |                           |                         |                      |            |
| 1  | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1    | TRABAJO: 3-14-85-92   | CASA: 84-48-68 | 3-      | 4432182049 | INFONAVIT   | 14-jul-15          | FIRMADO         | LIQUIDADO   | 03-ago-15       | 09:00:00 a.m.                          | CONFIRMADO           | VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE | 03-ago-15                 |                         | JOSE AMANO LOPEZ     | 4432142345 |
| 2  | 1241 | ANA SOLORZANO GONZALEZ       | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2    | TRABAJO: 3-14-85-93   | CASA: 84-48-69 | 3-      | 4432182050 | FOVISSSTE   | 14-jul-15          | FIRMADO         | PENDIENTE DE PAGO                                   | 25-ago-15       | 1:00 p.m.                              | SIN CONFIRMAR        | EDIFICACION                   | S/F                       |                         |                      |            |
| 3  | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3    | TRABAJO: 3-14-85-94   | CASA: 84-48-70 | 3-      | 4432182051 | FOVISSSTE   | 14-jul-15          | FIRMADO         | LIQUIDADO   | 25-ago-15       | 9:00 a.m.                              | CONFIRMADO           | VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE | 25-ago-15                 | CHAPA DE RECAMARA FLOJA | S/R                  |            |
| 4  | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4    | TRABAJO: 3-14-85-95   | CASA: 84-48-71 | 3-      | 4432182052 | BANCARIO    | 14-jul-15          | FIRMADO         | LIQUIDADO   | 24-jul-15       | 10:00 a.m.                             | CONFIRMADO           | RESGUARDO DE POSTVENTA        | N/P                       |                         |                      |            |

**SIGNIFICADOS:**

S/F: SIN FECHA DE PROGRAMACION DE ENTREGA AL CLIENTE

N/P: NO SE PRESENTO EL CLIENTE A LA ENTREGA DE SU VIVIENDA.

S/R =SIN RECOMENDADOS

### ACUSE DE ENTREGA DE ACTAS DE LOS CLIENTES AL CALL CENTER.

| NO. | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         |      | ESTATUS DE VIVIENDA.          | FECHA DE ENTREGA DE LA VIV. | DETALLES MARCADOS EN ACTA | REFERIDOS RECOMENDADOS | TELEFONO RECOMENDADO | FIRMA DEL RESIDENTE | FIRMA DE RECIBIDO DEL CALL CENTER |
|-----|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------------|
|     |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE |                               |                             |                           |                        |                      |                     |                                   |
| 1   | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1    | VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE | 03-ago-15                   |                           | JOSE AMANO LOPEZ       | 4432142345           |                     |                                   |
| 2   | 1241 | ANA SOLORZANO GONZALEZ       | CIRCUITO SIERRA        | 90          | 14      | 2    | VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE | 04-ago-15                   |                           | ANA LOPEZ GARCIA       | 3456721              |                     |                                   |
| 3   | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA        | 94          | 14      | 3    | VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE | 25-ago-15                   | CHAPA DE RECAMARA FLOJA   | S/R                    |                      |                     |                                   |
| 4   | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA        | 96          | 14      | 4    | RESGUARDO DE POSTVENTA        | N/P                         |                           |                        |                      |                     |                                   |

## 2.12 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DEL CALL CENTER CON EL RESIDENTE DE GARANTÍAS Y CON EL CLIENTE.

1. Cliente. Informa vía telefónica al call center los daños que presenta su vivienda para ser válida su garantía.



2. Call center. Procede a la atención del cliente vía telefónica, verificando si la garantía todavía está vigente para levantar el reporte, dándole fecha y hora de atención al cliente y comentándole a este que pasara el arquitecto encargado de garantías para la evaluación de su problema y solicitándole de favor su puntualidad en su domicilio.



3. Call center. Informa al residente de garantías la programación de los clientes que él deberá de visitar en cada uno de los domicilios en la fecha y hora marcada para valorar la vivienda. **Formato programación de verificación para garantías de los clientes.**



4. Residente de Garantías. Visita cada una de las viviendas para validar los reportes solicitados por el call center, si el reporte procede se deberá dar fecha para empezar la reparación correctiva y el residente tendrá que darle el seguimiento a la reparación del cliente hasta concluir con el reporte. En caso de no proceder el reporte se le da la explicación al cliente y se le proporciona el servicio de orientación profesional, y se procede a cerrar el reporte con esta observación. **Formato de reporte de garantía.**



5. Residente de Garantías. Informa al call center los reportes que atendió dando a conocer los reportes que procedieron y los reportes cancelados. También el residente de garantías le hace entrega los reportes cerrados en la semana para que el coordinador proceda al cierre de estos en sistema y validar el rendimiento del trabajo de atención de garantías. **Formato acuse de reportes de garantías cerradas.**

Ilustración 81 diagrama de garantías fuente autor

## **2.13 PROTOCOLO DEL CALL CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LA PROGRAMACIÓN DE GARANTÍA DE VIVIENDA DEL CLIENTE.**

- 1.- Saluda cordialmente al cliente y se presenta con el vía telefónica.
- 2.- Le pide al cliente le explique qué desperfecto presenta su vivienda y checa a la vez si su garantía tiene validez para proseguir con el levantamiento de su folios de garantía.
- 3.- Call Center se deberá de despedir cordialmente y le reafirmara al cliente que queda a sus órdenes al cliente.

