

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 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 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 conforma en 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 puente 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

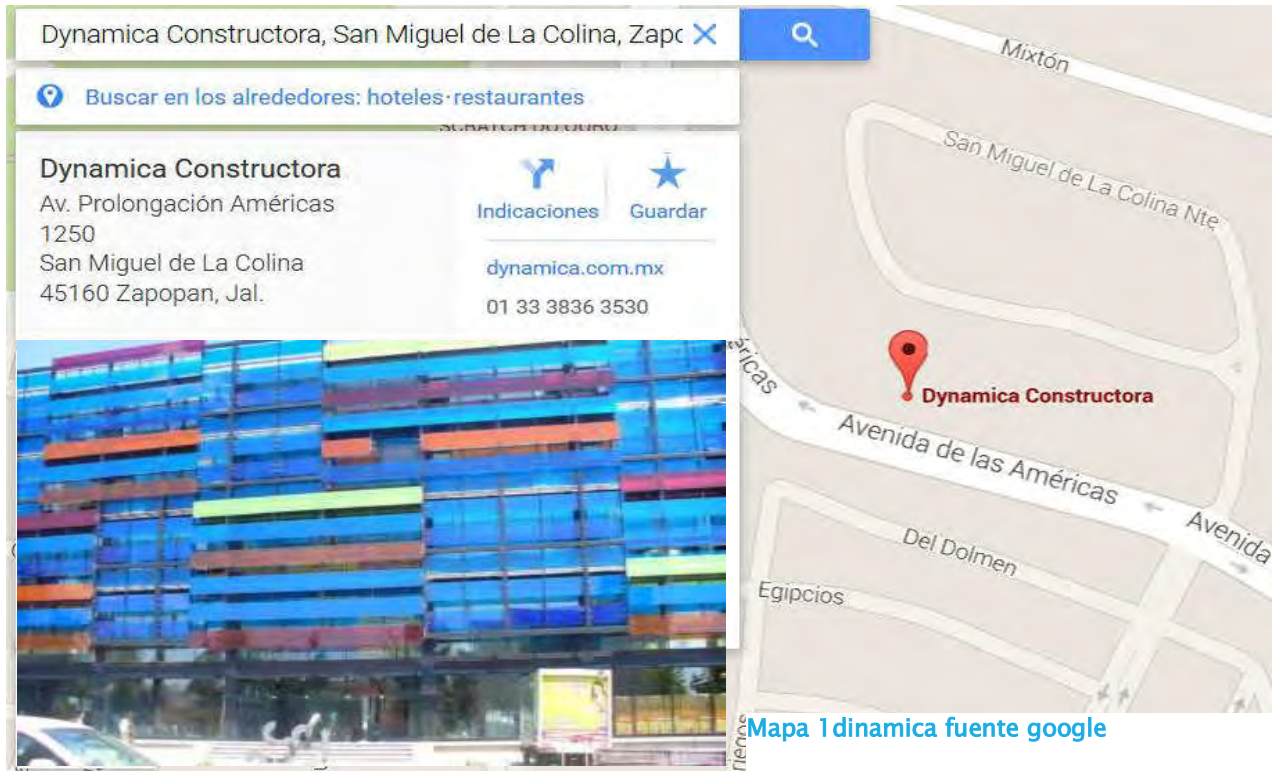
No.	Empresa	Tiempo de estancia laboral	Área de trabajo
I	Constructora Dinámica. (SERVICIOS PRÁCTICOS DE LA CONSTRUCCIÓN S.A DE CV.) 	Inicie el 02 de Marzo del 2008 hasta el 5 de Abril del 2010.	a) Urbanización b) Atención a clientes c) Residente de garantías d) Residente de entrega de vivienda e) Auditoría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

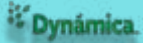
Esta empresa realizo 4 fraccionamientos en Morelia los cuales son: Valle Real, Misión del Valle, El Sendero y Ruiseñores, la oficina de central se encontraba ubicada en la Dirección: Periférico Paseo de la Republica #860. Col: Isaac Arriaga. Morelia, Mich. Cp.58210.

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

¹ 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) Resiente 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.



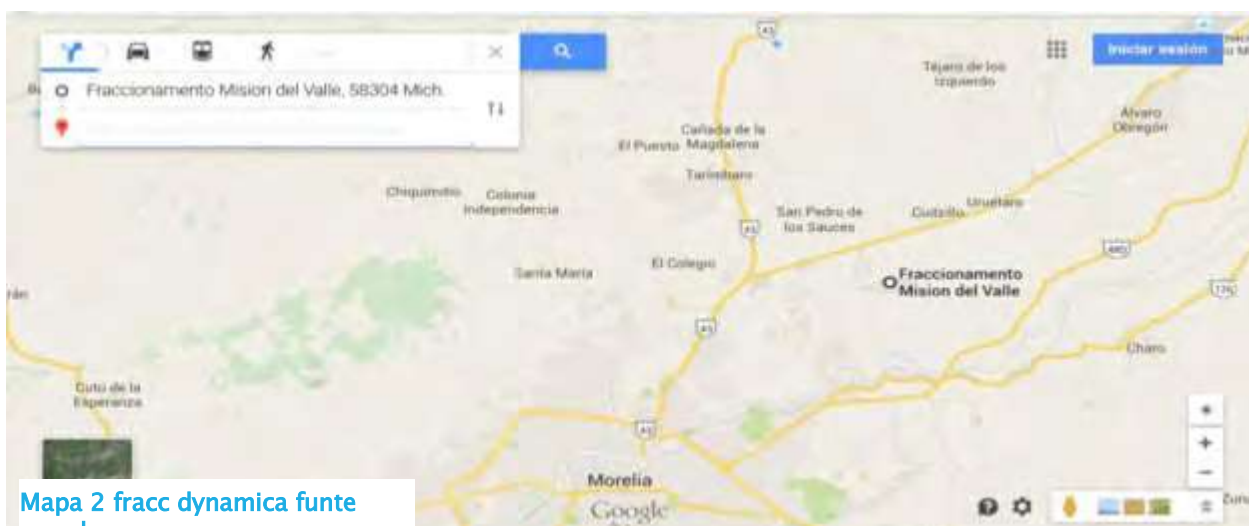
EMPRESA	ÁREA DE TRABAJO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN/ACTIVIDAD	SITIOS DE EJECUCIÓN
	a) Urbanización	Auxiliar de residente de instalaciones de la infraestructura de todo el fraccionamiento	Fraccionamiento misión del valle en la 4ta etapa conformando 16 sub-etapas y ruiseñores(fortuna)
	b) Atención a clientes	Recepción de cliente y levantamiento de reportes de garantías de los clientes.	Fraccionamientos: Valle Real y Misión del Valle.
	c) Resiente 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

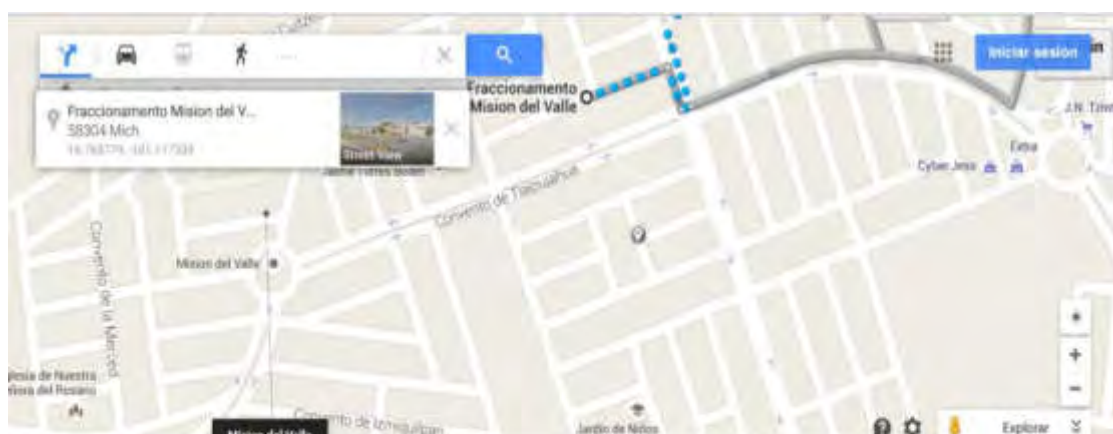
1.2.1.3 REPORTE FOTOGRÁFICO-DOCUMENTAL EN DYNAMICA CONSTRUCTORA

Empresa	Sitios de ejecución
	Fraccionamiento Misión del Valle

- **Macro localización.**



Mapa 2 fracc dinamica funte google



Mapa 3 fracc dinamica fuente google



Micro localización.

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



Ilustración 1 fracc. dinamica fuente mexventa.com

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



Ilustración 2 casa dinamica 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

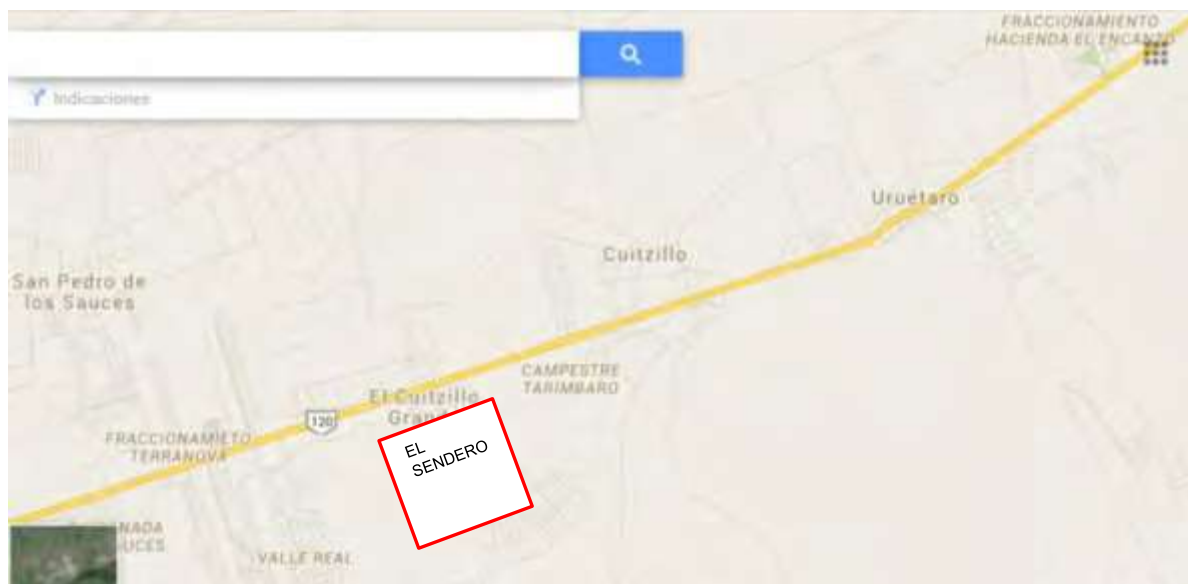
Empresa	Sitios de ejecución
	Fraccionamiento El Sendero.

- **Macro-localización.**



Mapa 4 Fraccionamiento El Sendero. fuente google

- **Micro-localización.**



Mapa 5 Fraccionamiento El Sendero. fuente google

Fotografías del Fraccionamiento El Sendero.

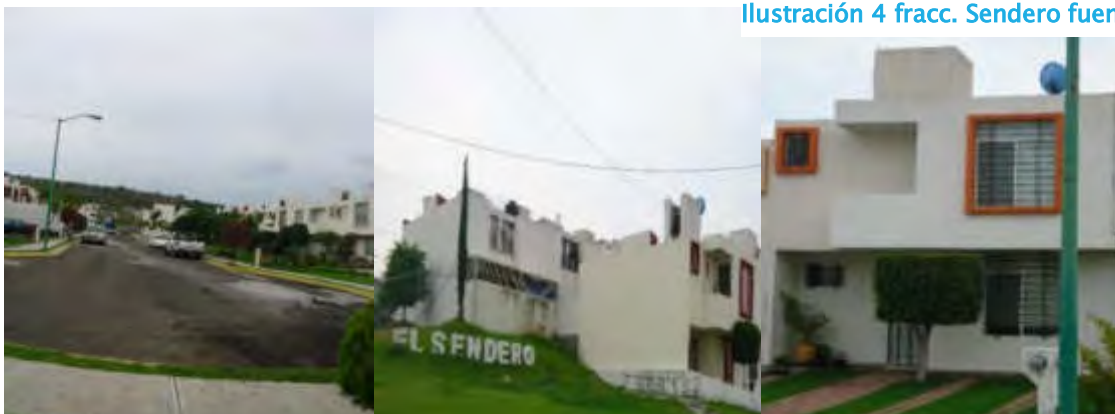


Ilustración 4 fracc. Sendero fuente

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 varía en los metros de largo de cada manzana de sus lotes. En el interior de la vivienda en la Planta baja: ½ 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

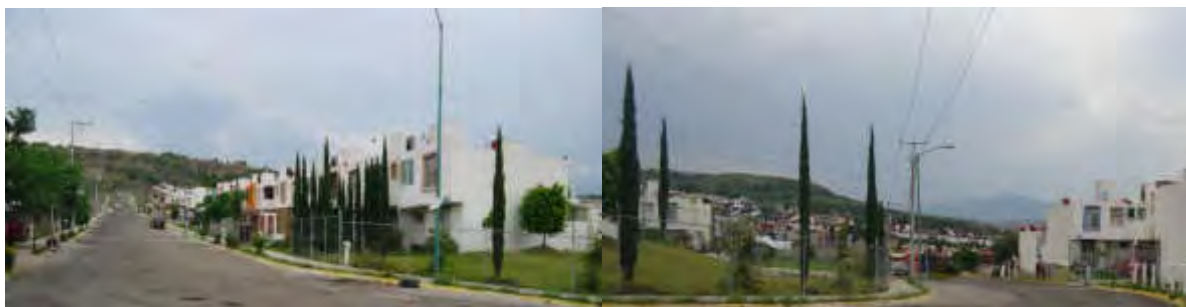


Ilustración 5 av. principales fracc. Sendero fuente autor

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 Dinamica.**



Ilustración 7 casa dinamica 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 1 cm. 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

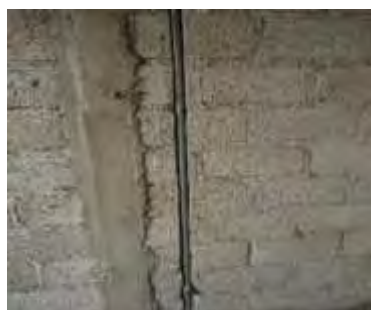


Ilustración 12 instalaciones fuente autor




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

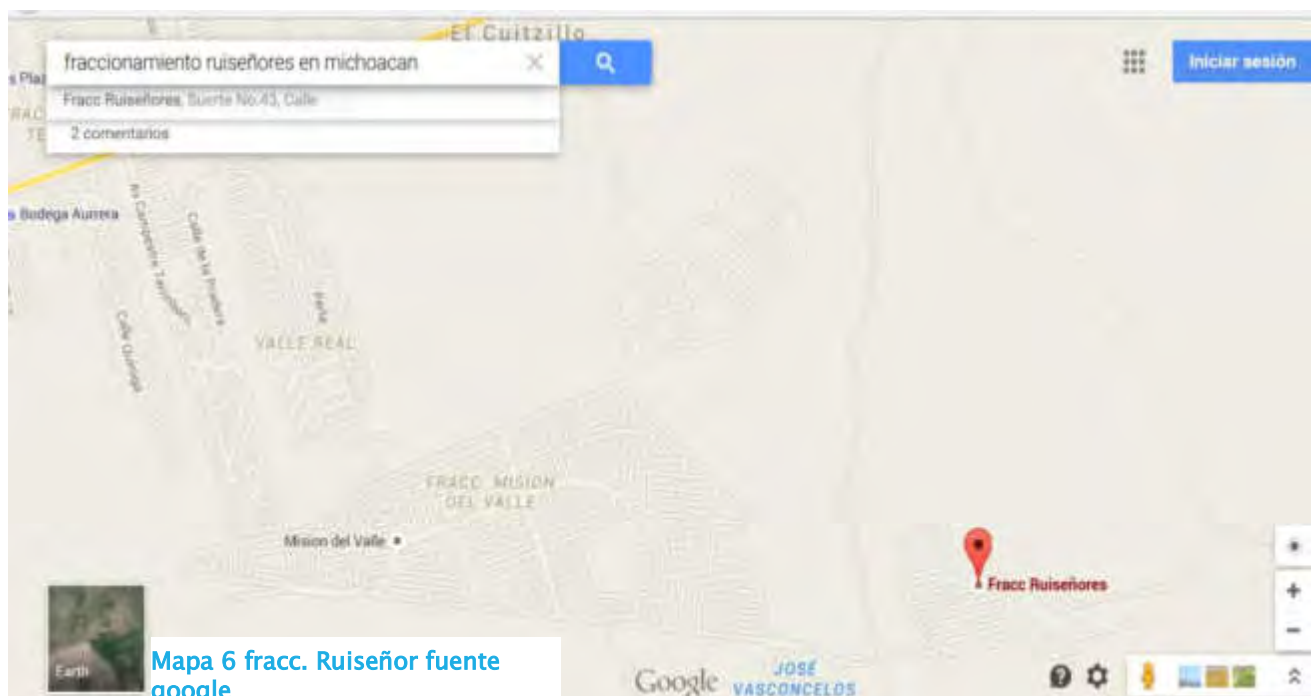
Debido al abandonó de estas viviendas de obra negra los registros se encuentran tapados con tierra del patio de servicio y los dela cochera con la misma situación y también con basura, además de que no están bien rematados

Empresa	Sitios de ejecución
	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.

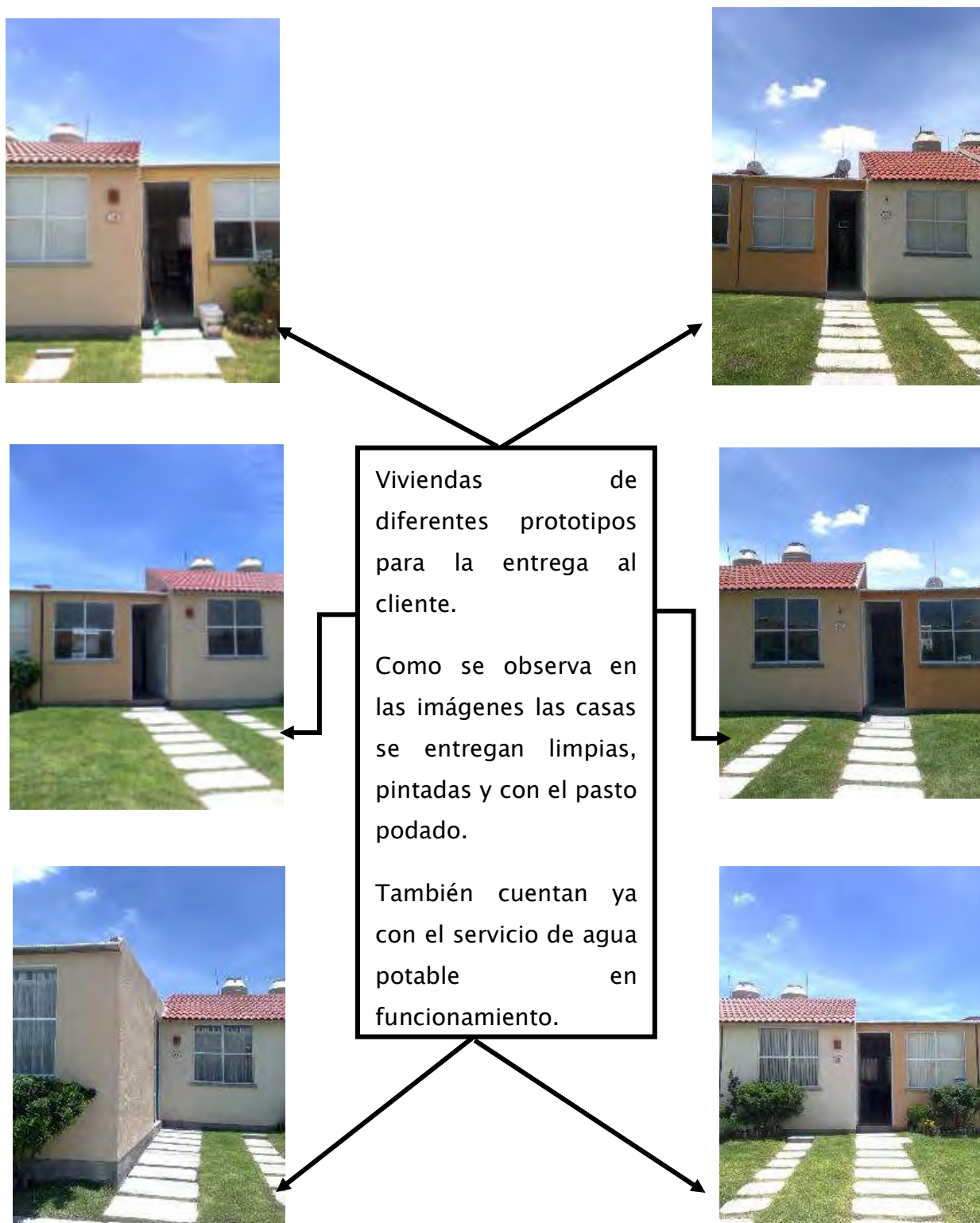


Ilustración 16 proceso de vivienda fuente autor

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

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

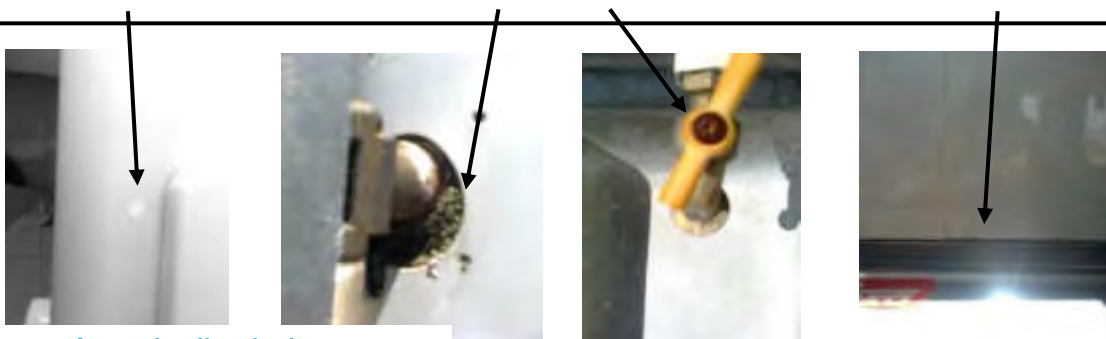


Ilustración 18 detalles de deterioro

Como se observa en las imagines 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