Habrá excepciones de la ejecución de garantías ya caducadas sobre algunos clientes siempre y cuando sea autorizada por el coordinador, gerente y representante legal de la constructora.

- **Formato programación de verificación para garantías de los clientes.**

Este formato es utilizado por el call center el cual le envía al residente de garantías todos los días tres horas antes de la salida laboral con la finalidad de que el residente de postventa se organice junto con su personal a cargo (mano de obra).

Tabla 43 formato de verificación fuente autor

| PROGRAMACION DE VERIFICACION PARA GARANTIAS DE LOS CLIENTES. |      |                              |                        |             |         |  |
|--|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|--|
| NO.  | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         | FECHA DE PROGRAMACION PARA LA VERIFICACION DE GARANTIA |
|  |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA |  |
|  |      |                              |                        |             | LOTE    |  |
| 1  | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1  |
| 2  | 1241 | ANA SOLORIZANO GONZALEZ      | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2  |
| 3  | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3  |
| 4  | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4  |

**2.14 ASPECTOS GENERALES QUE EL RESIDENTE DE POSTVENTA  
ENCARGADO DE GARANTÍAS DEBERÁ DE EJECUTAR PARA LLEVAR  
ACABO SU PROTOCOLO BRINDANDO UN CORRECTO FUNCIONAMIENTO Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE:**

1. La puntualidad es parte esencial en el desarrollo de nuestro de trabajo, por lo tanto el Residente de Garantías de postventa deberá de llegar 10minantes de la hora programada para la verificación de su reporte en el domicilio de nuestro el cliente.
2. El Residente de Garantías deberá de tener una imagen impecable y con la vestimenta representativa de la empresa constructora.
3. El Residente de Garantías deberá de presentarse con el cliente y pidiéndole de favor que si puede ingresar a su vivienda para verificar su reporte, también deberá de evitar a toda costa el uso de palabras altisonantes durante todo el evento, nunca deberá de igualarse con el cliente.
4. El residente deberá de contar con la información clara y concisa acerca de todos los equipos que estén incluidos en la vivienda para dar información acerca de las garantías de los productos adicionales con respecto a los proveedores, así como validar si el producto tuvo una mala instalación o está dañado por mal uso del cliente, e invalidar su garantía.
5. En caso de que el cliente no llegara a la hora marcada se procede a dar solo 15 minutos de tolerancia y se dejara una notificación de visita no encontrada, para que de favor se vuelva a comunicar al call center para una nueva reprogramación de atención a su petición de garantía.
6. Contar siempre con su agenda de reparaciones para brindar fecha de reparación del reporte al cliente así dar información de los tiempos y sus procesos de dicha reparación cuando aplique la garantía.
7. Notificar al Call center su agenda del programa de atención de las garantías que valido y que procederá a la reparación, con la finalidad de cuidar los horarios y evitar a toda costa que se dupliquen las programaciones para evitar una mala atención a nuestro cliente.

- **Formato de reporte de garantía.**

Este formato es el reporte que levanta el cliente al call center para hacer valida su garantía y el cual el residente de garantías está obligado a llevar el día de la programación de la visita de verificación de la vivienda del cliente, con la finalidad de que si no procede la garantía se le dará a conocer al cliente pidiéndole de favor que firme de enterado que se cancelara el reporte y brindándole asesoría para que realice su reparación correctiva de su desperfecto si lo acepta. El residente está obligado a dar la explicación en el cuadro de observaciones, el por qué se cancela o no procede el reporte.

|   |                       |   |  |
|---|-----------------------|---|--|
|                    |                       |  |  |
| <b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.</b><br><b>FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES"</b> |                       |   |  |
| <b>REPORTE DE GARANTIA.</b>   |                       |   |  |
| DESARROLLO:   | "BOSQUES"             |   | FECHA DE ENTREGA DE LA VIV:                      |
| FOLIO INTERNO:  | 113                   | PART.   | 1  |
|   |                       | FECHA DE LEVAT. DE REPORTE:   |  |
|   |                       | FECHA DE ATENCION AL CLIENTE:   |  |
| CLIENTE:  | 134                   | NOMBRE:   | BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.                |
| DIRECCION OFICIAL:  | PIEDRA DE RIO.        |   | 123 2 5 24<br>No. EXTERIOR. ETAPA. MANZANA LOTE: |
| TEL. DE CASA :  | TEL. OFICINA:         | TEL. CELULAR:   |  |
| RECIBIO REPORTE:  | SAIRA BERNAL          | COORDINADOR DE POSTVENTA:   | ING. NORBERTO VEGA GARCIA                        |
| RESIDENTE DE GARANTIA:  | ARQ. CLAUDIA GAONA B. |   |  |
| OBSERVACIONES DEL CALL CENTER:  |                       |   |  |
| TIPO DE FALLA:  | ESTRUCTURAL           |   | UBICACIÓN:                                       |
| FALLA:  | FISURAS               |   | ESTATUS:   |
| OBSERVACIONES DEL CLIENTE:  |                       |   | FECHA DE INICIO DE REPORTE:                      |
|   |                       | FECHA DE CIERRE DEL REPORTE:  |  |
| <b>COSTO DE MATERIAL.</b>   |                       |   |  |
| MATERIAL EMPLEADO   | UNIDAD                | COSTO   | CANTIDAD   |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
| TOTAL MATERIAL:   |                       |   |  |
| <b>COSTO DE MANO DE OBRA:</b>   |                       |   |  |
| MANO DE OBRA  | TIEMPO                | COSTO   | CANTIDAD   |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
|   |                       |   |  |
| TOTAL MANO DE OBRA:   |                       |   |  |
| <b>TOTAL DE COSTO DE REPARACION DEL REPORTE:</b>  |                       |   |  |
| <b>FIRMAS DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE.</b>   |                       |   |  |
| PRIMER VISITA DE VERIFICACION.  |                       |   | FECHA :  |
| NOMBRE DEL CLIENTE:   |                       |   | FIRMA:   |
| TERMINACION DEL REPORTE:  |                       |   | FIRMA:   |
| NOMBRE DEL CLIENTE:   |                       |   | FECHA :  |

Tabla 44 reporte de garantía fuente autor

- **Agenda del residente de garantías para la programación de sus folios.**

Con esta agenda que deberá de llevar acabo diariamente el residente de garantías estableciendo la programación que deberá de llevar un buen y mejor control de atención de los folios validados por residente para empezar a la ejecución de las reparaciones de los clientes.

El residente se apegara a los días y horas asignados que el mismo llevando a sus personal a cargo que el reporte requiera (carpintero, albañil, plomero etc.)

Por ello se utilizara este formato.

## AGENDA DE RESIDENTE DE GARANTIAS.

- **Formato de visita al cliente del residente de garantías para atención de folios.**

Este formato de aviso de visita se empleara por el residente encargado de la atención de la garantía del cliente que le asigno call center para dicha valoración del reporte.

En caso de que el cliente no llegara a la hora marcada se procede a dar solo 15 minutos de tolerancia y se dejara una notificación de visita por la ausencia de no encontrar en su domicilio al cliente, para que de favor se vuelva a comunicar al call center para una nueva reprogramación de atención a su petición de garantía.

El residente deberá de llenar los siguientes datos: el nombre y la firma del residente de garantías, la hora de la cita o programación de su reporte y la hora de retirada del residente.

Este formato se hará llegar por debajo de la puerta de ingreso del domicilio del cliente.

Como se observa en el siguiente formato:

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.</b>   |  |  |
| <b>DEPARTAMENTO DE POSTVENTA.</b>   |  |   |
| <b>AVISO DE VISITA.</b>   |  |   |
| <p>Por medio de la presente le informamos que el residente encargado de la supervicion de garantia, estuvo presente en su domicilio a la hora acordada para brindarle la atencion merecida, debido a que no lo encontramos en su domicilio me paso a retirar.</p> |  |   |
| <p>Pidiendole de la manera mas atenta que se comunique al <b>Call Center al Tel:01800 2729290</b> para que realice su reprogramacion de su cita.</p>  |  |   |
| <p><b>Departamento de Postventa de Grantias.</b></p>  |  |   |
| <p>Atentamente.</p>   |  |   |
| Hora Cita:  |  | Hora de Retirada:   |

Tabla 46 aviso de visita fuente autor

- **Formato del estatus de garantías de las viviendas de los clientes.**

Este formato se refiere al estatus que se encuentra cada uno de los reportes atendidos semanalmente por el residente de garantías los cuales fueron levantados por los clientes al call center.

El residente deberá de enviar esta información al coordinador de postventa y al call center para tener la información y un control de la atención del cliente hasta finalizar con la terminación de su reparación en donde el cliente ya nos haya firmado de conformidad su reporte. Como se observa en el formato.

| ESTATUS DE GARANTIAS DE VIVIENDA DE LOS CLIENTES EN LOS FRACCIONAMIENTOS. |      |                              |                        |             |         |      |                             |  |                        |  |                                     |                    |                                 |   |
|---|------|------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|-----------------------------|--|------------------------|--|-------------------------------------|--------------------|---------------------------------|---|
| NO.   | ID   | NOMBRE DEL CLIENTE           | CALLE                  | UBICACION   |         |      | FECHA DE ENTREGA DE LA VIV. | FECHA DE PROGRAMACION PARA LA VERIFICACION DE GARANTIA | VALIDACION DE GARANTIA | FECHA DE PROGRAMACION DE REPARACION DE LA GARANTIA | PARTIDA A QUE PERTENECE LA GARANTIA | ESTATUS DE REPORTE | FECHA DE TERMINACION DE REPORTE | OBSERVACIONES   |
|   |      |                              |                        | NO. OFICIAL | MANZANA | LOTE |                             |  |                        |  |                                     |                    |                                 |   |
| 1   | 1241 | JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL | CIRCUITO SIERRA MORENA | 86          | 14      | 1    | 03-ago-15                   | 06-oct-15  | APLICA                 | 20-oct-15  | CARPINTERIA                         | TERMINADO          | 22-oct-15                       |   |
| 2   | 1241 | ANA SOLORZANO GONZALEZ       | CIRCUITO SIERRA MORENA | 90          | 14      | 2    | 04-ago-15                   | 07-oct-15  | APLICA                 | 20-oct-15  | ESTRUCTURA                          | EN PROCESO         |                                 |   |
| 3   | 1241 | RICARDO SUAREZ ARIAS         | CIRCUITO SIERRA MORENA | 94          | 14      | 3    | 05-ago-15                   | 08-oct-15  | APLICA                 | 20-oct-15  | INST. HIDRAULICA                    | TERMINADO          | 22-oct-15                       |   |
| 4   | 1241 | MANUEL VILLA PIEDAD          | CIRCUITO SIERRA MORENA | 96          | 14      | 4    | 06-ago-15                   | 09-oct-15  | NO PROCEDE             |  | IMPERMEABILIZACION                  | CANCELADO          | 09-oct-15                       | CLIENTE PERFORO EL IMPERMEABILIZANTE CON SU COLOCACION DEL SKY (POR MEDIO DE LAS GRAPAS.) |