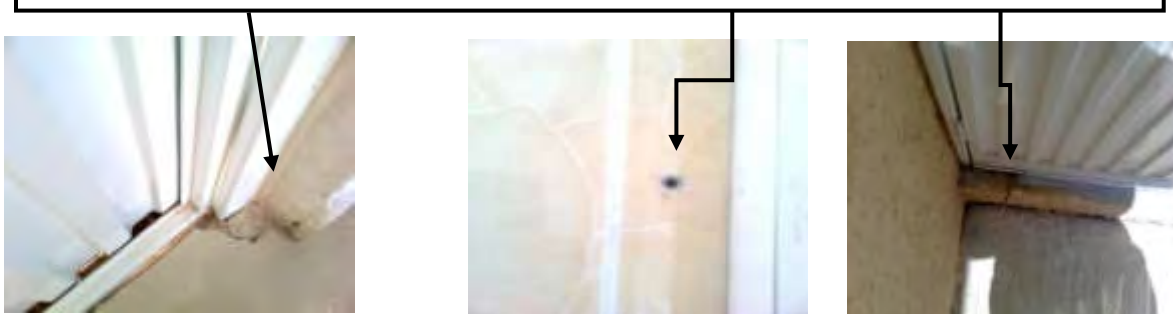


Ilustración 19 detalles de cancelería
fuente autor

Como se observa en las imagines 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 imagines 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

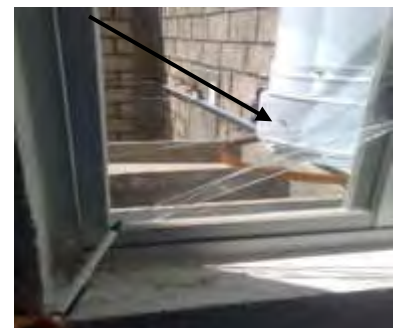
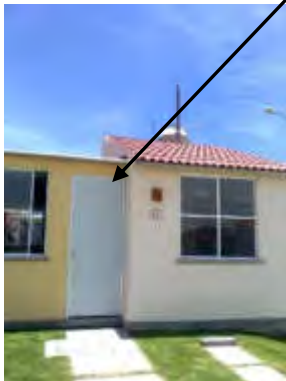


Ilustración 20 detalles de fisuras y juntas fuente autor



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

- Recibo de Nómina.

GAONA BALPUESTA CLAUDIA
CURSAL : 00029 - MORELIA
RPTO : 074 - POSTVENTA
ESTO : 00201 - AUXILIAR POSTVENTA
PERIODO PAGO : 22 Del 16-NOVIEMBRE-2009 al 30-NOVIEMBRE-2009
DAS TRAB. : 15 INCAPACIDADES : 0 H.EXT. DOBLES : 0
LITAS INJUS.: 0 H.EXT. TRIPLES: 0
FOLIO: 24

53-08-84-0706-8
3. INT.: 178.92

SERVICIOS PRACTICOS DE CONSTRUCCION
S.A. DE C.V.
R.F.C. SPC 8PC010607TW3
BOL. AMERICAS 1130
DE LA COLINA
279

Percepciones		Deducciones			
01	SUELDO	1,917.60	51	ISPT	456.84
07	PREMIO DE PRODUCTIVIDAD	1,993.59	52	IMSS	64.61
19	PREMIO DE PUNTUALIDAD	191.76	AJUS	AJUSTE DEL NETO	-0.02
20	PREMIO DE ASISTENCIA	191.76			
VALOR VOUCHER DE DEFENSA		533.18			
TOTAL Percepciones		4,627.89		TOTAL Deducciones	456.84
				TOTAL Pagado	4,171.05

SI LE LA EMPRESA: SERVICIOS PRACTICOS DE CONSTRUCCION S.A. DE C.V. QUIEN ES MI UNICA FUENTE DE TRABAJO Y PATRON, LAS CANTIDADES SEÑALADAS EN LA PARTE SUPERIOR DEL PRESENTE DOCUMENTO, LAS CUALES RECIBO A MI ENTERA SATISFACCION YA QUE EL DESGLOSE DE PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES RESPONDEN A LAS CONDICIONES LABORALES POR EL QUE FIRMA Y EN EL QUE HAGO CONSTAR QUE EL HORARIO DE TRABAJO QUE CORRESPONDE AL PAGO SE DESARROLLA DE LA SIGUIENTE FORMA: A.M. A 06:00 P.M. CON 2 HORAS PARA DESCANSAR O TOMAR LOS ALIMENTOS FUERA DE LA FUENTE DE TRABAJO POR DIA DE LUNES A VIERNES Y LOS SABADOS DE 06:00 A.M. A LAS 01:00 P.M. Y DOMINGOS DE 08:00 A.M. A LAS 01:00 P.M.

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.²

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

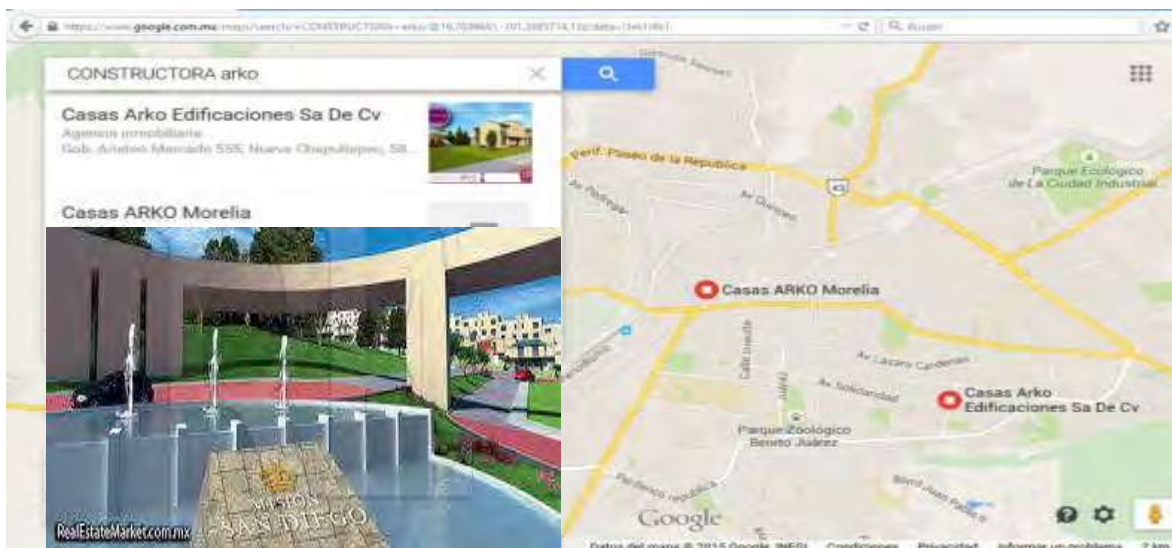



Ilustración 23 casa arko fuente google

2 www.casasarko.com.mx


1.2.2.1 DESGLOSE DEL EJERCICIO LABORAL.

Tabla 4 actividades laborales casas arko fuente autor

Empresa	Área de trabajo	Descripción	Tiempo
II 	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
II 	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)Resiente 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.

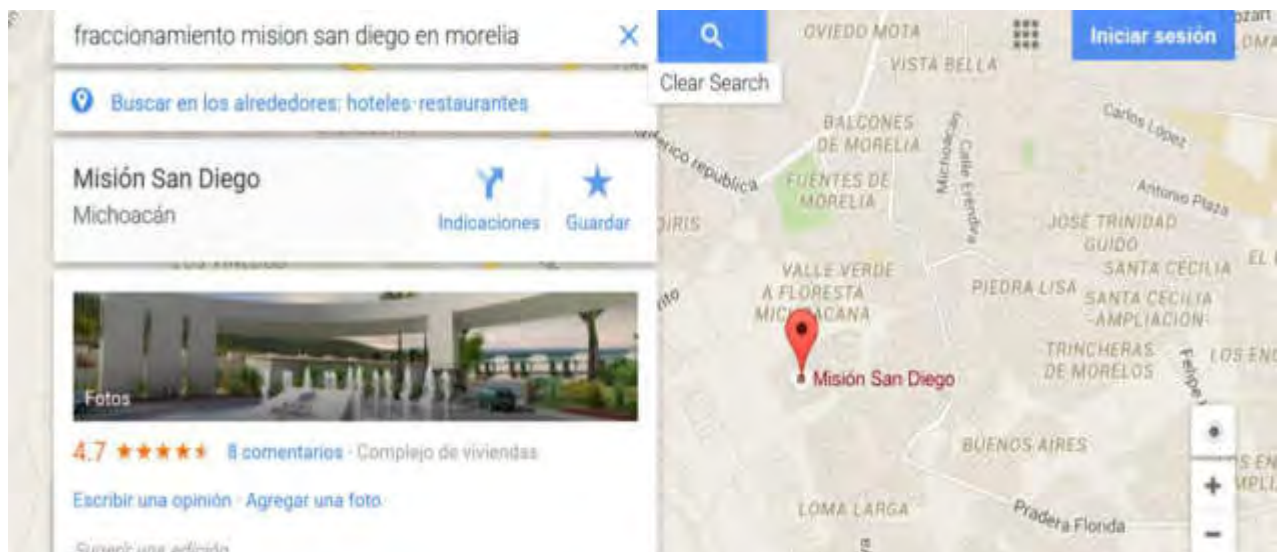
Empresa	Sitios de ejecución
Il Casa Arko	Fraccionamiento Misión San Diego.

- **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.

Palta Alta: dos habitaciones con baño completo 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 Palta: 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	Mision San Diego	Hoja no. 1 de Oficina de Post-V CHECK LIST
Mza. y No. de Viv.	Mz: 14 Viv. 118	
Calle	Circuito Sierra Morena	
Fecha	29/ Marzo/11	
Prototipo	Cedro	

Ingreso 17/ Mayo/11 12/ Ma

* Borrar Huellas de Carcasa e Ingreso Observaciones

* Detallar Retapie.

* Poda Pasto

* Pintar Cuadro de Agua Potable y Fijar.

* Colocar Tapa de C.C.

* Detallar Contorno de Area Medidora.

* Fijar en Juntas Conductores.

* Fachalata desbastada

* Fachalates de ventanas y despendarse (hueras)

* Sellar Ventana en union con P.T.R.

* Faltar Vidrios de Ventanas de Baño (Fijas)

* Ajustar Tornillos de Bisagras Puerta Ingreso.

* Detallar Puerta de Ingreso **Mayro**

* Sellar Puerta de Ingreso.

* Ajustar Chapas de Puerta de Ingreso.

1/2 Baño

* Detallar Carlas y Contornos de Bisagras

* Faltar Jabonera y Portarrollo.

* Faltar Manija de Ventana y Tapa WC

* Ajustar Manomando / Manija WC desbastada

Sala-Comedor

* Ajustar Vitriles de Ventana Sala.

* Sellar Ventana.

* Paladium con detalles y zonas sin brillo

* Platon con zonas sin pasta.

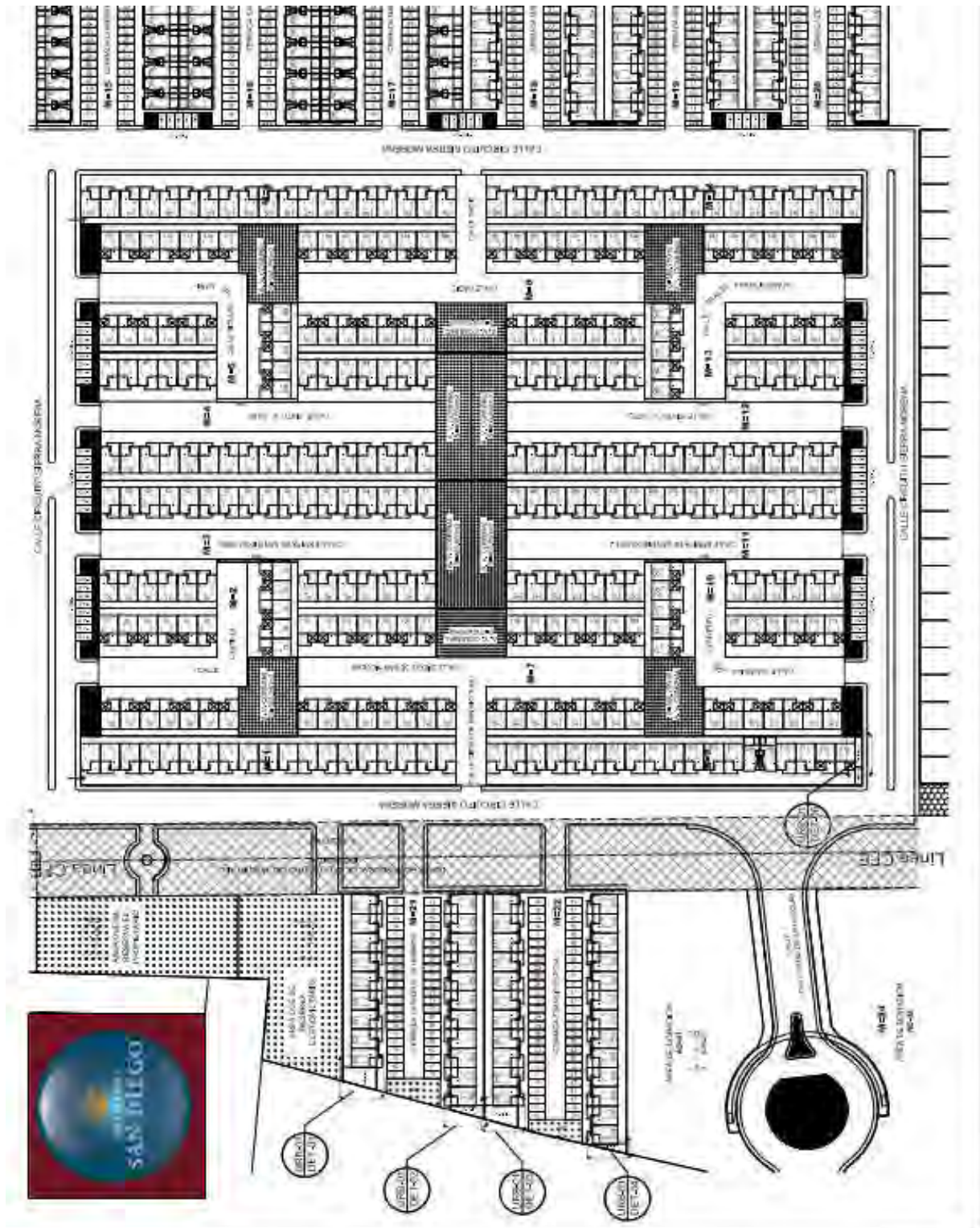
* Faltar Tapa Eléctrica en Paladium

* Detallar Zorlo de Paladium.

* Sellar Cancel de Baño

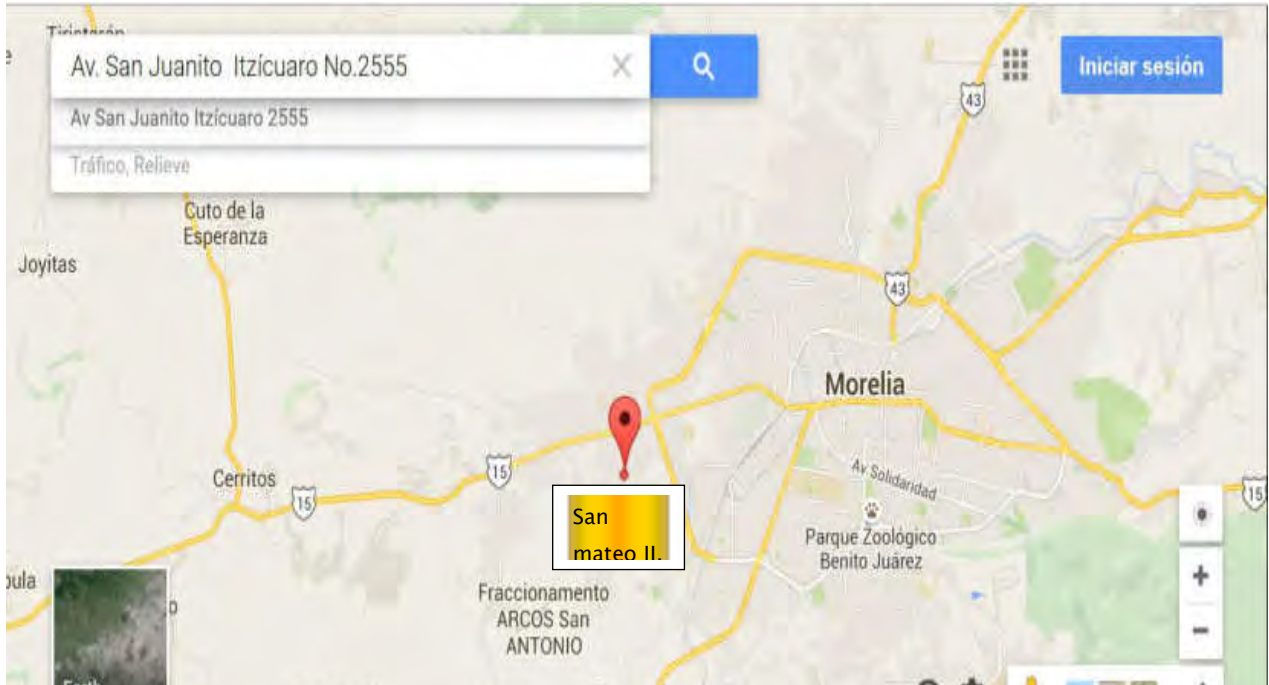
* Faltar Seguro de Cancel.

- Plano de Sembrado del Fraccionamiento Misión San Diego.



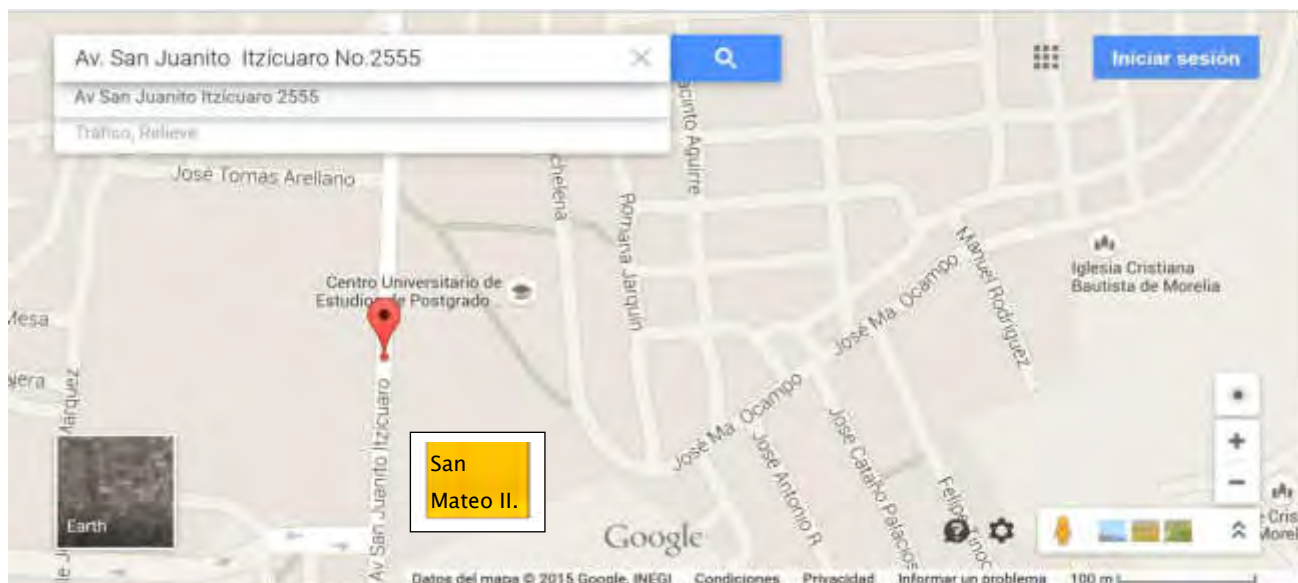
Empresa	Sitios de ejecución
II Casa Arko	Fraccionamiento San Mateo

- **Macro localización.**



Mapa 10 fracc. San mateo fuente google

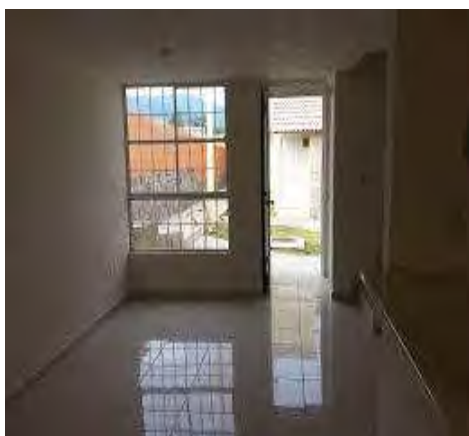
- **Micro localización.**



Mapa 11 fracc. San mateo fuente google



Casa Muestra del fraccionamiento San Mateo II. Esta vivienda cuenta con los siguientes espacios. Planta Baja: 1 caión de estacionamiento, ½ 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.



Ilustración 28 detalles de vivienda de san mateos fuente autor

- Documento de revisión de vivienda.

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

DESCRIPCION DE DETALLES OBSERVADOS EN LA REVISION DE LA VIVIENDA.	
ACCESO:	
1.	Pegar Tapa (Fijarla) / Ajustar Brazo de Mezcladora de Tazas
2.	Batir Golpeado.
3.	Colocar Silicona en Vigas de Perforación.
4.	Pintar o lavar Columna de Barra de Cocina.
5.	Cambiar Bisagras de Puerta de 1/2 Baño Oxidadas.
6.	Lavar el Tindio.
7.	Ajustar Tuallera Circular.
8.	Limpieza Interior de fregadero de lavabo Baño P.A.
9.	Ajustar Tapa de WC.
10.	Bisagras oxidadas en Rec. 2.
11.	Bod. exterior Oxidadas en Rec. 2.
12.	Colocar Tornillos interiores en Barandilla de Balcon.
13.	Firme de Balcon con parasistidos.
14.	Moldura Marchada de Puerta.
15.	Mejorar Bod. interior de Ventanal en Rec.
16.	Bisagras Oxidadas en Puerta de Rec. 2.
17.	Muro de Ingreso al 1/2 Baño sucio.

Ilustración 29 revisión de vivienda fuente autor

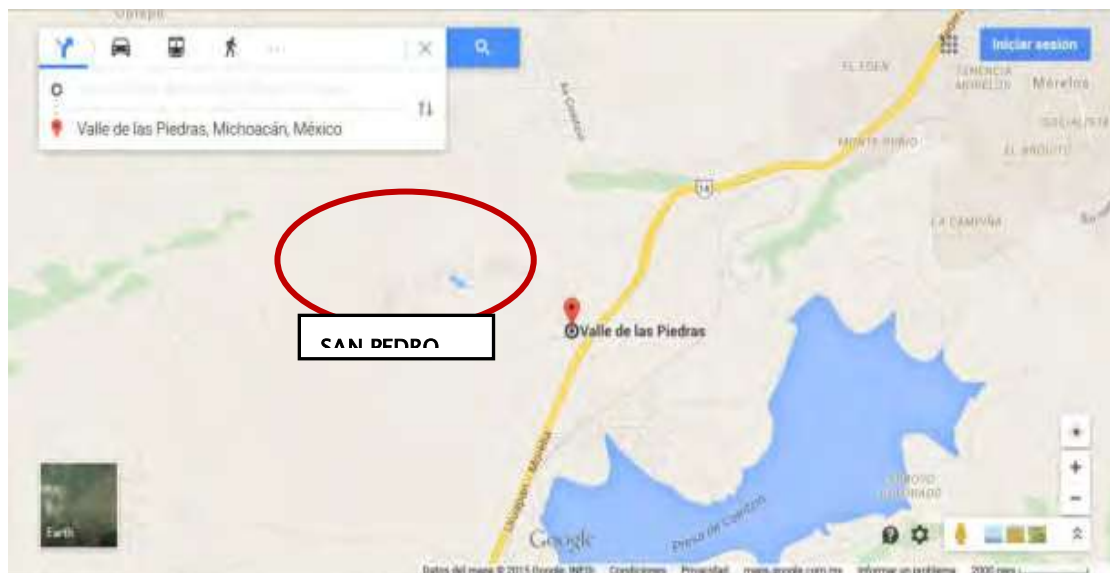
Empresa	Sitios de ejecución
Il Casa Arko	Fraccionamiento San Pedro

- **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 30 viviendas fracc. San Pedro fuente autor

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



Ilustración 31 detalles viviendas fracc. San pedro fuente autor



Detalles de pasta en muros



Fisura en cerramiento inferior de ventana



Chafanes de teja mal terminados

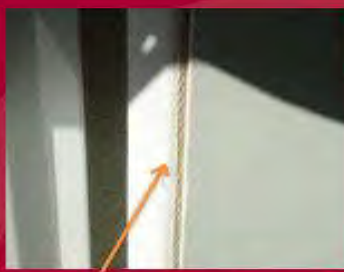
Filtración de agua, humedad al interior de la casa



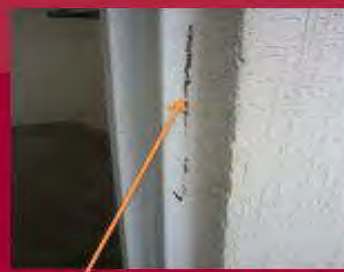
Mal terminado de pasta en boquillas exteriores



Por los descadres de la puerta de patio, doblan aluminio para corregir



Puertas de acceso con madera al natural expuesta, fabricante, checar



Marco de puerta de patio, despostillado



Puertas de patio despostillada



Moldura de muros de patio fisurados



Algunas tapas de registro tienen jaladera otras no. UNIFORMIZAR



Limpieza de areneros y colocación de rejillas



Mal perfilado de pasta junto a cancelería



Uniformar chuleado de molduras en fachadas

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



DESARROLLO INMOBILIARIO COINTZIO S.A. DE C.V.
FRACCIONAMIENTO CASAS ARKO "SAN PEDRO"
ACTA ENTREGA-RECEPCION DE VIVIENDA
DOS NIVELES 1 RECAMARA

FECHA: 13 FEBRERO 2011

CONJUNTO HABITACIONAL: CASAS ARKO "SAN PEDRO"

NOMBRE DEL PROPIETARIO: CRISTINA LOPEZ ZIZUMBO

CALLE: PIEDRA DEL RIO

MANZANA: 16

LOTE: 2

CASA: 47

En la fecha de este documento, para todos los efectos legales a que haya lugar, me doy por recibida a mi entera satisfacción la casa habitación que se encuentra en el domicilio arriba mencionado, al tener 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 vicios ocultos o 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 CONSTRUCTORA, el INFONAVIT, la INSTITUCION BANCARIA que otorga el crédito, ó 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

GARANTÍA

A).- FOM EXISTENCIA:

1.- Se garantiza únicamente por un día por objeto de encontrarse completo, pero no así por el funcionamiento de toda la FICHA TÉCNICA DE LA VIVIENDA.

B).- POR 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 lasas de azotes y juntas constructivas:

Humedades en plafones y muros y la reparación correspondiente solicitando al proveedor se anexe garantía por escrito por dos años, expedida por el mismo, además de los teléfonos donde hacen válida la reparación de las 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 Hidrosanitaria:

Drenaje tapado ó mal funcionamiento (cuando el agua no se va por el resuntidero) a excepción de que se haya hecho un mal uso del mismo (Basura, escombros en línea, etc.)

Fugas en muebles de baño (lavabo, fregadero, inodoro, regadera y llaves de nariz)

b) Instalación Eléctrica:

Instalación eléctrica defectuosa, advertida por un excesivo consumo de energía, cortos eléctricos, accesorios mal colocados, no será válida 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, Herrería:

Que no cierren ó con mal funcionamiento, pintura en mal estado.

RELACION DE ACCESORIOS DE LA VIVIENDA QUE SE ENTREGAN:

Llaves de chips para acceso.

Llave de nariz en el lavadero

Accesorios de baño (asiento para  porta rollo, toallero, mezcladora de lavabo.)

Mezcladora de tarja

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 presencia

Ara, Claudia Elena Balquiza

PROPIETARIO NO PROMOTORA

- Carta de Recomendación.



Ilustración 34 carta recomendación 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.



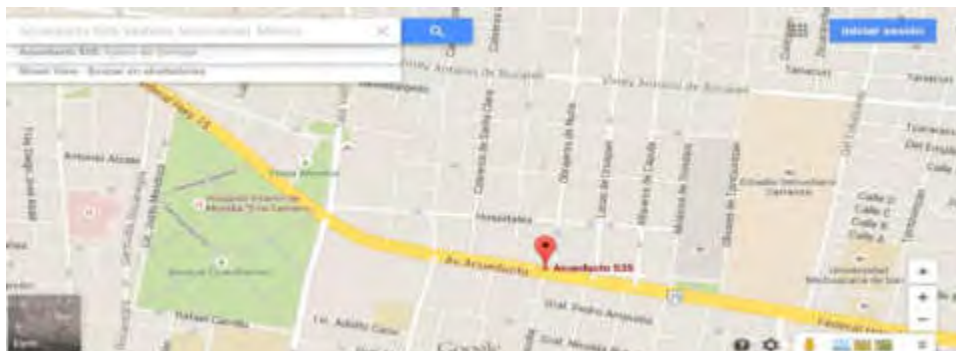
En el año 2003 nace Arcasa Desarrollos Inmobiliarios, empresa desarrolladora de origen michoacano que ofrece viviendas de calidad para el beneficio de cientos de familias. El éxito de experiencias anteriores, ha posicionado a esta empresa como una de las líderes en el mercado inmobiliario moreliano.

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.³

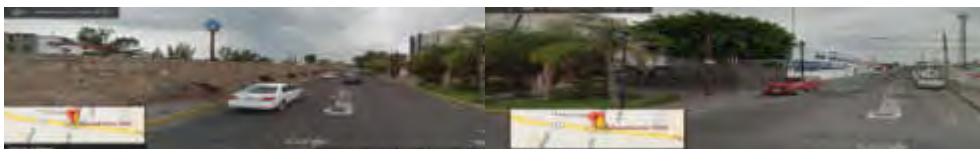
Actualmente construyen los fraccionamientos de Puerta Nogal y Hacienda Ciprés.

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 [arcasadesarrollo .com](http://arcasadesarrollo.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
	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
	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

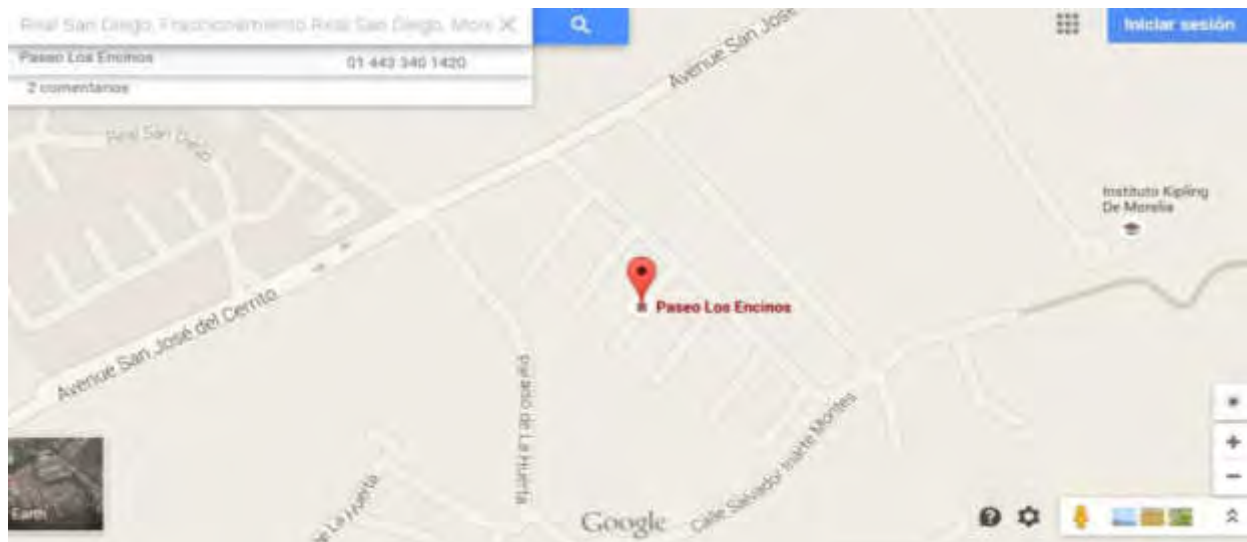
Empresa	Sitios de ejecución
III Arcasa Desarrollo	Fraccionamiento Paseo los Encinos.

- **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.

- 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 pretilas provoca fisuras, fisuras en junta constructiva de viviendas, traslapes mal unidos y impermeabilizante dañado por clavos desde el proceso de construcción.

Paseo los Encinos



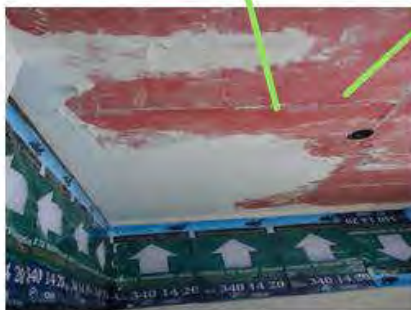
Humedades provocadas en el interior de la vivienda por tubería dañada (perforada por proceso de cimbra), por no colocar el sellado de tubería eléctrica en azotea. Afectando así el recubrimiento de pasta en los muros o plafones.



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.

- Documentos.



ARCASA
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO

Reporte de Revision

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	REVISION: REVISADO	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	TIZA	LOTE	INT
DIRECCION OFICIAL: ENCINO PETREO				n/a

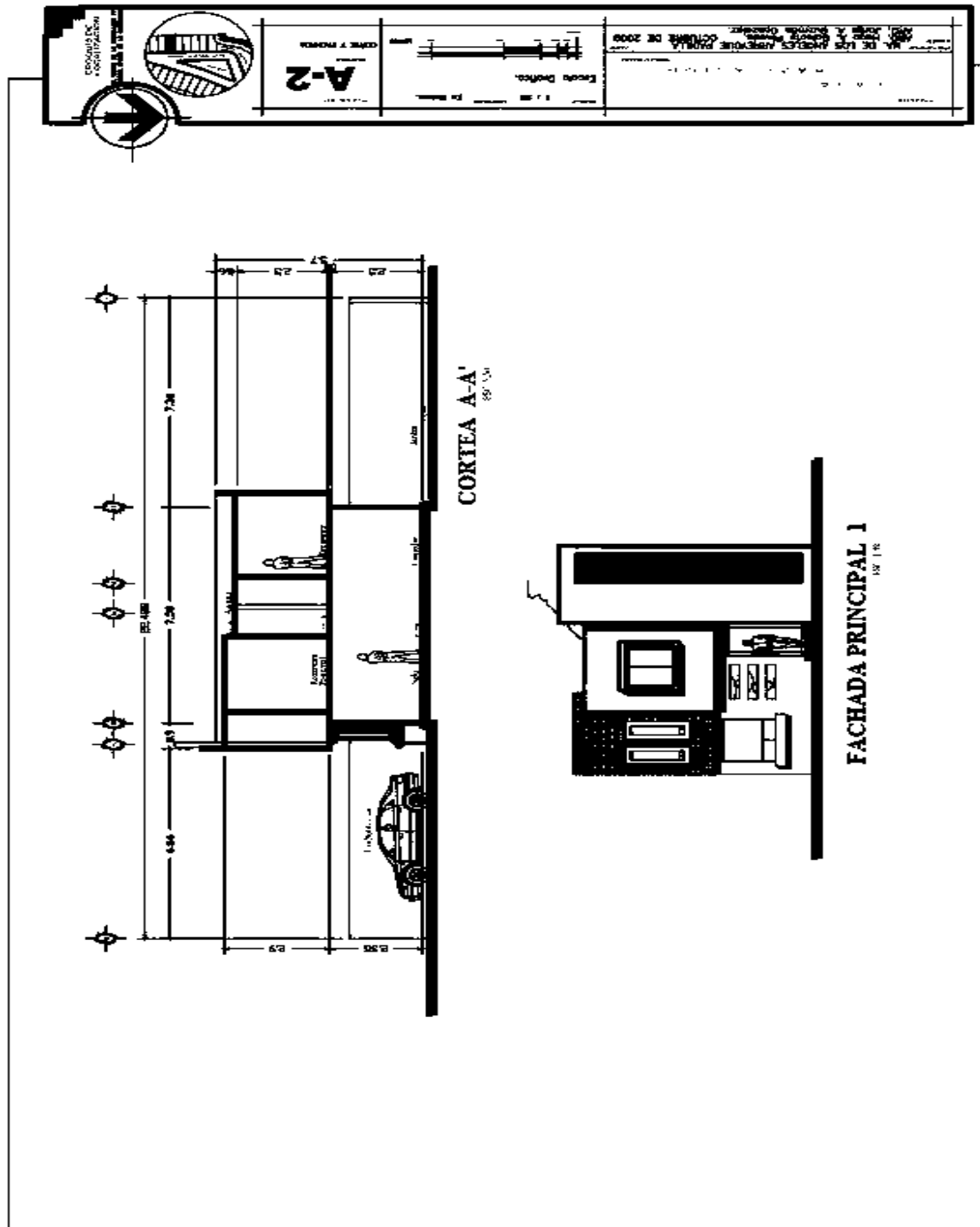
FRACCIONAMIENTO: PASEO DE LOS ENCINOS	RECIBIO: Saira Karina Bernal Prado	CASA: 4432190873	EXT.
COORDINADOR: Francisco Jaimies Pineda	RESIDENTE: Claudia Gaona Bautista	OFICINA: 3223438	
OBSERVACIONES:		CELULAR: x	

Tipo Falla: CARPINTERIA (PUERTAS, COCINAS Y CLOSE)	Ubicación: COCINA	Duración: 1.00 días
Falla: DESPRENDIMIENTO DE HOJA DE CARPINTEI	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 reporto una clienta 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.