- **Proceso del cierre de reportes del residente de garantías.**

**Paso 1:** Una vez concluida la reparación del cliente y nos brinde su firma de conformidad en el reporte, el residente deberá de llenar los costos de material invertido así como del tiempo empleado de la mano de obra para dicha reparación del cliente, deberá de llenar el cuadro de observaciones y por ultimo su firma del residente. Como se muestra en el reporte de garantías.

|   |   |   |            |          |   |
|---|---|---|------------|----------|---|
|  | DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.<br>FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES" |   |            |          |  |
| <b>REPORTE DE GARANTIA.</b>   |   |   |            |          |   |
| DESARROLLO: "BOSQUES"   | FECHA DE ENTREGA DE LA VIV: _____   |   |            |          |   |
| FOLIO INTERNO: 113  | PART: 1   | FECHA DE LEVAT. DE REPORTE: _____                   |            |          |   |
| FECHA DE ATENCION AL CLIENTE: _____   |   |   |            |          |   |
| CLIENTE: 134  | NOMBRE: BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.   |   |            |          |   |
| DIRECCION OFICIAL: PIEDRA DE RIO.   | 123   | 2   | 5          | 24       | MANZANA LOTE: _____   |
| TEL. DE CASA :  | TEL. OFICINA:   | TEL. CELULAR: _____                                 |            |          |   |
| RECIBIO REPORTE:  | SAIRA BERNAL  | COORDINADOR DE POSTVENTA: ING. NORBERTO VEGA GARCIA |            |          |   |
| RESIDENTE DE GARANTIA:  | ARQ. CLAUDIA GAONA B.   |   |            |          |   |
| OBSERVACIONES DEL CALL CENTER:  |   |   |            |          |   |
| TIPO DE FALLA:  | ESTRUCTURAL   | UBICACIÓN:  | RECAMARA   |          |   |
| FALLA:  | FISURAS   | ESTATUS:  | AUTORIZADO |          |   |
| OBSERVACIONES DEL CLIENTE:  | FECHA DE INICIO DE REPORTE: _____<br>FECHA DE CIERRE DEL REPORTE: _____               |   |            |          |   |
| <b>COSTO DE MATERIAL.</b>   |   |   |            |          | OBSERVACIONES:  |
| MATERIAL EMPLEADO   | UNIDAD  | COSTO   | CANTIDAD   | SUBTOTAL |   |
| TOTAL MATERIAL:   |   |   |            |          |   |
| <b>COSTO DE MANO DE OBRA:</b>   |   |   |            |          |   |
| MANO DE OBRA  | TIEMPO  | COSTO   | CANTIDAD   | SUBTOTAL |   |
| TOTAL MANO DE OBRA:   |   |   |            |          |   |
| <b>TOTAL DE COSTO DE REPARACION DEL REPORTE:</b>                                  |   |   |            |          |   |
| <b>FIRMAS DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE.</b>   |   |   |            |          |   |
| PRIMER VISITA DE VERIFICACION.  |   |   |            |          | FECHA : _____   |
| NOMBRE DEL CLIENTE:   |   |   |            |          | FIRMA: _____  |
| TERMINACION DEL REPORTE:  |   |   |            |          |   |
| NOMBRE DEL CLIENTE:   |   |   |            |          | FIRMA: _____  |
| NOMB. DEL RESIDENTE DE GARANTIAS:   |   |   |            |          | FECHA : _____<br>FIRMA: _____   |

Tabla 48 cierre de reporte fuente autor

**Paso 1.1:** Para llenar los datos del costo de materiales el residente deberá de utilizar el listado de costos de insumos de material en donde se especifica las unidades como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 49 costo de materia fuente autor

| <b><u>LISTADO DE COSTOS DE INSUMOS DE MATERIALES.</u></b> |  |        |       |        |        |
|---|--|--------|-------|--------|--------|
| No.   | Descripcion del Mterial.                 | Unidad | Costo | Unidad | Costo  |
| 1   | CEMENTO GRIS                             | TON    | 1500  | KG     | 3      |
| 2   | CEMENTO BLANCO                           | TON    | 1600  | KG     | 3.2    |
| 3   | ESTERPLÁSTICO CEMENTO 4 LT               | GALON  | 417   | LT     | 104.25 |
| 4   | PINTURA VINILICA BEREL DE 19 LTS         | CUBETA | 1600  | LTS    | 84.27  |
| 5   | IMPERMEABILIZANTE THERMOTECK DE 19LTS    | CUBETA | 900   | LTS    | 47.37  |
| 6   | YESO                                     | TON    | 1000  | KG     | 2      |
| 7   | PASTA TEXTURIZADA DE 19LTS               | CUBETA | 1450  | LTS    | 76.32  |
| 8   | MARMOLINA BULTO DE 50KG                  | BULTO  | 80    | KG     | 1.6    |
| 9   | LAMOSAPISO CARIBE 33 X 33 CM             | M2     | 75    | PZ     | 7.5    |
| 10  | ALAMBRE GAL CAL 16 ROLLO 1KG             | ROLLO  | 56    | kg     | 2.8    |
| 11  | MORTERO                                  | TON    | 1200  | kg     | 2.4    |
| 12  | CEMENTO AMANCO CPVC 480 ML               | BOTE   | 108   | ML     | 0.23   |
| 13  | CEMENTO AMANCO PARA PVC SANITARIO 480 ML | BOTE   | 86    | ML     | 0.18   |
| 14  | PEGA PISO VITOMEX                        | TON    | 2640  | BULTO  | 66     |
| 15  | CUÑA CHICA SIN MANGO                     | PZA    | 12    |        |        |
|   |  |        |       |        |        |