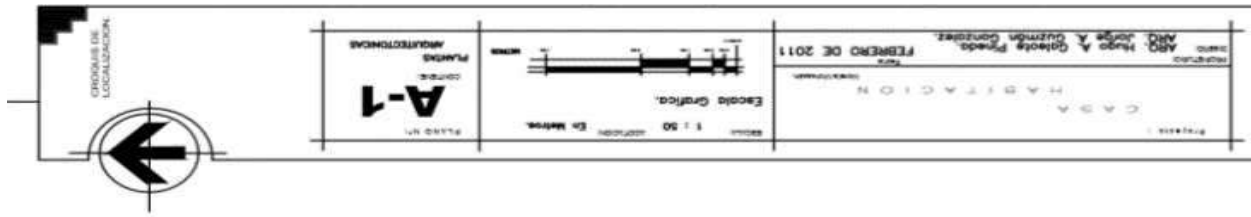


Plano 3 fachada de vivienda autor arcasa

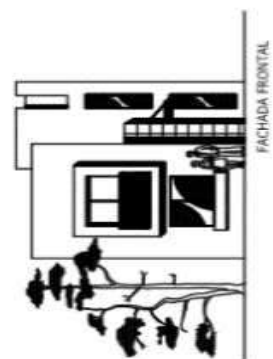
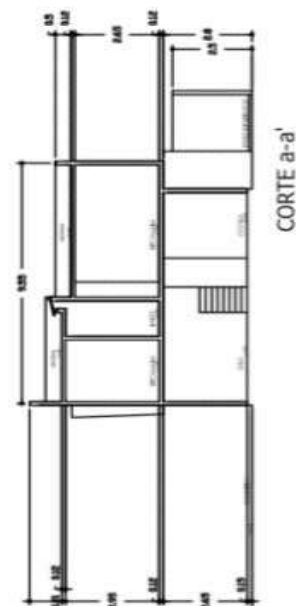
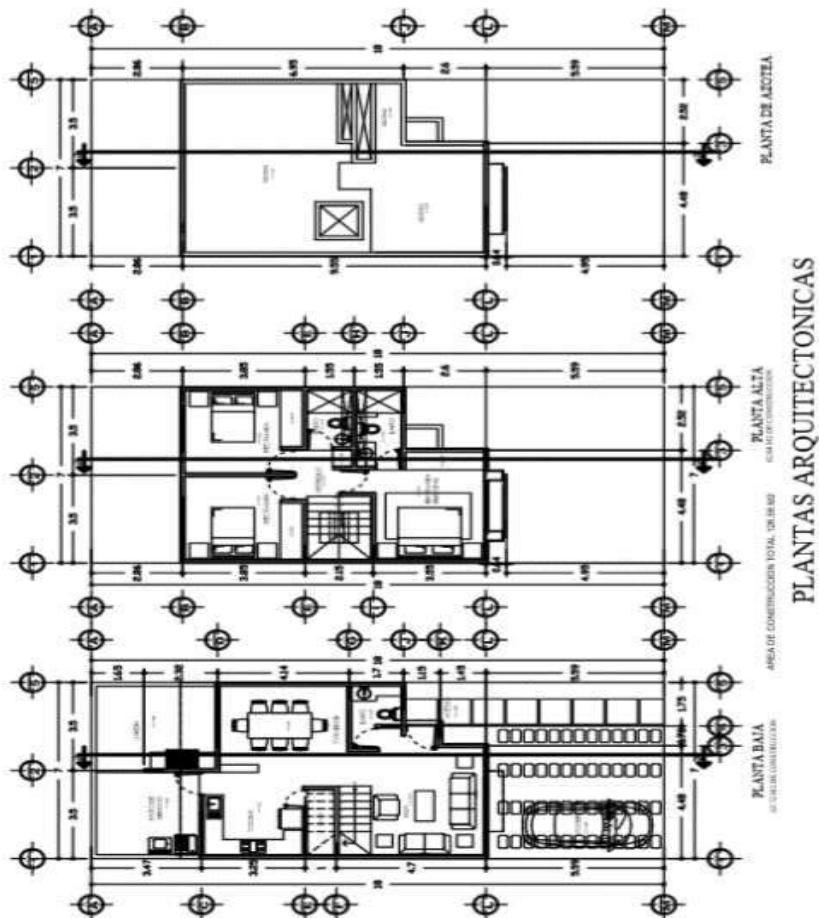
-
- CASA HABITACION**
 MA. DE LOS ANGELES APREYQUE PARRA
 CAYAMA, GUAYMAS, SONORA
 OCTUBRE DE 2009
 Escala: 1:50
 En Metrico
 AREA TOTAL DE CONST. 111.0 m²
- PLANTA AZOTEA**
 AREA TOTAL DE CONST. 111.0 m²
- PLANTA ALTA**
 CONSTRUCCION 78.57 m²
- PLANTA BAJA**
 CONSTRUCCION 76.57 m²

56

- **Plano arquitectónico del prototipo Bellota.**



**Plano 5 bellota plata arquitectónica de vivienda
fuente arcasa**



Empresa	Sitios de ejecución
III Arcasa Desarrollo	Fraccionamiento Puerta Nogal.

- **Macro localización.**



Mapa 17 fracc. Puerta nogal fuente google

- **Micro localización.**



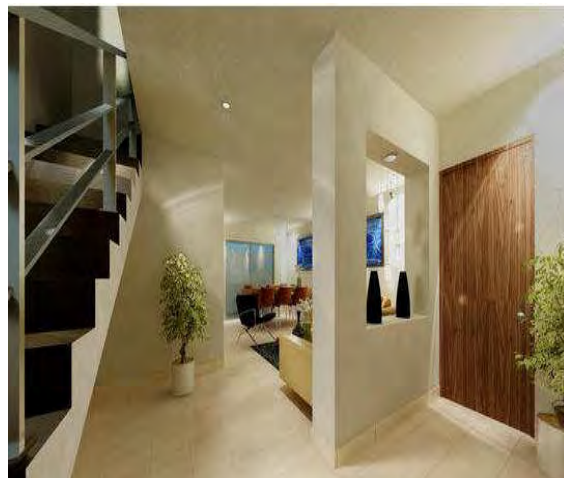
Mapa 18 fracc. Puerta nogal fuente google

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 manuales estén también desfasados y el cliente no los comenta 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



DETALLES AL INGRESO DE LA VIVIENDA:

- MURETES CON CENTROS DE CARGA CHUECOS.
- HUELLAS DE COCHERA CON POROSIDADES.
- HUELLAS DE COCHERA MAL NIVELADAS.
- PASTO SECO Y MAL NIVELADO
- PASTO SIN PODAR.



COLOCACION DE ZOCLOS MAL REMATADOS SIN CORTES A 45° EN ARISTAS Y EN TAPAS DE LOS MUROS



- MAL PENDIENTES DE PISO EN AREAS HUMEDAS. REFLEJA ESPEJOS DE AGUA EN SARDINEL, TERRAZA Y PATIOS DE SERVICIO.
- MAL REMATE EN COLADERAS O REGISTROS SANITARIOS.
- PIEZAS DESPOSTILLADAS Y MAL CORTADAS.



- VARIACIONES EN PERALTE DE ESCALONES DE HUELLA DE 20CM A 16CM.
- LA TOLERANCIA ES DE 0,5CM NO EXCEDIENDO LOS 20CM.
- PIEZAS DESPOSTILLADAS Y MAL CORTADAS.

- DOCUMENTO.

ARCASA
INSTITUTO DE AGUAS

Reporte de Revision.

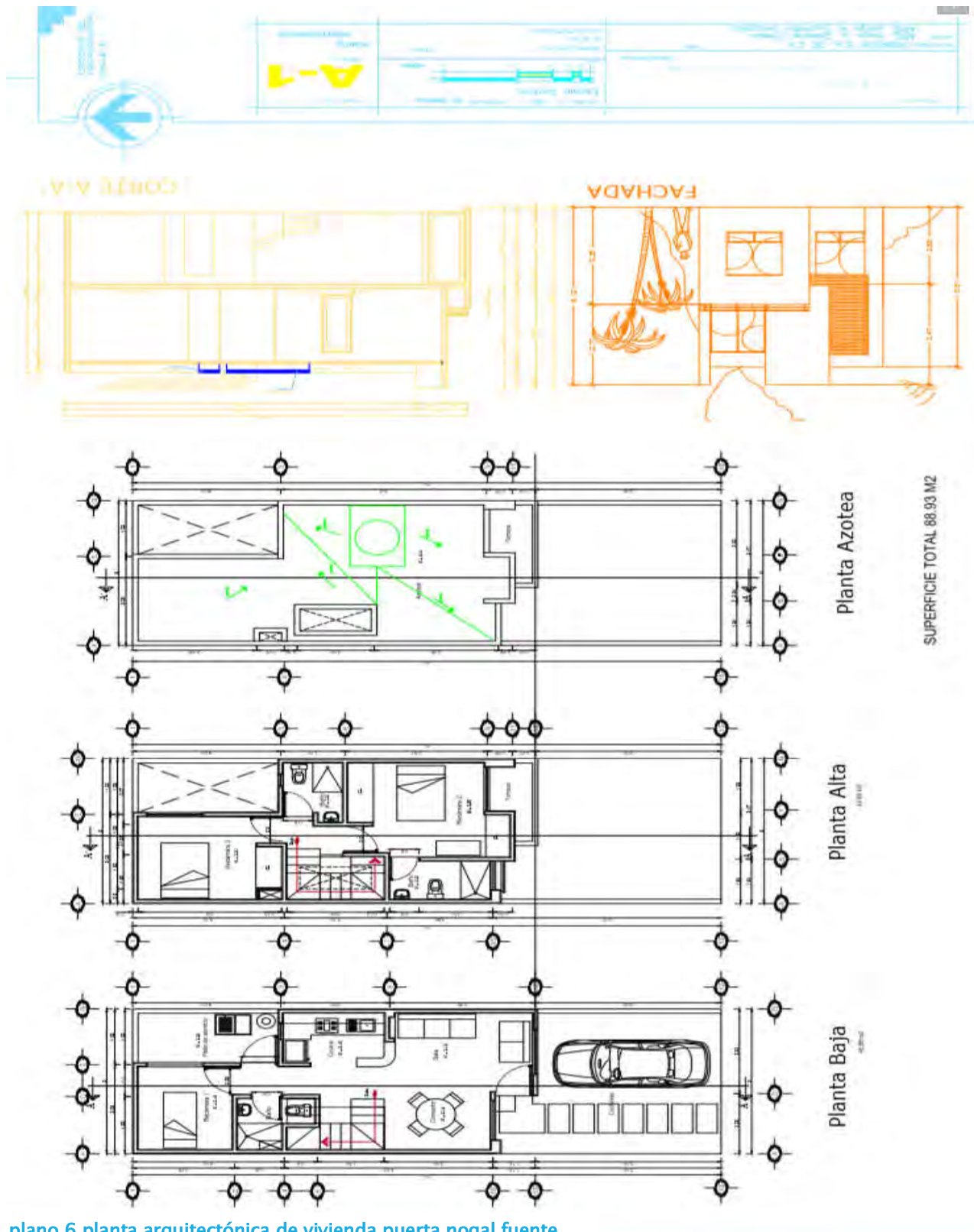
Fecha: 19/06/2014 12:07:27 p.m. Página: 1 de 40

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	MAZA LOTE INT
DIRECCION OFICIAL: CALLE DEL MAIZ			n/a
FRACCIONAMIENTO: PUERTA NOGAL	RECIBIO: Sara Karina Bernal Prado	CASA: 1111111	EXT
COORDINADOR: Francisco Jaimes Pineda	RESIDENTE: Claudia Gaona Balquiza	OFICINA: 4432277209	
OBSERVACIONES:		CELULAR: 4432277208	
Tipo Falla: IMPERMEABILIZANTE	Ubicación: RECAMARA 3	Duración: 6.00 días	
Falla: BAJANTE MAL SELLADO	Estatus: AUTORIZADO	FECHA INICIO: 21-Abr-2014	
Obs.: Ernesto López novio del lt reporta humedad en bajante de agua.		FECHA FINAL:	
		FECHA TERMINO REAL:	

Como se observa en la imagen es un reporte de garantía que reporto una clienta 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.



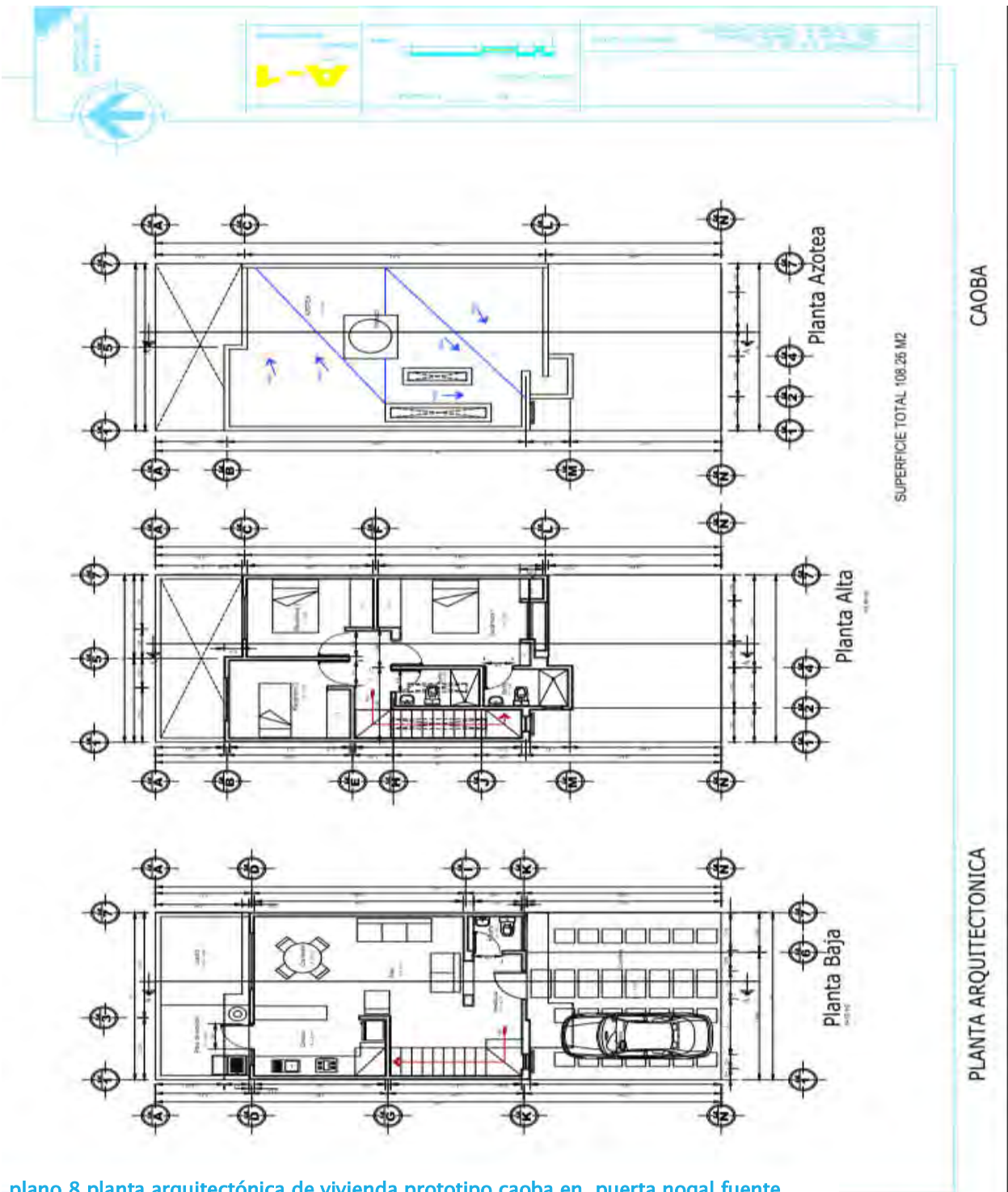
plano 6 planta arquitectónica de vivienda puerta nogal fuente arcasa

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 PARTICULARES

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 PARTICULARES - CASA TR.

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

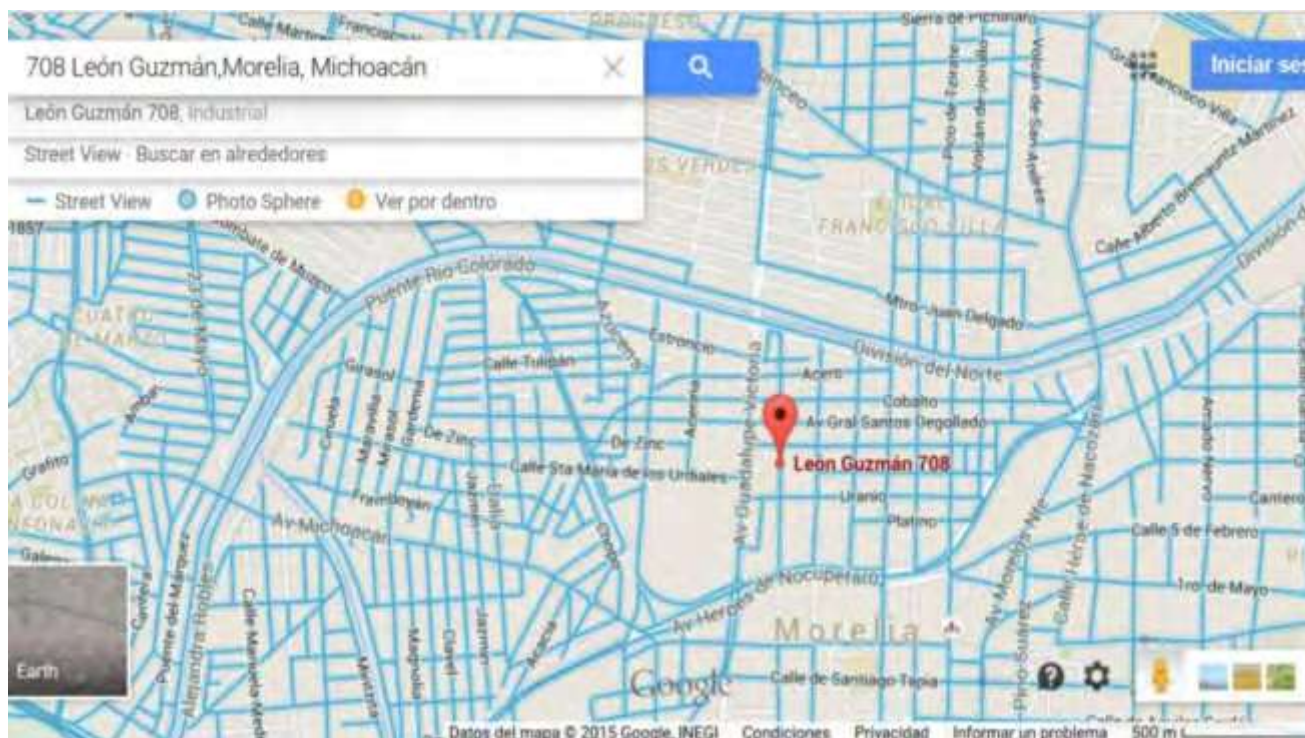
Descripción del proyecto.

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 haber 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.

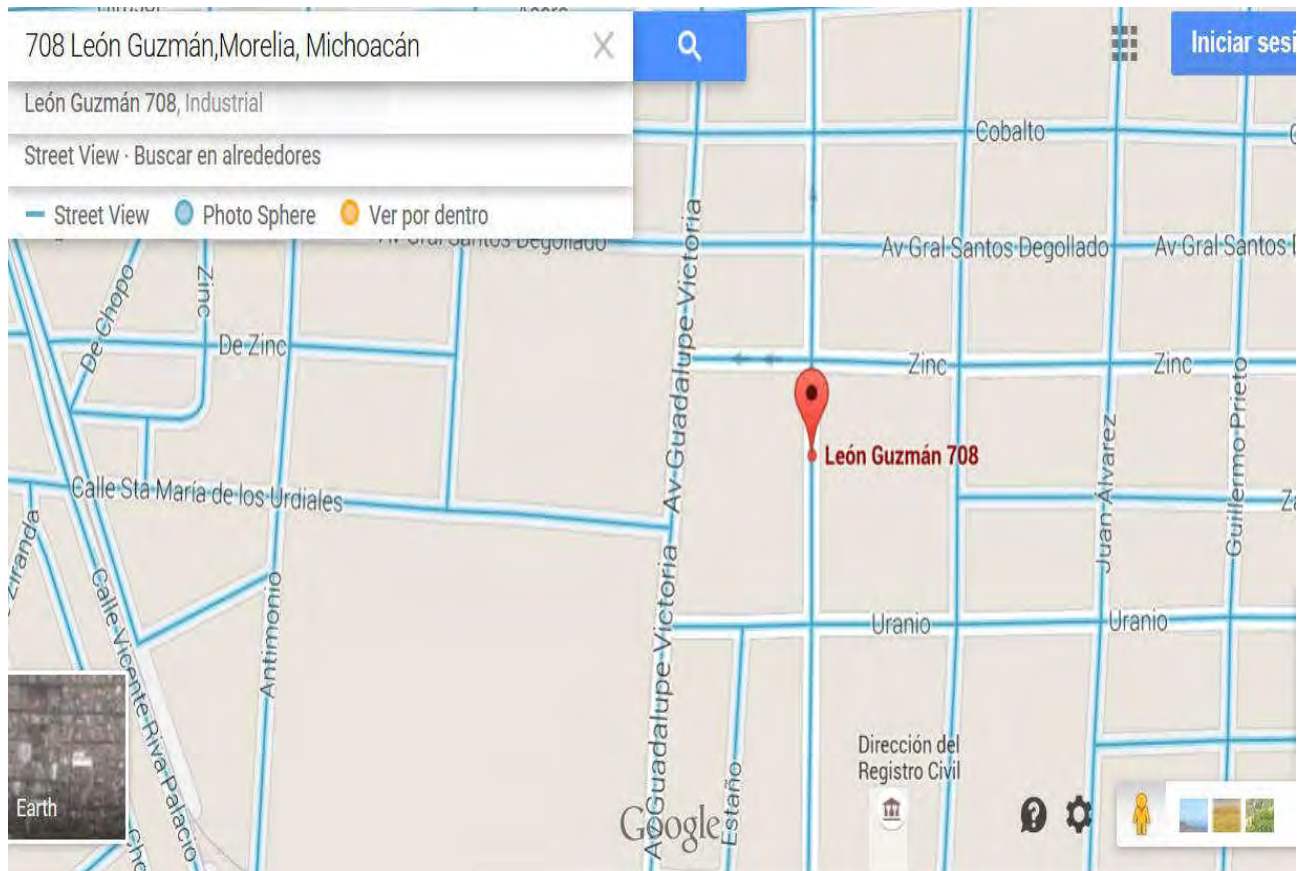
Por lo que el cliente quedó satisfecho se le logró la venta del inmueble.

- **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)	FEBRERO 2012	Casas Habitación para zonas marginadas	Universidad de Sahuayo	Ing. Melitón Estrada Jaramillo.	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.



PROPUESTA # 1.

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas **(6.15 X 7.15)** dándonos como resultado **43.97 M2** de construcción.

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

- ③ Obra negra:
- 1. **Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Vigüeta y bovedilla(losa de azotea).**
- ③ 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 lambrin de azulejo de una altura mínima de 1.80metros.

PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 1.



Ilustración 47 casa habitación para zonas marginadas #1 fuente autor

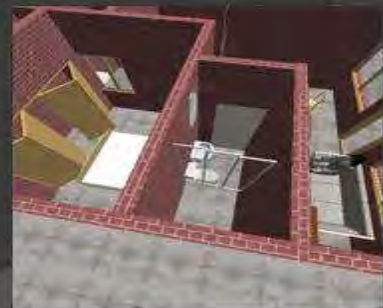
ZONIFICACION DE PLANTA ARQUITECTONICA DEL INTERIOR DE PROPUESTA # 1.

Cuenta con los siguientes espacios la vivienda:

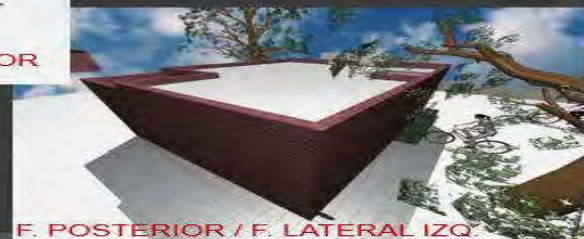
1. Sala.
2. Comedor.
3. Un baño completo.
4. Cocina
5. Patio de servicio.
6. Una recamaras.



PERSPECTIVAS INTERIORES DE PROPUESTA # 1.



PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 1.



PROPUESTA # 2.

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas **(5.95 X 10.00)**
dándonos como resultado **59.95 M2** de construcción.

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

- ⑤ Obra negra:
- ① **Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Vigüeta y bovedilla(losa de azotea).**
- ⑥ Acabados:
- ⑦ **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 lambrin de azulejo de una altura mínima de 1.80metros.

PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 2.



PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 2.



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.



Ilustración 50 casa habitación para zonas marginadas #2 fuente autor

PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



PROPUESTA # 3.

Esta vivienda cuenta con las siguientes medidas **(6.15 X 9.50)** dándonos como resultado **58.43 M2** de construcción.

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

- ④ Obra negra:
- ⑦ **Losa de cimentación + Muros prefabricados ecológicos + Vigüeta 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 1.80 metros.

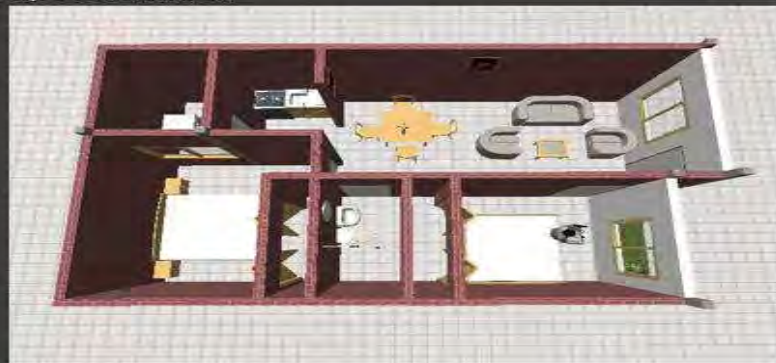
PERSPECTIVAS DE PROPUESTA # 3.



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.



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

c)	FEBRERO 2012	Torre Habitacional de Departamentos.	Calle: Paseo de las canteras #170. Col: Popular Progreso.	Familia Avilés Núñez.	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:

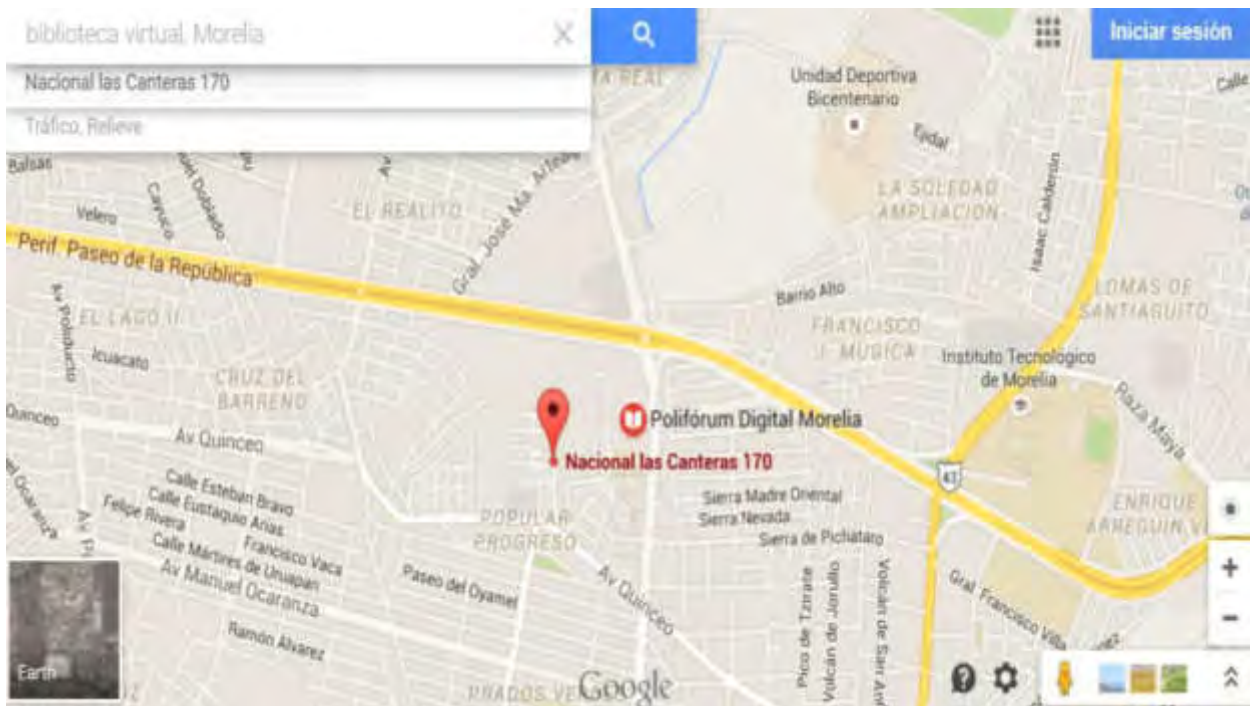
1. Planta Baja: consta de los accesos:
 - ❖ Peatonal.
 - ❖ Vehicular (estacionamiento).
2. Primer planta: ingreso al departamento.
3. Segunda planta: ingreso al departamento.
4. Tercera planta: ingreso al departamento.

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 240.61m², el cual tiene dentro del terreno la

Ilustración 54 terreno en col. popular progreso fuente google



Ilustración 53 terreno para departamentos fuente autor

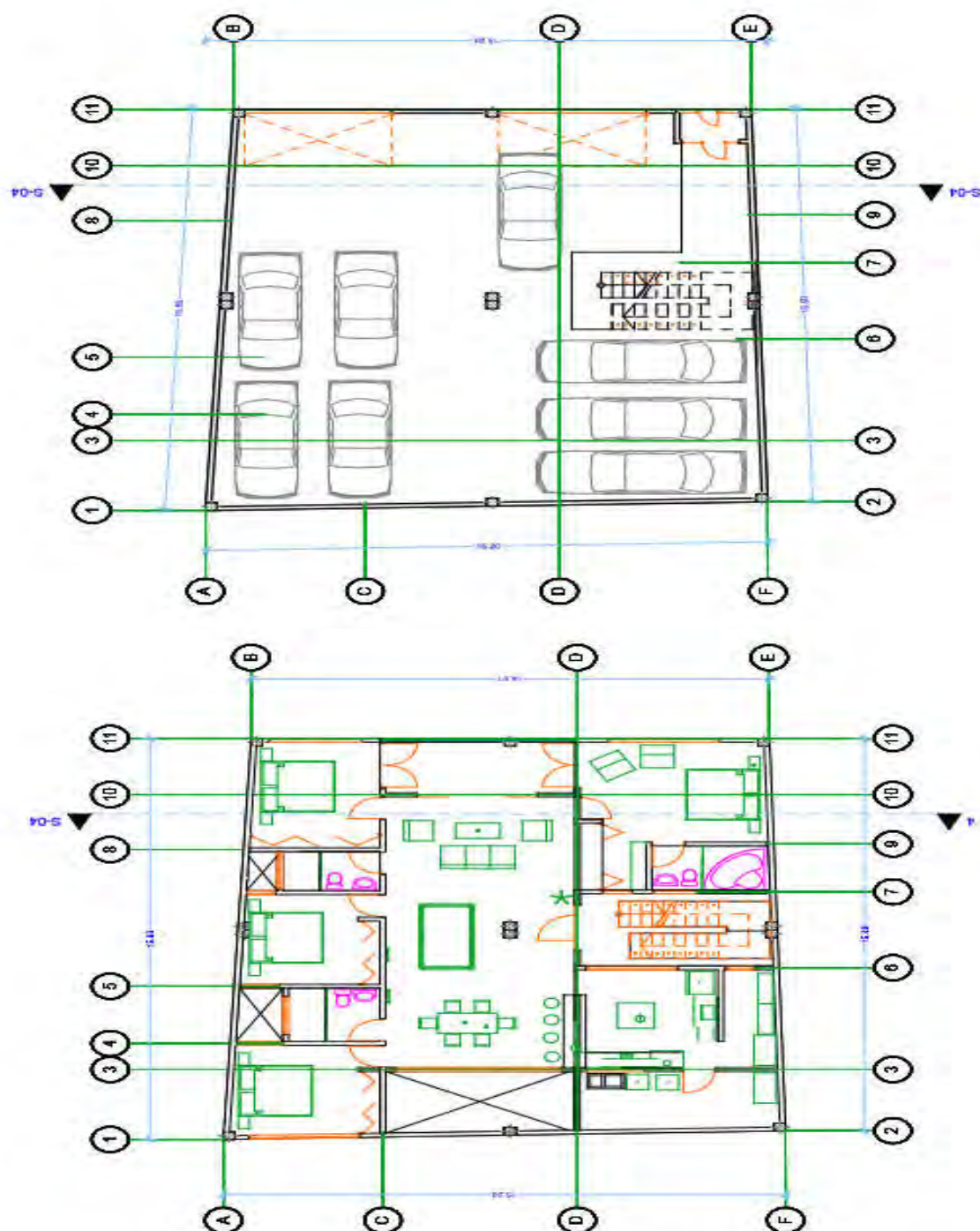
Actualmente el terreno se encuentra construido solo tres niveles área de estacionamiento, primer departamento y Segundo departamento. La construcción se encuentra en obra negra solo el Segundo nivel cuenta una parte con acabados.

- 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 PARTICULARES - 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 remodelar 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 iardinera

1.2.4.5 DESCRIPCIÓN DE OBRAS DE ATENCIÓN A PARTICULARES - CASA DH.

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

- **Descripción del proyecto.**

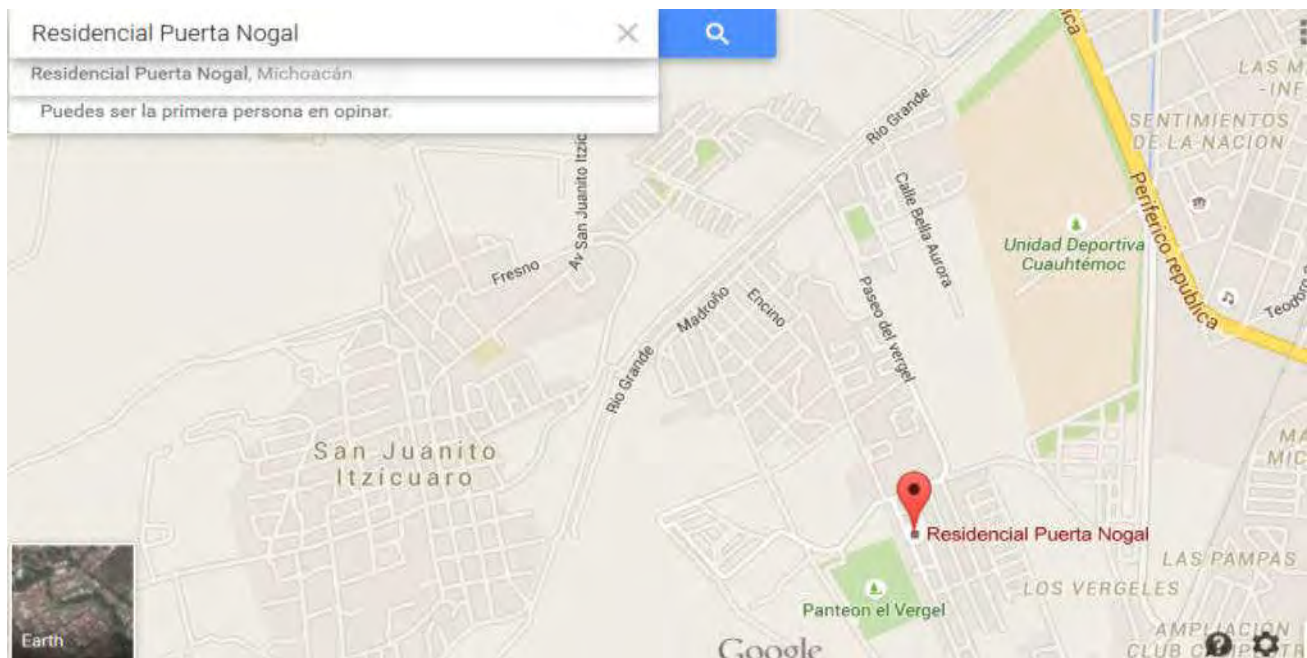
El Sr. Daniel Correa Lemus acudió en el mes de Julio con la necesidad de remodelar su jardín de su vivienda ubicada en la Calle: Maíz #213. Col: Fraccionamiento Puerta Nogal.

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 valio 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 cenefa 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 lluvia. Resultando dañado el tubo el cual provoco la humedad del muro de la recamara.

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 pretilas 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.

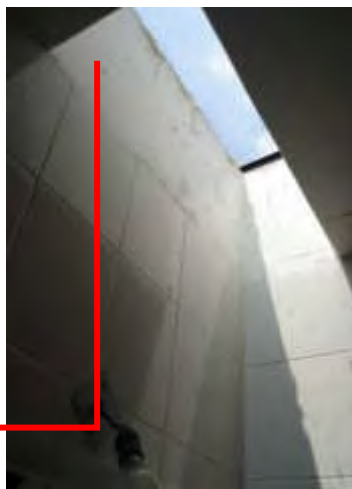
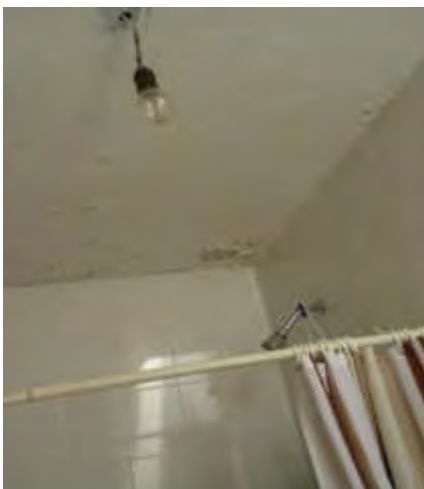


Ilustración 61 reparación de humedad en muros y azotea en casa habitación Félix Arriaga fuente autor

- **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.**

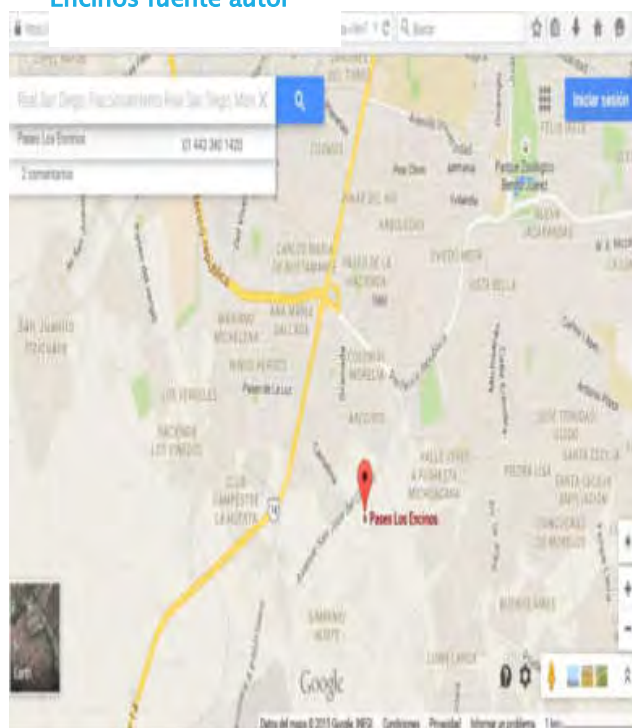


Ilustración 63 casa habitación en fracc. Encinos fuente autor

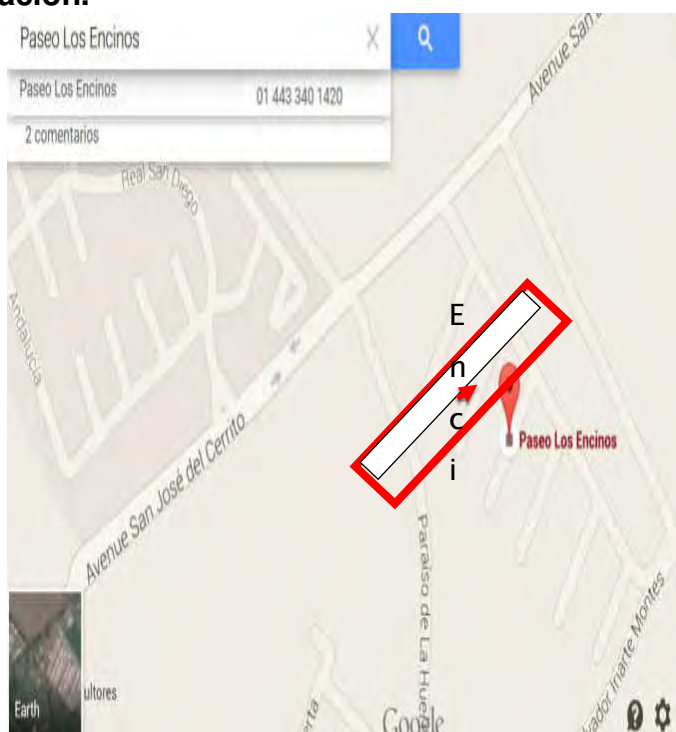
El Francisco de Asís del Moral Zambrano acudió en el mes de marzo con la necesidad de remodelar su jardín de su vivienda ubicada en la Calle: Encino Colorado # 50. Col: Fraccionamiento paseo los encinos. El cliente no estaba conforme con la imagen de su jardín por lo que me busco para que le diera opciones.