**Paso 1.2:** Para llenar los datos del costo de mano de obra el residente deberá de utilizar el listado de costos de personal de obra en donde se especifica las horas de pago de cada personal que interviene en la ejecución de la reparación del reporte del cliente, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 50 costo de mano de obra fuente autor

| <b><u>COSTO DE MANO DE OBRA.</u></b> |                                |                 |        |        |        |       |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|-------|
| No.                                  | Descripcion dePersonal.        | pago<br>semanal | Unidad | Costo  | Unidad | Costo |
| 1                                    | oficial detallista             | 1,600.00        | dia    | 266.66 | hora   | 33.33 |
| 2                                    | oficial albañil                | 1,500.00        | dia    | 250    | hora   | 31.25 |
| 3                                    | oficial plomero y electricista | 1,700.00        | dia    | 283.33 | hora   | 35.41 |
| 4                                    | afanadora                      | 1,000.00        | dia    | 166.66 | hora   | 20.83 |
| 5                                    | peon                           | 1,000.00        | dia    | 166.66 | hora   | 20.83 |

**Paso 1.3:** El residente llena el cuadro de observaciones, en donde el especificara el método que utilizo en la reparación o alguna anomalía que se llegara a presentar en la reparación.

**Paso 1.4:** Por último el residente colocara su nombre y firma quedando así concluido el cierre del reporte.

**Paso 2:** El residente de garantías procederá a reunir todos los reportes cerrados que trabajo durante su semana laborable y proceder a realizar en el **formato establecido acuse de la entrega de las garantías terminadas de los clientes** atendidos de cada uno de los fraccionamientos, todo esto deberá de entregar al coordinador de postventa para que firmen ambos de entregado y de recibido.

El acuse se llevara a cabo en el formato establecido.

**Tabla 51 acuse de la entrega de las garantías terminadas de los clientes fuente autor**

## 2.15 PROCESO DEL COORDINADOR DE POSTVENTA CON LOS RESIDENTES: RECEPCIÓN DE VIVIENDA, ENTREGA DE VIVIENDA Y GARANTÍAS.

El coordinador deberá de cumplir con cada uno de los residentes de postventa las funciones siguientes funciones: supervisión a cada fraccionamiento de los residentes que están en su cargo para estar evaluándolos, capacitándolos y proveer las herramientas y materiales requeridos por los residentes para su lograr un excelente desempeño laboral.

También el coordinador deberá de estar exigiendo al área de compras que el material llegue en tiempo y forma a cada uno de los fraccionamientos que lo solicitaron los residentes de postventa. A su vez estar al pendiente con el área de nómina de que estén los pagos del personal de obra sin ningún atraso para el día de pago.

El coordinador deberá de estar solicitando al también al área de contabilidad que se realicen los pagos de comunicación para que los residentes de postventa tengas el servicio de telefonía e internet al corriente para evitar atrasos en los procesos de trabajo.

El coordinador tiene que medir la efectividad de sus residentes de postventa correspondientes a cada uno de los fraccionamientos.

Método que el coordinador evalúa al residente de postventa encargado de recepción-entrega de vivienda de los departamentos de edificación y urbanización es por medio de los siguientes formatos:

- Formato establecido para la recepción-entrega de vivienda de los departamentos de post-venta y edificación el cual se firmara por ambos quedando así la vivienda a resguardo de post-venta: **Formato Recepción Entrega.Viv.5**
- Formato establecido para la recepción-entrega de la infraestructura del fraccionamiento de los departamentos de post-venta y urbanización el cual se firmara por ambos, quedando así a cargo el mantenimiento del fraccionamiento al área post-venta: **Formato Recepción Entrega.Urb.7**.

Dichos formatos ya están establecidos para el residente de recepción y su eficiencia dependerá de cuantas revisiones realice a la semana y cuantas entregue al residente de entrega de vivienda.

Método que el coordinador evalúa al residente de postventa encargado de la entrega de vivienda al cliente es por medio de lo siguiente formato:

- **Formato de Acuse de Actas de Entrega al Call Center:** Formato establecido para llevar un control de las actas de las viviendas que el residente de post-venta ha entregado a los clientes, para que el call center tenga el expediente completo de ellos y proceda a la captura de información arrojada en la acta de entrega por el cliente en la base de datos configurada en el libro de Excel.

Este formato ya está establecido para el residente de entrega de vivienda y el coordinador procederá a cargar las actas en el reporte en sistema de esta forma medirá la eficiencia del residente de entrega de vivienda que llevo a cabo durante cada semana.

Método que el coordinador evalúa al residente de postventa encargado de la entrega de vivienda al cliente es por medio de lo siguiente formato:

- **Formato de acuse de la entrega de garantías terminadas de los clientes de cada fraccionamiento:** El residente de garantías procederá a reunir todos los reportes cerrados que trabajo durante su semana laborable y proceder a realizar en el formato establecido acuse de la entrega de las garantías terminadas de los clientes atendidos de cada uno de los fraccionamientos, todo esto deberá de entregar al coordinador de postventa para que firmen ambos de entregado y de recibido.

Este formato ya está establecido para el residente de entrega de garantía y el coordinador procederá a cerrarlos reportes en sistema y de esta forma medirá la eficiencia del residente de garantías durante cada semana.

Una vez concluido con estos procesos el coordinador deberá de realizar un reporte mensual en donde se incluirán cada una de las sub-áreas que conforman el departamento de postventa para sacar el rendimiento general del departamento el cual se estará presentando con los representantes legales o dueños de la constructora.

Y se presentaran también los porcentajes de las fallas más recurrentes que durante el proceso de construcción de la vivienda está fallando el departamento de edificación y se dará a conocer las propuestas de corrección de proyecto o de proceso constructivo lo que sea necesario para mejorar la calidad de las viviendas y que las empiece a emplear edificación con la finalidad de reducir el des prestigio y decaiga la imagen de la empresa.

## REFERENCIAS

[www.dynamica.com.mx](http://www.dynamica.com.mx)

[www.casasarko.com.mx](http://www.casasarko.com.mx)

Web:<http://arcasadesarrollos.com.mx>

<http://www.rivassanti.net/curso-ventas/servicio-post-venta.php>

### LISTADO DE ILUSTRACIONES

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 1 fracc. dynamica fuente mexventa.com .....        | 15 |
| Ilustración 2 casa dynamica fuente autor.....                  | 15 |
| Ilustración 3 fracc. Dynamica fuente autor.....                | 15 |
| Ilustración 4 fracc. Sendero fuente autor .....                | 17 |
| Ilustración 5 av. principales fracc. Sendero fuente autor..... | 17 |
| Ilustración 6 acceso fracc. Senderos fuente autor.....         | 17 |
| Ilustración 7 casa dynamica fuente autor.....                  | 18 |
| Ilustración 8 detalles casa fuente autor .....                 | 18 |
| Ilustración 9 detalles de fracturas casa fuente autor.....     | 18 |
| Ilustración 10 detalles casa fuente autor .....                | 18 |
| Ilustración 11 obra negra casa fuente autor.....               | 19 |
| Ilustración 12 instalaciones fuente autor .....                | 19 |
| Ilustración 13 instalación sanitaria fuente autor.....         | 19 |
| Ilustración 14 fracc. Ruiseñor fuente autor .....              | 21 |
| Ilustración 15 fracc. Ruiseñor actual fuente autor .....       | 21 |
| Ilustración 16 proceso de vivienda fuente autor .....          | 22 |
| Ilustración 17 detalles de tubería fuente autor.....           | 23 |
| Ilustración 18 detalles de deterioro fuente autor.....         | 23 |
| Ilustración 19 detalles de cancelería fuente autor.....        | 23 |
| Ilustración 20 detalles de fisuras y juntas fuente autor.....  | 24 |
| Ilustración 21 nomina fuente autor .....                       | 27 |
| Ilustración 22 carta de recomendación fuente autor.....        | 27 |
| Ilustración 23 casa arko fuente google .....                   | 28 |

|  |    |
|--|----|
| Ilustración 24 casas fracc. Misión san diego fuente autor .....                      | 32 |
| Ilustración 25 detalles de vivienda misión san diego fuente autor .....              | 33 |
| Ilustración 26 revisión de vivienda fuente autor .....                               | 34 |
| Ilustración 27vivienda de fracc. San mateo fuente autor .....                        | 37 |
| Ilustración 28 detalles de vivienda de san mateos fuente autor.....                  | 38 |
| Ilustración 29 revisión de vivienda fuente autor .....                               | 39 |
| Ilustración 30viviendas fracc. San pedro fuente autor.....                           | 41 |
| Ilustración 31detalles viviendas fracc. San pedro fuente autor .....                 | 42 |
| Ilustración 32 detalles viviendas fracc. San pedro fuente autor .....                | 43 |
| Ilustración 33 póliza de garantía viviendas fracc. San pedro fuente autor .....      | 44 |
| Ilustración 34 carta recomendación fuente autor .....                                | 46 |
| Ilustración 35 contrato laboral fuente autor.....                                    | 47 |
| Ilustración 36 nomina casas arko fuente autor.....                                   | 47 |
| Ilustración 37 vivienda en fracc. Paseo de los encinos fuente arcasas desarrollo .51 | 51 |
| Ilustración 38 detalles de vivienda arcasa fuente autor.....                         | 52 |
| Ilustración 39 detalles de vivienda arcasa fuente autor.....                         | 53 |
| Ilustración 40 reporte de revisión de paseo de los encinos fuente arcasa .....       | 54 |
| Ilustración 41 37 vivienda en fracc. Puerta nogal fuente arcasas desarrollo .....    | 59 |
| Ilustración 42 detalles de viviendas en puesta nogal fuente autor .....              | 60 |
| Ilustración 43 detalles de viviendas en puesta nogal fuente autor .....              | 61 |
| Ilustración 44 detalles de viviendas en puesta nogal fuente autor .....              | 62 |
| Ilustración 45 reporte de revisión de puerta nogal fuente arcasa .....               | 63 |
| Ilustración 46casa habitación en col. industrial fuente autor.....                   | 69 |
| Ilustración 47 casa habitación para zonas marginadas #1 fuente autor .....           | 72 |
| Ilustración 48 casa habitación para zonas marginadas #1 fuente autor .....           | 73 |
| Ilustración 49 casa habitación para zonas marginadas #2 fuente autor .....           | 74 |
| Ilustración 50 casa habitación para zonas marginadas #2 fuente autor .....           | 75 |
| Ilustración 51 casa habitación para zonas marginadas #3 fuente autor .....           | 76 |
| Ilustración 52 casa habitación para zonas marginadas #3 fuente autor .....           | 77 |
| Ilustración 53 terreno para departamentos fuente autor.....                          | 80 |
| Ilustración 54 terreno en col. popular progreso fuente google.....                   | 80 |
| Ilustración 55 perspectivas departamento fuente autor .....                          | 81 |
| Ilustración 56 planta arquitectónica departamento fuente autor .....                 | 82 |