Se le realizaron varias propuestas en bosquejos hasta que el cliente me valio 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)

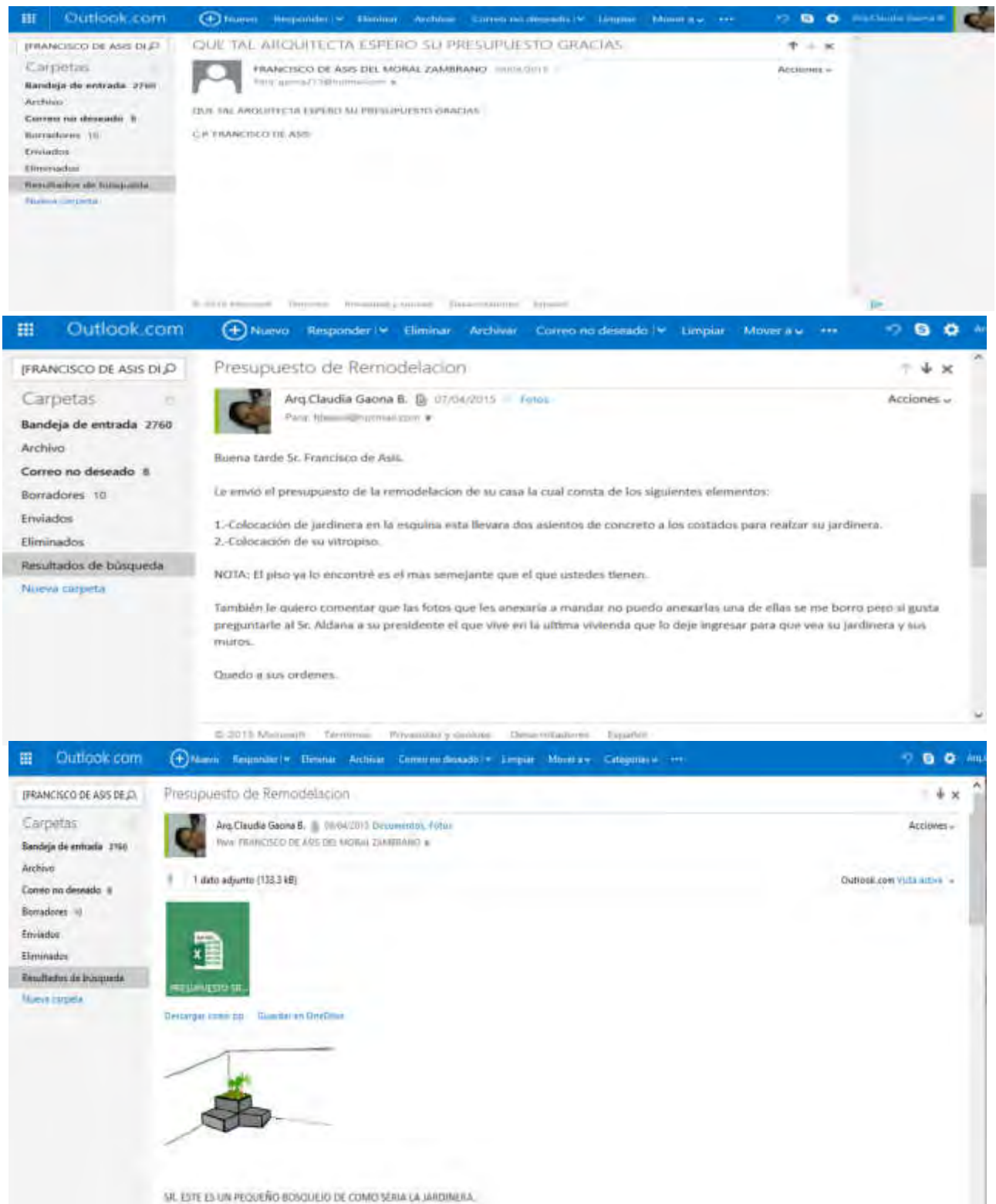


Ilustración 64 correos electrónicos fuentes autor

Tabla 9 cotización de remodelación fuente autor

Se anexan presupuesto.

PRESUPUESTO DE JARDINERA Y COLOCACION DE VITROPISO.

Concepto de Mano de Obra.	Metros	Total de Mano de obra
1.-Excabacion y acarreo de tierra de jardín	145m3	<u>\$3,100.00</u>
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 escombros	42m2	

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

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

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 ascenso 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:

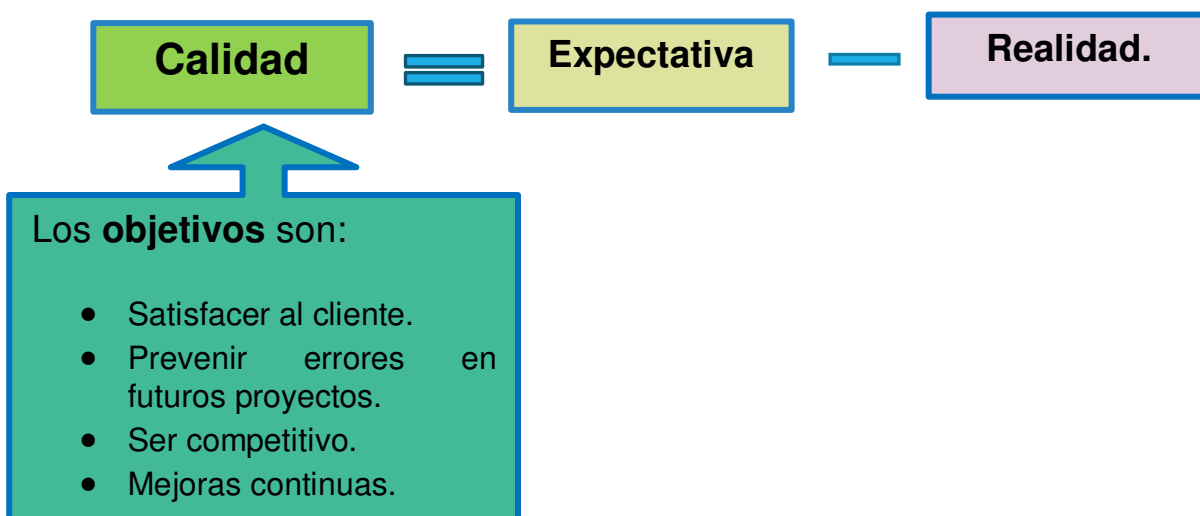
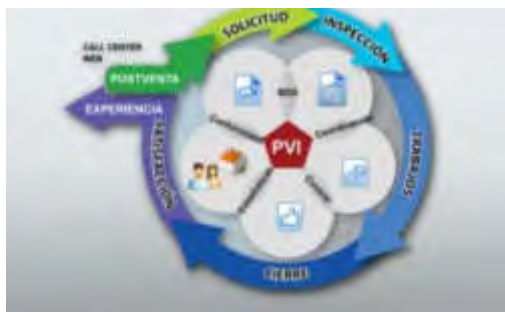


Ilustración 65 diagrama de objetivos fuente autor

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.**

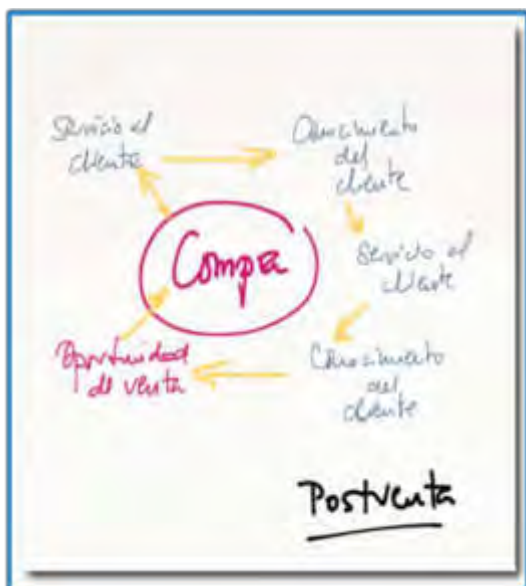


Ilustración 67 ciclo de posventa fuente emprendedor .gob.mx

- **Compra repetida:** se presenta 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.⁴
- **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

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

⁴ <http://www.rivassanti.net/cursos-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.

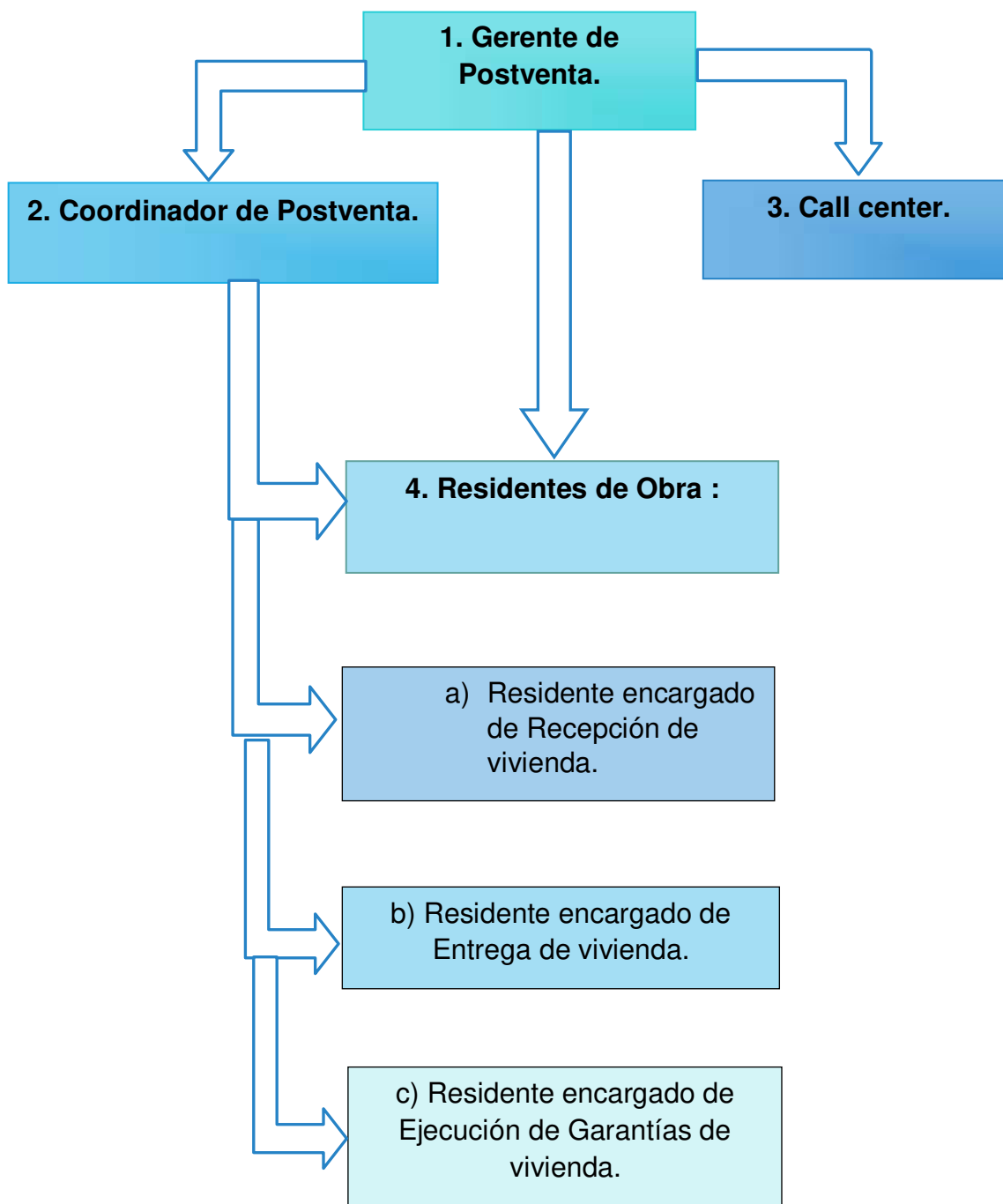


Ilustración 71 organigrama post-venta fuente autor

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

2.2.1 Gerente de postventa.

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

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.
Nombre del Puesto:	<u>Coordinador de postventa</u>
Jefe Inmediato:	Gerente de Post Venta

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

2.2.3 Call Center de postventa.

Tabla 12 perfil de call center de post venta fuente autor

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

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

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

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

2.2.6 Residente de garantía de vivienda de postventa.

Tabla 15 perfil de residente encarga de garantía fuente autor

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

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 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.



Ilustración 72 gerentes fuente
www.rivassanti.net

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.

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

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 exceda 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 tramites 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

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 validar 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 validar 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 a la 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.



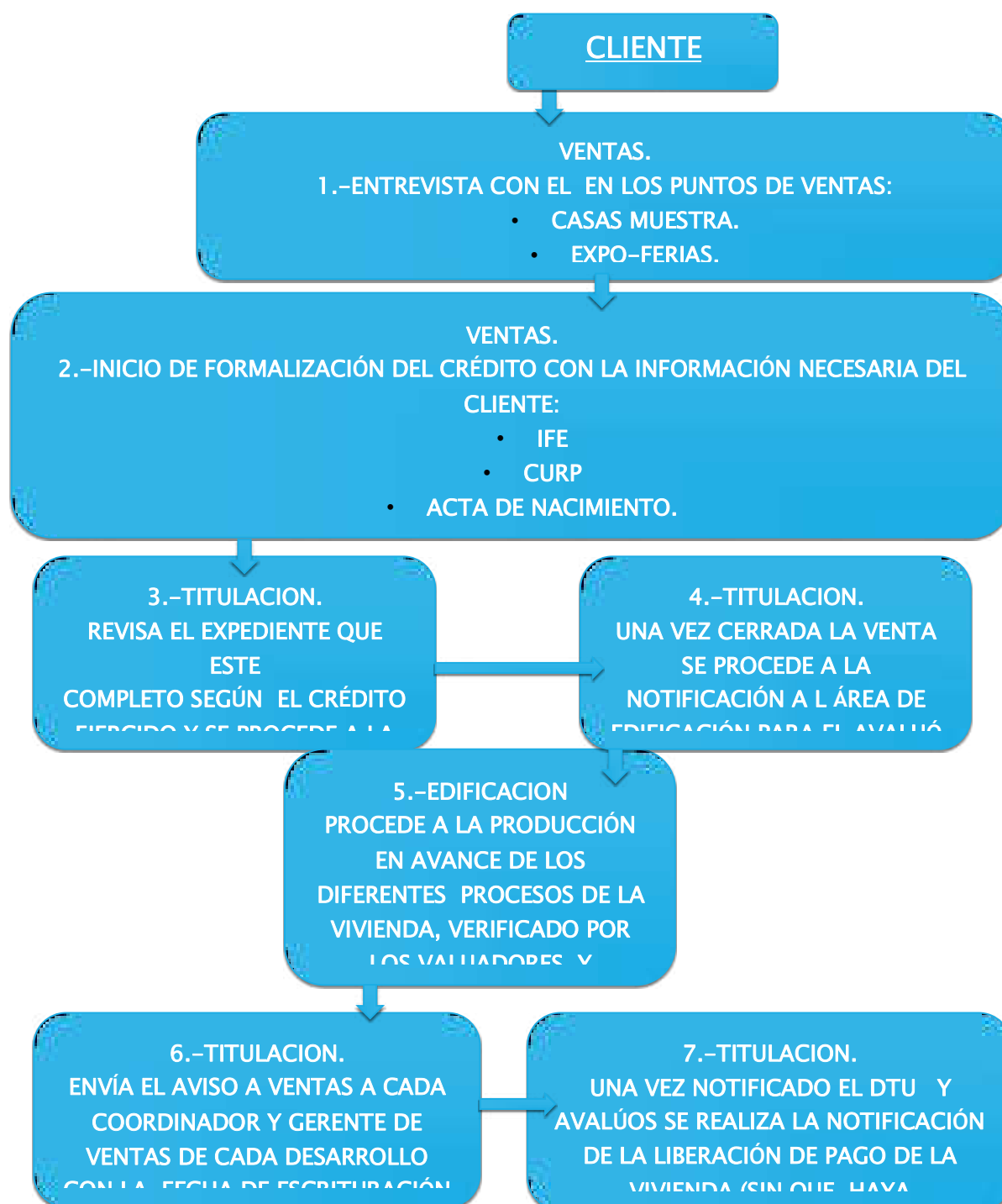
2.6 CARACTERÍSTICAS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CRÉDITO QUE EJERCE EL CLIENTE CON EL ÁREA DE VENTAS.

Tabla 16 tipos de créditos fuente autor

TIPO DE CREDITO	DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SU TRAMITE	TIEMPO APROXIMADO PARA SU TRAMITACION	LIBERACION DE ESCRITURACION	CUMPLIMIENTO PARA LA LIBERACION 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, SE REQUERIRÁ TENER AL 100%, COMPLETA LA VIVIENDA EN SUS ACABADOS LOS CUALES SON LOS SIGUIENTES: PASTA EN LOS MUROS Y PLAFONES, COLOCACIÓN DE VITROPISO, ACCESORIOS ELÉCTRICOS, MUEBLES HIDRÁULICOS, CANCELERÍA Y CARPINTERÍA POR EL DEPARTAMENTO DE EDIFICACIÓN.
FOVISSSTE	IFE, CURP, ACTA DE NACIMIENTO, 3 ÚLTIMOS TALONES DE PAGO, CONSTANCIA DE SERVICIOS, COMPROBANTE DE DOMICILIO, ESTADO DE CUENTA SAR.	30 DÍAS	AVALUÓ	
PENSIONES CIVILES DEL ESTADO	IFE,CURP,ACTA DE NACIMIENTO, ÚLTIMO TALON DE PAGO, CARTA AUTORIZACIÓN DE CREDITO PENSIONES,COMPROBAN TE DE DOMICILIO,	60 DÍAS	AVALUÓ	
ISFAM (BANJERCITO)	IFE, CURP, ACTA DE NACIMIENTO, COMPROBANTE DE DOMICILIO, CARTA AUTORIZACIÓN, FOTOS DE VIVIENDA DE CRÉDITO ISFAM	60 DÍAS	AVALUÓ	

CRÉDITOS BANCOS	IFE, CURP, ACTA DE NACIMIENTO, COMPROBANTE DE INGRESOS ÚLTIMOS 3 MESES, COMPROBANTE 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.									
N°	NOMBRE DEL CLIENTE	ID	TIPO	CREDITO	FECHA FIRMA	VALOR VIV	MONTO DE CREDITO	NOTARIA	FIRMA DE APODERADO
1	MARTINEZ GONZALEZ MIGUEL ANGEL	1305	CUATRO AGUAS	INFONAVIT	15-Jul- 11	375,000.00	\$ 365,402.95	81	FIRMADO
2	ROCIO ALEJANDRA OLIVERA MARTINEZ	1308	CUATRO AGUAS	INFONAVIT	13-Jul- 11	390,000.00	\$ 260,854.15	81	FIRMADO
3	JULIO MARTIN PRIETO AGUILAR	1309	CUATRO AGUAS	INFONAVIT	14-Jul- 11	390,000.00	\$ 388,107.50	81	PENDIENTE
4	VELAZQUEZ DUARTE NORMA LILLYAN	1322	CUATRO AGUAS	INFONAVIT	14-Jul- 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.