|  |     |
|--|-----|
| Ilustración 57 jardín remodelado fuente autor .....  | 84  |
| Ilustración 58 remodelación de jardín fuente autor .....   | 86  |
| Ilustración 59 casa habitación Félix Arriaga fuente autor .....  | 87  |
| Ilustración 60 reparación de inst. eléctrica en casa habitación Félix Arriaga fuente autor .....           | 88  |
| Ilustración 61 reparación de humedad en muros y azotea en casa habitación Félix Arriaga fuente autor ..... | 89  |
| Ilustración 62 reparación de humedad en muros y azotea en casa habitación Félix Arriaga fuente autor ..... | 90  |
| Ilustración 63 casa habitación en fracc. Encinos fuente autor .....  | 91  |
| Ilustración 64 correos electrónicos fuentes autor .....  | 92  |
| Ilustración 65diagrama de objetivos fuente autor .....   | 96  |
| Ilustración 66 cadena de posventa fuente emprendedor .gob.mx .....   | 96  |
| Ilustración 67 ciclo de posventa fuente emprendedor .gob.mx .....  | 97  |
| Ilustración 68 entrega de vivienda fuente autor .....  | 98  |
| Ilustración 69 técnicos fuente www.rivassanti.net .....  | 98  |
| Ilustración 70 servicio clientes fuente www.rivassanti.net.....  | 98  |
| Ilustración 71 organigrama post–venta fuente autor .....   | 99  |
| Ilustración 72 gerentes fuente www.rivassanti.net .....  | 104 |
| Ilustración 73 coordinadores fuente www.rivassanti.net .....   | 105 |
| Ilustración 74 call center fuente www.rivassanti.net .....   | 105 |
| Ilustración 75 aporte de departamento fuente autor .....   | 109 |
| Ilustración 76 diagrama proceso de venta fuente autor .....  | 111 |
| Ilustración 77 diagrama de call center fuente autor .....  | 114 |
| ilustración 78 diagrama de residente receptor fuente autor .....   | 118 |
| ilustración 79 diagrama de flujo del proceso del call center fuente autor .....                            | 129 |
| Ilustración 80 diagrama de ejecución fuente autor .....  | 142 |
| Ilustración 81 diagrama de garantías fuente autor .....  | 146 |
| LISTADO DE PLANOS  |     |
| plano 1 fracc. Ruiseñor fuente Dynamica.....   | 25  |
| plano 2 fracc. Misión san diego fuente proyectos casas arko .....  | 35  |
| Plano 3 fachada de vivienda autor arcasa.....  | 55  |
| plano 4 roble plata arquitectónica de vivienda fuente arcasa .....   | 56  |

|   |    |
|---|----|
| Plano 5 bellota plata arquitectónica de vivienda fuente arcasa .....                          | 57 |
| plano 6 planta arquitectónica de vivienda puerta nogal fuente arcasa .....                    | 64 |
| plano 7 planta arquitectónica de vivienda prototipo ebano en puerta nogal fuente arcasa ..... | 65 |
| plano 8 planta arquitectónica de vivienda prototipo caoba en puerta nogal fuente arcasa ..... | 66 |

#### LISTADO DE MAPAS

|  |    |
|--|----|
| Mapa 1 dinamica fuente google                            | 12 |
| Mapa 2 fracc dynamica funte google                       | 14 |
| Mapa 3 fracc dynamica fuente google                      | 14 |
| Mapa 4 Fraccionamiento El Sendero. fuente google         | 16 |
| Mapa 5 Fraccionamiento El Sendero. fuente google         | 16 |
| Mapa 6 fracc. Ruiseñor fuente google                     | 20 |
| Mapa 7 fracc. Ruiseñor autor google                      | 20 |
| Mapa 8 fracc. Misión san diego fuente google             | 31 |
| Mapa 9 fracc. Misión san diego fuente google             | 31 |
| Mapa 10 fracc. San mateo fuente google                   | 36 |
| Mapa 11 fracc. San mateo fuente google                   | 36 |
| Mapa 12 fracc. San Pedro fuente google                   | 40 |
| Mapa 13 San Pedro fuente google                          | 40 |
| Mapa 14 empresa arcasa fuente arcasas desarrollo .com    | 48 |
| Mapa 15 fracc. Paseo de los encinos fuente google        | 50 |
| Mapa 16 fracc. Paseo de los encinos fuente google        | 50 |
| Mapa 17 fracc. Puerta nogal fuente google                | 58 |
| Mapa 18 fracc. Puerta nogal fuente google                | 58 |
| Mapa 19 casa habitación en col. industrial fuente google | 68 |
| Mapa 20 casa habitación en col. industrial fuente google | 69 |
| Mapa 21 col. popular progreso fuente google              | 79 |
| Mapa 22 col. popular progreso fuente google              | 79 |
| Mapa 23 fracc. Encinos fuente google                     | 83 |
| Mapa 24 terreno en fracc. Encinos fuente google          | 84 |
| Mapa 25 puerta nogal ubicación fuente google             | 85 |
| Mapa 26 casa habitación Félix Arriaga fuente google      | 87 |