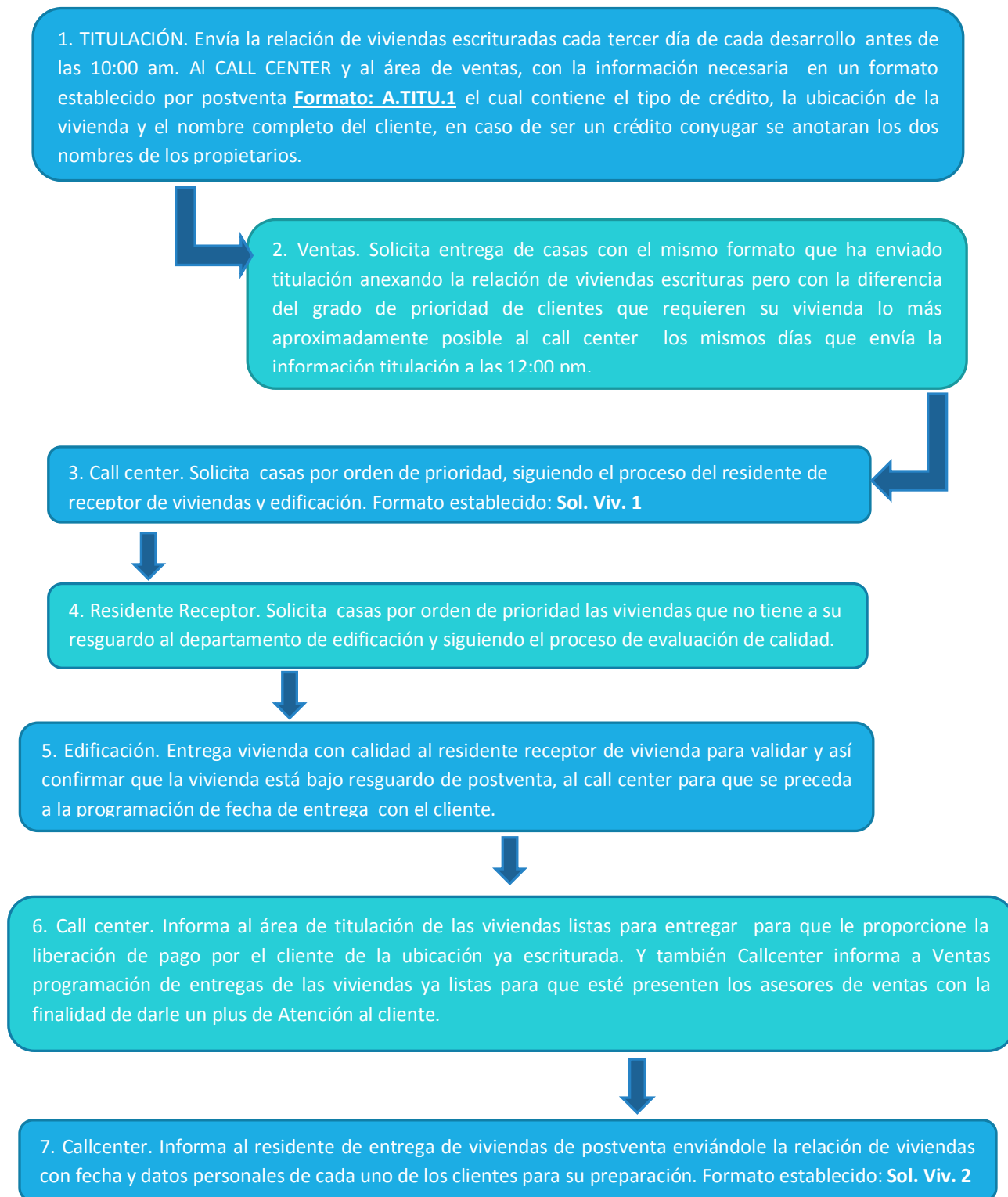


Ilustración 77 diagrama de call center fuente autor

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 18 solicitud de vivienda fuente autor

SOLICITUD DE VIVIENDAS DEL FRACCIONAMIENTO.												
NO.	ID	NOMBRE DEL CLIENTE	CALLE	UBICACION			TELEFONOS 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 SOLORZAN O GONZALEZ	CIRCUITO SIERRA MORENA	90	14	2	TRABAJO: 3-14-85-93	CASA: 3-84-48-69	4432182050	FOVISSTE	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	FOVISSTE	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			TELEFONOS 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 llevara los siguientes datos:

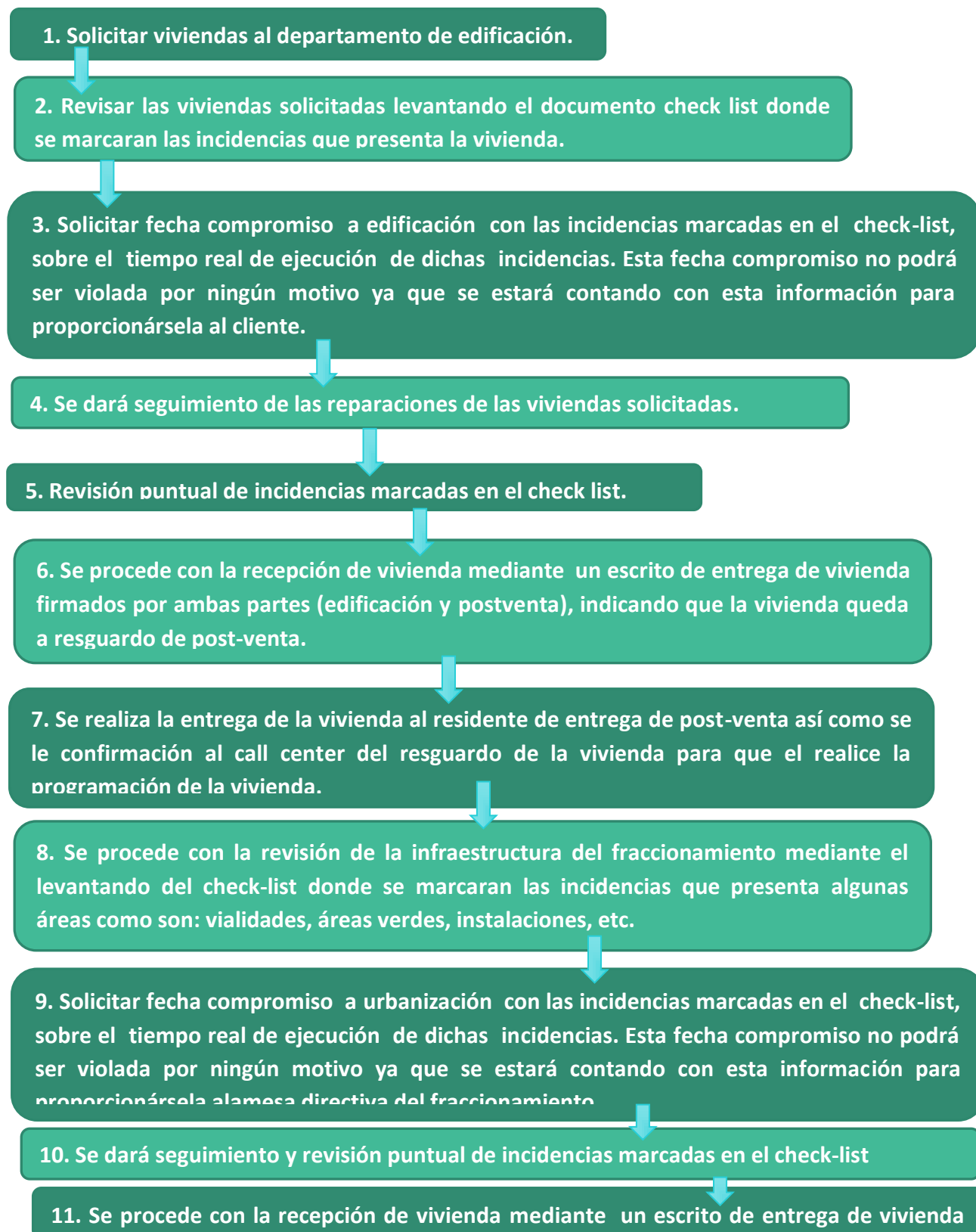
1. Nombre del cliente completo.
2. Ubicación de la vivienda: calle, manzana, lote.
3. Datos de recomendados que nos proporciona el cliente.
4. Fecha de entrega de la vivienda, en donde se nos refleja las fechas de vencimientos de cada concepto de garantías).
5. Detalles reportados por el cliente en su 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:

BASE DE DATOS DEL FRACCIONAMIENTO.																	
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	MANZA NA	LOTE	TELEFONO1	TELEFONO2	CELULAR								
1	1241	JOSE EDUARDO QUINTANA RANGEL	CIRCUITO SIERRA MORENA	86	14	1	TRABAJO: 3-14-85-92	CASA: 3-84-48-68	4432182049	ENTREGADA	20-sep-15	19-dic-15	19-sep-16	19-sep-18	AJUSTE DE PUERTA	JOSE AMANO LOPEZ	4432142345
2	1241	ANA SOLORZANO 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	SONIALINO 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 VILLAPEDRAZ	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.

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.



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

FORMATO DE SOLICITUD DE VIVIENDA DEL RESIDENTE DE RECEPCION DE POSTVENTA AL DEP. DE EDIFICACION.								
NO.	ID	NOMBRE DEL CLIENTE	CALLE	UBICACIÓN			ESTATUS DE LA VIV.	PROGRAMA CON DEL LEY DE CHECK LIST.
				MANZANA	NO. OFICIAL	LOTE		
1	1638	NELLY JACQUELINE GARCIA SANCHES	PIEDRA DE RIO	19	27	1	RESGUADO EDIFICACION	15-jul-15
2	1644	ARACELI CALDERON GARCIA	PIEDRA DE CORAL	19	22	2	RESGUADO EDIFICACION	15-jul-15
3	1647	SAMUEL SANTIAGO AGUIRRE CHAVEZ	PIEDRA DE CORAL	19	34	3	RESGUADO EDIFICACION	15-jul-15
4	1648	NIETO ARROYO RODRIGO	PIEDRA DE CORAL	19	38	4	RESGUADO EDIFICACION	15-jul-15
5	1649	SANDOVAL SANDOVAL ZOYLA YAJAYRA	PIEDRA DE CORAL	19	42	5	RESGUADO EDIFICACION	16-jul-15
6	1650	JOSUE RANGEL DIAZ	PIEDRA DE CORAL	19	47	6	RESGUADO EDIFICACION	16-jul-15
7	1651	BRUNO ESTEBAN SOTELO YEPEZ	PIEDRA DE CORAL	19	43	7	RESGUADO EDIFICACION	16-jul-15
8	1642	SOFIA SILVA MARTINEZ	PIEDRA DE CORAL	19	14	8	RESGUADO EDIFICACION	16-jul-15
9	1646	EDGAR AVILA MORENO	PIEDRA DE CORAL	19	30	9	RESGUADO 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	
	Parámetro de evaluación	
	* Medidas según proyecto	
	* Correcta alineación para recibir ventanas	
	* Boquillas perfiladas	
	* Pendiente exterior	
	* Perfilado de boquillas	
	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 desfase	Si no esta bien plomado el muro y exceda de 1.5 cm de 1.5cm desfase
	cuando este completo el terminado de boquillas de los pretilas	si no esta completa la colocacion de acabado en pretilas.
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 boquille	si cuenta con despostillados en aristas	
ACABADOS INTERIORES Y EXTERIORES.	TEXTURIZADO EN INTERIORES Y EXTERIORES.	
	Parámetro de evaluación	
	* Texturizado uniforme en aplanado de muros y plafones	
	* Perfilado de boquillas interiores	
	* Remate de texturizado en plafones	
	* Remate de texturizado en chaflan de zoclo.	
	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.
	chaflanes 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 desfase	Si no esta bien plomado el muro y exceda de 1.5 cm de desfase	
cuando tiene un correcta colocacion de pasta	cuando no tiene un correcta colocacion de pasta	
HERRERIA	HERRERIA	
	Parámetro de evaluación	
	* Diseño de acuerdo a proyecto	
	* Anclaje en ptas. Ventanas y balcones	
	* Acabado final (pintura)	
	* Textura final (rebabas, esquinas perfiles)	
	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 forzadc	
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	CANCELERIA	
	Parámetro de evaluación	
	* Diseño de acuerdo a proyecto	
	* Ensamble de los perfiles	
	* ventanas, puestas y ventanales completos	
	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 forzadc
	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 n 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	PISOS Y AZULEJOS	
	Parámetro de evaluación	
	- Correcta colocación.	
	- Apariencia uniforme	
	- Correcta nivelación	
	- Tono de piso uniforme	
	- Junteo uniforme.	
	- Limpieza	
	ACEPTABLE	NO ACEPTABLE
	- Medidas de loseta de acuerdo a proyecto	* Medidas de colocacion de piso este fuera de proyecto
	- Si el espesor de pegapiso cuenta con mas de 2.5 cm de espesor se tendra que colocar un sobreírmme para nivelar la superfisie.	- Piso desnivelado y que exceda de mas de 2.5cm de espesor en su colocacion.
	- El junteo será uniforme en toda sección.	- junteo en exeso o deficiente
	- Sin piezas despostilladas.	- Piezas despostilladas
	- Las piezas ya colocadas deberan 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 zoclos.	Mal remate de chaflanes de zoclos.
	cuando tengan un buen terminado los zoclos 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 esten 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 esten 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 esten bien realizada el peralte de la escalera y que no exeda de 20cm (se tendra una diferencia no mayor de 0.5cm de variacion)	cuando no esten bien realizada el peralte de la escalera y que no exeda de 20cm (se tendra una diferencia y que sea mayor de 0.5cm de variacion)
	cuando las cubiertas (tapas)de zoclo de los muros no esten cortos y tengan un buena union con las demas pzas	cuando las cubiertas (tapas)de zoclo de los muros esten cortos y no tengan un buena union con las demas pzas
	cuando tengan una buena union con el piso y zoclo	cuando no tengan una buena union con el piso y zoclo
	cuando este bien realizado el chaflan de lambrines y zoclos (sin que exceda de 1cm de espesor,	cuando no este bien realizado el chaflan de lambrines y zoclos (que exceda de 1cm de espesor
	cuando se vea uniforme las pzas del sardinell(sin desfases de corte)	cuando no se vea uniforme las pzas del sardinell(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 deberan tener pendiente hacia afuerz	Si el acceso principal las piezas de piso deberan tener pendiente hacia afuera
	Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberan tener pendiente hacia afuera.	Si el acceso de la puerta de patio las piezas de piso deberan tener pendiente hacia afuera

CARPINTERIA(CLOSETS Y PTAS.)	CARPINTERIA (CLOSETS Y PTAS.)	
	Parámetro de evaluación	
	- Medidas de acuerdo a proyecto	
	- Apariencia	
	- Pintura uniforme	
	- Niveles	
	- Funcionamiento	
	- limpieza	
	- Herrajes	
	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 algun elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)	- Cuando algun elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)
	- Si la pintura es uniforme en secciones completas (closets, ptas.) SIN VARIACIONES DE TONC	- Cuando varie el tono en las ptas. De closets o interiores.
	- Si los cuadros de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.	- Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cojoneras, estructuras)
	- Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.	- Cuando algun elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con oxido.
	cuando esten completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)	cuando no esten 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 esten cubiertos los tornillos	cuando esten 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 cojoneras	- Entrepaños en mal estado (pandeados)

CARPINTERIA COCINA	CARPINTERIA COCINA	
	Parámetro de evaluación	
	- Medidas de acuerdo a proyecto	
	- Apariencia	
	- Pintura uniforme	
	- Niveles (ptas. Cubierta, cajones)	
	- Funcionamiento	
	- limpieza	
	- Herrajes	
	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 algun elemento que cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)	- Cuando algun elemento cuente con detalles visibles (rayones, defectos en madera)
	- Si la pintura es uniforme en secciones completas (de la puertas y cajoes.) SIN VARIACIONES DE TONC	- Cuando varie el tono en las ptas. alacenas y de recubiertas de cajones
	- Si los cuadros de ptas, marcos, cajoneras, antepechos son correctos.	- Cuando se detecten descuadres visibles. (ptas, entrepaños, cojoneras, estructuras)
	- Los herrajes son uniformes y funcionales y de acuerdo a proyecto.	- Cuando algun elemento de los herrajes se encuentre con defecto o con oxido.
	cuando esten completos todos sus elementos de closet y puertas (que no tengan faltantes como tubos, tornillos, visagras, etc)	cuando no esten 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 esten cubiertos los tornillos	cuando esten 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 este completa la recubierta de la alacena en la parte superior.	cuando no este bien completa la recubierta de la alacena en la parte superior
	cuando la tarja este completa y en buen estado (libre de oxido o quemada)	cuando la tarja este completa y en buen estado (libre de oxido o quemada)
	cuando este completala instalacion de la campana y la estufa(salidas electricas)	cuando no este completala instalacion de la campana y la estufa(salidas electricas)
	cuando este sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el murc	cuando no este sellada la barra y la recubierta con el lambrin o el murc
	cuando la cubierta de cocina no este dañada (abombada o rayada)	cuando la cubierta de cocina este dañada (abombada o rayada)
	cuando el piston de alacena este bien colocado y sin movimiento	cuando el piston de alacena no este bien colocado y sin movimiento

PRUEBA HIDRAULICA SANITARIA	PRUEBA HIDRAULICA SANITARIA	
	Parámetro de evaluación - Se revisaran tosas las salidas y descargas de agua. - Revisar pendiente en tuberías de descarga. - Material e instalaciones de acuerdo a proyecto.	
	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 bañic
	- 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 cespól, coflex, cebolla de regadera y accesorios de baño	cuando no esten completos los cespól, coflex, cebolla de regadera y accesorios de baño
	cuando no esten con rayaduras o oxido los cespól, coflex, cebolla de regadera y mezcladoras rondanas, etc)	cuando esten sin rayaduras o oxido los cespól, 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 desfase mayor de 2cm con respecto al muro cabecero	si el tanque del wc tiene un desfase mayor de 2cm con respecto al muro cabecero
	- Si se cuanta en el funcionamiento regular en toda la instalación	Si cuanta en el funcionamiento irregular en toda la instalación
PRUEBA ELECTRICA	PRUEBA ELECTRICA	
	Parámetro de evaluación - Material e instalaciones de acuerdo a proyecto. - Se prueban todos los contactos, apagadores sokets, bomba. - Perfilado y alineado correcto en accesorios electricos. - Correcto funcionamiento en acc. Electricos. - Correcto guiado de instalaciones de tel. y telecable.	
	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	AZOTEA	
	Parámetro de evaluación - Medidas de acuerdo a proyecto - Apariencia - Pintura uniforme - Funcionamiento - limpieza	
	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 noeste 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 detallasos e impermeabilizados los pretiles	cuando no este detallasos e impermeabilizados los pretiles
	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 filtración de agua de lluvia)	cuando las mangueras de las instalaciones no se encuentren dobladas(para evitar filtración de agua de lluvia
	cuando este sin porosidades, revabas los pretiles	cuando este con porosidades, revabas los pretiles

- 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.												
NO.	ID	NOMBRE DEL CLIENTE	CALLE	UBICACIÓN			FECHA DE 1ER REVISION Y LEVANTAMIENTO DE CHECK-LIST.	FECHA COMPROMISO DE EDIFICACION PARA REALIZAR DETALLES MARCADOS EN CHECK-LIST.	FECHA COMPROMISO DE EDIFICACION PARA REALIZAR DETALLES MARCADOS EN CHECK-LIST.	FECHA DE ENTREGA DE VIVIENDA DE EDIFICACION A POSTVENTA	ESTATUS DE LA VIV.	
				MANZANA	NO. OFICIAL	LOTE						
1	1538	NELLY JACQUELINE GARCIA SANCHES	PIEDRA DE RIO	19	27	1	18-jul-15	22-jul-15			EDIFICACION	
2	1644	ARACELI CALDERON GARCIA	PIEDRA DE CORAL	19	22	2	18-jul-15	22-jul-15			EDIFICACION	
3	1647	SAMUEL SANTIAGO AGUIRRE CHAVEZ	PIEDRA DE CORAL	19	34	3	20-jul-15	25-jul-15		25-jul-15	POST-VENTA	
4	1648	NIETO ARROYO RODRIGO	PIEDRA DE CORAL	19	38	4	20-jul-15	25-jul-15	27-jul-15	27-jul-15	POST-VENTA	
5	1649	SANDOVAL SANDOVAL ZOYLA YAJAYRA	PIEDRA DE CORAL	19	42	5	20-jul-15	25-jul-15	27-jul-15	27-jul-15	POST-VENTA	
6	1650	JOSUE RANGEL DIAZ	PIEDRA DE CORAL	19	47	6	20-jul-15	25-jul-15	27-jul-15	27-jul-15	POST-VENTA	
7	1651	BRUNO ESTEBAN SOTELO YEPEZ	PIEDRA DE CORAL	19	43	7	18-jul-15	22-jul-15			EDIFICACION	
8	1642	SOFA SILVA MARTINEZ	PIEDRA DE CORAL	19	14	8	18-jul-15	22-jul-15			EDIFICACION	
9	1646	EDGAR AVILA MORENO	PIEDRA DE CORAL	19	30	9	18-jul-15	22-jul-15			EDIFICACION	

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:				
				simbologia					
				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				
MURETE ELECTRICO COMPLETO					COMPLETAS EN (MARCOS DE VENTANAS, PUERTAS Y DOMOS)				
HUELLAS DE COCHERA NIVELADAS Y TERMINADAS					PISOS COMPLETOS, JUNTEADOS Y LIMPIOS				
JUNTA CONSTRUCTIVA, ALINEADA Y TERMINADA					LAMBRINES COMPLETOS Y JUNTEADOS DE COCINA Y BAÑOS				
PRETILES PERFILADOS Y TERMINADOS.					PENDIENTES ADECUADAS EN LAS CHAROLAS DE VITROPISO				
ACABADO EN MUROS UNIFORME					BALCONES Y REGADERAS				
PINTURA EN MUROS REMATADA Y UNIFORME					REMATE DE ZOCLO EN MARCOS DE PUERTAS				
SELLADO DE VENTANAS Y DOMOS					PERALTES ADECUADOS EN ESCALERA.				
PINTURA EN HERRERIA UNIFORME					PINTURA COMPLETA Y UNIFORME				
HERRERIA TERMINADA					PASTA CON TEXTURA UNIFORME				
PISO ANTIDERRAPANTE DE PATIO JUNTEADO					PUERTAS Y MARCOS DE MADERA (APARIENCIA, FUNCION Y				
PISO ANTIDERRAPANTE NIVELADO Y TERMINADO					PERALTE DE ARRASTRE).				
COLADERAS COLOCADAS Y SELLADAS					CLOSET DE MADERA (APARIENCIA, FUNCION Y ARRASTRE)				
IMPERMEABILIZANTE EN BUEN ESTADO Y TERMINADOS					COCINA COMPLETA Y FUNCIONAL				
EN LOS CHAFLANES Y TRASLAPES.					SELLADO DE VENTANAS Y MARCOS DE PUERTAS				
					MARCOS DE PUERTAS BUEN ESTADO Y NIVELADOS				
					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:				