## LISTADO DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1 resumen experiencia fuente autor .....  | 11  |
| Tabla 2 ejercicio laboral fuente autor .....  | 13  |
| Tabla 3 participación laboral fuente autor .....  | 14  |
| Tabla 4 actividades laborales casas arko fuente autor .....   | 29  |
| Tabla 5 participación casas arko fuente autor .....   | 30  |
| Tabla 6 actividad labora en arcasa fuente autor .....   | 49  |
| Tabla 7 participación en arcasa fuente autor.....   | 49  |
| Tabla 8 actividad laboral a particular fuente autor.....  | 67  |
| Tabla 9 cotización de remodelación fuente autor .....   | 93  |
| Tabla 10 perfil de gerente de post venta fuente autor .....   | 100 |
| Tabla 11 perfil de coordinador de post venta fuente autor .....   | 100 |
| Tabla 12 perfil de call center de post venta fuente autor .....   | 101 |
| Tabla 13 perfil de residente encargado de recepción de vivienda fuente autor.   | 102 |
| Tabla 14 perfil de residente encargado de entrega de vivienda fuente autor....  | 102 |
| Tabla 15 perfil de residente encarga de garantía fuente autor .....   | 103 |
| Tabla 16 tipos de créditos fuente autor.....  | 110 |
| FORMATO A.TITU.1 Tabla 17 agenda de clientes para escrituras.....   | 112 |
| Tabla 18solicitud de vivienda fuente autor .....  | 115 |
| Tabla 19 entrega de vivienda fuente autor.....  | 115 |
| Tabla 20 datos de fraccionamiento fuente autor .....  | 117 |
| tabla 21 formato de solicitud para el residente de recepción fuente autor .....   | 120 |
| Tabla 22 Formato de Parámetros establecido para revisar al departamento de edificación las viviendas que le entregaran para verificar si cumplen con la calidad marcada por el residente de postventa: Formato Recepción fuente autor ..... | 121 |
| Tabla 23 parámetros. Viv.2. fuente autor.....   | 122 |
| Tabla 24 parámetros. Viv.2. fuente autor.....   | 123 |
| Tabla 25 check list de post venta fuente autor.....   | 124 |
| Tabla 26 control del proceso de solicitud de las viviendas fuente autor.....  | 125 |
| Tabla 27 : Formato Recepción Entrega.Viv.5 fuente autor .....   | 126 |
| • Formato establecido para revisar al departamento de urbanización la infraestructura del fraccionamiento para verificar si cumplen con la calidad  |     |

|   |     |
|---|-----|
| marcada por el residente de postventa: FormatoCheck list. Urb. 6.Tabla 28   |     |
| Formato Check list. Urb. 6. Fuente autor .....  | 127 |
| ▪ Formato establecido para la recepción–entrega de la infraestructura del fraccionamiento de los departamentos de post–venta y urbanización el cual se firmara por ambos, quedando así a cargo el mantenimiento del fraccionamiento al área post–venta: Formato Recepción Entrega.Urb.7.Tabla 29 Formato Recepción Entrega.Urb.7 fuente autor ..... | 128 |
| Tabla 30 acta de entrega fuente autor.....  | 131 |
| Tabla 31 cláusulas fuente autor .....   | 132 |
| Tabla 32 cláusulas 2 fuente autor .....   | 133 |
| Tabla 33 garantía fuente autor.....   | 134 |
| Tabla 34 acta de entrega fuente autor.....  | 135 |
| Tabla 35 póliza fuente autor.....   | 136 |
| Tabla 36 entrega fuente autor .....   | 137 |
| Tabla 37 póliza de garantía fuente autor .....  | 138 |
| Tabla 38 encuesta fuente autor.....   | 139 |
| Tabla 39 encuesta fuente autor.....   | 140 |
| Tabla 40 kit de entrega fuente autor .....  | 141 |
| Tabla 41 estatus de entrega de vivienda a los clientes en los fraccionamientos fuente autor.....  | 144 |
| Tabla 42 acuse de entrega fuente autor.....   | 145 |
| Tabla 43 formato de verificación fuente autor.....  | 148 |
| Tabla 44 reporte de garantía fuente autor .....   | 150 |
| Tabla 45 agenda de residente para garantía fuente autor .....   | 152 |
| Tabla 46 aviso de visita fuente autor.....  | 153 |
| Tabla 47 estatus de garantía de viviendas de los clientes de los fraccionamientos fuente autor.....   | 155 |
| Tabla 48 cierre de reporte fuente autor .....   | 156 |
| Tabla 49 costo de materia fuente autor .....  | 157 |
| Tabla 50 costo de mano de obra fuente autor.....  | 157 |
| Tabla 51 acuse de la entrega de las garantías terminadas de los clientes fuente autor .....   | 158 |