Tabla 27 : Formato Recepción Entrega.Viv.5 fuente

Check list de verificación de Urbanización

Desarrollo	
Manzana	
Modulo	
Calle	
fecha de solicitud	

símbologia	
Cumple /Acceptable	C
No Cumple	NC
No Aplica	NA

Vialidades y banquetas				
	Fecha de Check list	Fecha de correcciones	Fecha de entrega	
VIALIDADES				no cumple ubicar lote de referencia
Terminadas				mza lot mza lot
Dimensiones acorde a proyecto				
Arroyo de vialidad correcto (escurrimiento pluvial)				
Cortes de seccion realizados				
Remates de pavimento a guarnicion completos				
Remates de pavimento a pozos de visita				
Remates de pavimento a cajas de valvula				
Terminado con calidad(no fisuras o dañadas)				
PORTONES AUTOM. (Privadas)				no cumple ubicar lote de referencia
Portones de Reja-acero (Privadas)				mza lot mza lot
Automatización completa (Privadas)				
Puerta Peatonal (Privadas)				
Controles de portones (2 p/p en privadas)				
Desbloqueadores manuales de portones (1 p/p Privadas)				
GUARNICIONES				no cumple ubicar lote de referencia
Terminadas				mza lot mza lot
Dimensiones acorde a proyecto				
Cortes de seccion realizados				
Acabado en nariz y respaldo de guarnicion				
pendiente adecuada en pasos para discapacitados				
RED DE MEDIA/BAJA T.				no cumple ubicar lote de referencia
completa y funcionando				mza lot mza lot
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				
Trasformador funcionando y en buen estado.				
BANQUETAS				no cumple ubicar lote de referencia
Terminadas				mza lot mza lot
Dimensiones acorde a proyecto				
Cortes de seccion realizados				
Terminado del remate posterior				
Perfilado en registros sobre banqueta				
Remates de pavimento a cajas de valvula				
Terminado con calidad(no fisuras o dañadas)				
Bardas Perimetrales y Boca calles				
PERIMETRALES				no cumple ubicar lote de referencia
Terminado				mza lot mza lot
Plomeo				
Malla ciclonica en corona(solo si aplica en proyecto)				
BOCA - CALLES				no cumple ubicar lote de referencia
Terminado				mza lot mza lot
Plomeo				
Malla ciclonica en corona(solo si aplica en proyecto)				
Urbanizacion complementaria				
JARDINERÍA				no cumple ubicar lote de referencia
Completas(acorde a proyecto)				mza lot mza lot
Pasto(colocacion y estado)				
Arboles (acorde a proyecto)				
AREAS DE CONV. /COMUNES				no cumple ubicar lote de referencia
Terminada y funcionando				mza lot mza lot
Juegos Infantiles				
Reja-acero (perimetro/colindancia)				
Baños completos y funcionando				
Asadores Completos				
NOMENCLATURAS				no cumple ubicar lote de referencia
Terminadas y completas				mza lot mza lot
Acabados (aparencia)				
Balazamiento en cruces peatonales				
Muretes con numeros oficiales.				
CASETA DE INGRESO				no cumple ubicar lote de referencia
Terminada y funcionando				mza lot mza lot
Acabados (aparencia)				
Baños completos y funcionando				
Asadores completos				
Accesos completos				

Observaciones

Entrega

Residencia de obra Urbanizacion

Recibe

Residencia de Postventa

RECEPCION DEL FRACCIONAMIENTO DE POST-VENTA A URBANIZACION.

DESARROLLO

DOMICILIO

COLONIA

CODIGO POSTAL

FECHA DE ENTREGA

simbologia

TRABAJO REALIZADO

PRUEBAS DE INSTALACIONES.

RED ELECTRICA

RED HIDRAULICA

RED SANITARIA

RED DE INST. ESPECIAL PARA TV

AREAS REVISADAS Y RECIBIDAS

VIALIDADES

vialidades primarias terminadas y en buen estado
vialidades secundarias terminadas y en buen estado
Arroyo de vialidad correcto (escurrimiento pluvial)
Remates de pavimento a guarnicion completos
Remates de pavimento a pozos de visita
Remates de pavimento a cajas de valvula

PORTONES AUTOM. (Privadas)

apariciencia de Portones de Reja-acero (Privadas) en buen estado
Funcionamiento de la Automatización completa (Privadas)
Funcionamiento de Puerta Peatonal (Privadas)
Funcionamiento de Controles de portones (2 p/p en privadas)
Funcionamiento del Desbloqueadores manuales de portones

GUARNICIONES

Terminadas y en buen estado.
buen terminado del Acabado en nariz y respaldo de guarnicion
Pendiente adecuada en pasos para discapacitados

RED DE MEDIA/BAJA T.

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
Trasformador funcionando y en buen estado.

CASETA DE INGRESO

Terminada y funcionando
Acabados (apariciencia)
Baños completos y funcionando
Accesorios completos
Accesos completos

BANQUETAS

Banquetas terminadas y en buen estado
Perfilado en registros sobre banqueteta
Remates de pavimento a cajas de valvula

BOCA - CALLES

Boca calle terminadas
Malla ciclonica en corona(solo si aplica en proyecto)

AREAS DE CONV. /COMUNES

Areas de convivencia Terminada y funcionando
Juegos Infantiles en buen estado
Buen estado la Reja-acero (perimetro/colindancia)
Baños completos y funcionando
Asadores Completos y funcionales

BARDAS PERIMETRALES

Terminado
Plomeo
Malla ciclonica en corona(solo si aplica en proyecto)

JARDINERÍA

Jardines completos y en buen estado
Podado y en buen estado el Pasto
Podados y sanos los Arboles

NOMENCLATURAS

Buena apariciencia en su acabado, terminadas y completas
Balizamiento en cruces peatonales
Muretes con numeros oficiales.

OBSERVACIONES.

ACCESORIOS QUE SE ENTREGAN.

JUEGO DE LLAVES DE ACCESO DE CASETA DE VIGILANCIA

JUEGO DE CADA UNA DE LOS PORTONES ELECTRICOS DE CONTROL.

LLAVES NARIZ DE CUADRO AGUA POTABLE DE AREAS VERDES

CLAVES DE ACCESO DE WIFI

MEDIDOR DE LUZ DE AREA VERDE, LUMINARIA Y CASETA DE VIGILANCIA.

FIRMAS DE LOS DEPARTAMENTOS.

FECHA Y FIRMA DE RECEPCION DE POSTVENTA.

RESPONSABLE DE POSTVENTA:

FECHA:

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.



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 incapié al cliente de la puntualidad y que solo se le darán 15 minutos de tolerancia para su entrega y que después de este el arquitecto encargado se retirará, 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 reafirmará 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 kit 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.





			
DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V. FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES" ACTA ENTREGA-RECEPCION DE VIVIENDA UN NIVEL 1 RECAMARA			
FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.			
CONJUNTO HABITACIONAL: CASAS HABITAD "BOSQUES"			
NOMBRE DEL PROPIETARIO: BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.			
CALLE: PIEDRA DE RIO.			
MANZANA: 15			
LOTE: 02			
CASA: 12			
<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>			
DECLARACIONES			
<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 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.</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 CONSTRUCTORA, el INFONAVIT, la INSTITUCIÓN BANCARIA que otorga el crédito, ó la INSTITUCIÓN FIDUCIARIA que sea titular de la propiedad fiduciaria de la vivienda. Por lo que en este acto renuncio a cualquier derecho que pudiese tener al efecto.</p>			
FIRMA DEL PROPIETARIO:		REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.	

Tabla 30 acta de entrega fuente autor

Tabla 31 cláusulas fuente autor

			
CLAUSULAS			
FICHA TECNICA DE VIVIENDA:			
A.- INSTALACIONES			
<p>1.- Instalación Hidráulica: Acometidas de ½" 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 ½" en muebles todas las líneas serán ocultas en muros con excepción de respiraderos de tinaco.</p>			
<p>2.- Instalación Sanitaria: 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 ½" 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>3.- Instalación Eléctrica: 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>4.- Instalación de Gas: 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 ½".</p>			
<p>5.- Instalación de Teléfono: Salida de teléfono a estancia sin cablear.</p>			
<p>6.- Salida de Telécable: Solo en estancia sin cablear.</p>			
B.- ACABADOS:			
1.- Pisos:			
a) Sala-Comedor:	De cemento pulido		
b) Recamara	De cemento pulido		
c) Cocina	De cemento pulido		
d) Baño	De cemento pulido		
e) Regadera	Loseta antiderrapante		
f) Patio de servicio	De cemento estampado (zona de lavadero)		
g) Vestíbulo	De cemento pulido		
2.- Muros Interiores:			
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.			
3.- Zonas Húmedas:			
a) Regadera	Azulejo de 20x30cm hasta una altura de 1.80mts con cenefa decorativa		
b) Lavabo	Babero de azulejo a una altura de 60cm		
c) Fregadero	Babero de azulejo a una altura de 40cm		
FIRMA DEL PROPIETARIO:		REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.	



			
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 en 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 pileta		
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 32 cláusulas 2 fuente autor

Tabla 33 garantía fuente autor



									
GARANTIAS DE LA VIVIENDA.									
A).- POR EXISTENCIA:									
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).- POR VICIOS OCULTOS:									
Cobertura por cinco años.									
a) Estructural:									
Fisuras importantes en muros y techos provocados por asentamientos, solo cuando midan un ancho mayor a 3 milímetros.									
Cobertura por tres años.									
b) Impermeabilización en losas de azotea y juntas constructivas:									
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 un año.									
a) Instalación Hidro sanitaria:									
uso del mismo (Basura, escombros en línea, etc.)									
Fugas en muebles de baño (lavabo, fregadero, inodoro, regadera y llaves de nariz).									
b) Instalación Eléctrica:									
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, Herrería:									
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.									
FIRMA DEL PROPIETARIO:					REPRESENTANTE DE CASAS HABITAD.				

Tabla 34 acta de entrega fuente autor



									
EN LA ACTA ENTREGA-RECEPCION:									
1.-									
2.-									
3.-									
4.-									
5.-									
6.-									
7.-									
8.-									
9.-									
10.-									
FECHA COMPROMISO PARA LA CORRECCIÓN POR LA CONSTRUCTORA.									
PERSONAS AUTORIZADAS PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION:									
ARQ. CLAUDIA GAONA. CEL. 044 44 32 07 57 64.									
ATENCION A CLIENTES REPORTES DE GARANTIAS: CALL CENTER TEL: 01 800 007 66 44									
HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES: 9:00am. - 2:00pm. y de 4:00pm. - 8:00pm.									
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



			
POLIZA DE GARANTIA DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS HABITAD S.A. DE C.V. MORELIA, MICHOACAN			
FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.			
<p>GARANTIA que otorga DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V. representada por el Lic. Agustín Flores Mejía en lo sucesivo la CONSTRUCTORA, con domicilio en Calle Aristeo Mercado Col. Nueva Chapultepec en Morelia Michoacán al Sr. (A) BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA. En lo sucesivo el PROPIETARIO respecto a la casa habitación con domicilio en.</p> <p>CALLE: PIEDRA DE RIO.</p> <p>LOTE: 02</p> <p>CASA: 12</p>			
OBLIGACIONES:			
<p>PRIMERA: La CONSTRUCTORA 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: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.</p>			
<p>SEGUNDA: La CONSTRUCTORA se compromete frente al PROPIETARIO 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 NO SERÁ VALIDA por desperfectos derivados del MAL USO y de MODIFICACIONES 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 el 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 CONSTRUCTORA; en dado caso que la CONSTRUCTORA no haya entregado el manual a tiempo es obligación del PROPIETARIO asesorarse con personal técnico del CONSTRUCTORA para cualquier modificación a la vivienda.</p>			
<p>EL PROPIETARIO, al momento de que LA CONSTRUCTORA haya atendido satisfactoriamente el desperfecto reportado, tendrá la obligación de firmar de conformidad el documento que acredite tal circunstancia.</p> <p>Vencido el termino de la garantía mencionada para cada concepto, los desperfectos que se presenten en relación con los mismos, serán corregidos por en comprador por su cuenta y costo, considerándolos como gastos normales de la conservación que deberá hacer el PROPIETARIO.</p>			
<p>TERCERA: 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. NO SE ADMITIRAN reclamaciones posteriores por estos motivos.</p>			
<p>CUARTA: La limpieza y el mantenimiento interior y exterior del inmueble, quedarán al cuidado del PROPIETARIO 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



																			
DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.																			
MORELIA, MICHOACAN																			
FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES"																			
FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.																			
¡FELICIDADES!																			
EN COMPAÑÍA DE SUS FAMILIARES, AMIGOS Y SUS NUEVOS VECINOS.																			
MANTENGAN LA IMAGEN DE SU FRACCIONAMIENTO.																			
NO ALTERAR EL ORDEN PÚBLICO																			
NO HACER MODIFICACIONES A LA FACHADA PRINCIPAL.																			
NO TENER EL MATERIAL COMO ES (CEMENTO, GRAVA. MORTERO, TABICÓN 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 CONDOMINOS.																			
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

			
POLIZA DE GARANTIA.			
FECHA: 19 DE OCTUBRE DEL 2015.			
azotea y juntas constructivas a base de mortepilas, proporcionamos la siguiente garantía de dos años a partir de esta fecha			
realizaremos las reparaciones a la brevedad posible, solicitándolo via telefónica al call center marcando al 01 800 007 66 44			
ESTA GARANTIA SERA VALIDA SIEMPRE Y CUANDO LOS DERECHO HABIENTES CUMPLAN CON LAS NORMAS DE CUIDADO QUE DEBEN TENER LAS LOSAS DE AZOTEA.			
LA GARANTIA NO SERA VALIDA BAJO LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES:			
1. Por existencia de encharcamientos por acumulación de materiales, suciedad o Cualquier otra cosa que obstruya la pendiente de agua pluvial.			
2. Mal uso por parte del propietario ya sea por hechura de mezclas, demoliciones o Reparaciones en losa.			
3. Transito en losa por parte del propietario que lleguen a rasgar el impermeabilizante.			
4. Por tener tendedores y mascotas en azoteas.			
5. Por tener materiales de construcción o cualquier material que cause oxido.			
6. Por desperfectos derivados del MAL USO y de MODIFICACIONES a las instalaciones originales. La responsabilidad de la compañía, cesara de inmediato, cuando el propietario y/o vecinos a el 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 CONSTRUCTORA ; en dado caso que la CONSTRUCTORA no haya entregado el manual a tiempo es obligación del PROPIETARIO asesorarse con personal técnico del CONSTRUCTORA para cualquier modificación a la vivienda.			
GRACIAS POR COMPRAR EN CASAS HABITAD.			
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.

ENCUESTA DE SATISFACION DEL CLIENTE.										FECHA
NOMBRE DEL PROPIETARIO:										
FRACCIONAMIENTO:										
CALLE Y NUMERO OFICIAL:										
NOMBRE DEL ASESOR DE VENTA QUE LO ATENDIO:										
SERVICIO DE VENTAS										
1.- La calidad del servicio del asesor de vivienda al brindarle la informacion de su credito.										
Calificacion.										
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 autorizacion de su credito que calificacion le brinda.										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Comentarios:										
SERVICIO DE TITULACION.										
4.- Como califica al encargado de su titulacion(documentacion persoal).										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Comentarios:										
5.- Como califica a la notaria donde fue atendido.										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Comentarios:										
6.- Califique el tiempo que recibio su vivienda con respecto a la firma de sus escrituras.										
← TIEMPO CORTO					TIEMPO LARGO →					
Comentarios:										

Tabla 38 encuesta fuente autor

Tabla 39 encuesta fuente autor

SERVICIO DE POSTVENTA.									
7.- Que calificación le brinda al personal que le hablo para brindarle su fecha de entrega de su vivienda. (call center).									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentarios:									
8.- Que calificación le da a la imagen del fraccionamiento en (imagen,limpieza, diseño arquitectonico y urbano).									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentarios:									
9.- Que calificación le da a las condiciones físicas en las que recibe su vivienda.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentarios:									
10.- Que calificación brinda a la explicación de su mantenimiento y garantías de su vivienda.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentarios:									
11.- Que calificación le brinda al personal que le entregó su vivienda.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comentarios:									
12.- Usted nos recomendaría									
SI					NO				
Por que:									
13.- Nos podría brindar los datos de los recomendados.									
Nombre de recomendado:									
No.Telefonicos:									
Nombre de recomendado:									
No.Telefonicos:									
Nombre y Firma del propietario.									

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

Tabla 40 kit de entrega fuente autor

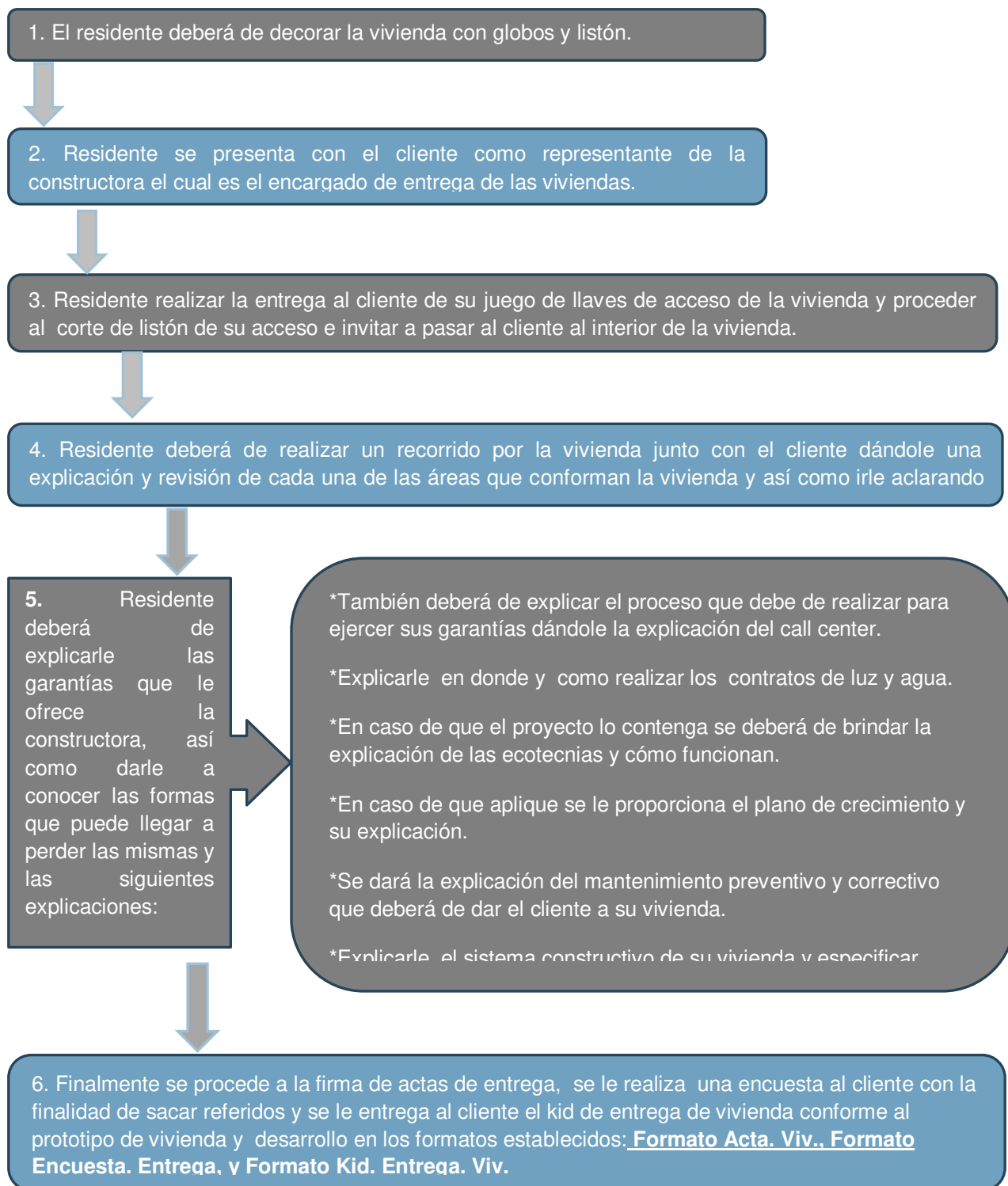
FRACCIONAMIENTO "BOSQUES".			
DIRECCION:			
MAZ:	LOTE:	TEL:	
KID DE ACCESORIOS ADICIONALES PARA EL CLIENTE.			
	CONCEPTOS	ENTREGADO	FALTANTE
1.-	LLAVERO DEL FRACCIONAMIENTO.		
2.-	JUEGO DE LLAVES DE ACCESO Y DE RECAMARA		
3.-	KID DE REGALO (JUEGO DE PORCELANA PARA CAFÉ).		
4.-	LLAVE NARIZ PARA CUADRO DE AGUA POTABLE.		
5.-	MARBETE DE ACCESO AL FRACCIONAMIONAMIENTO.		
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			TELEFONOS 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	CIRCUIT O SIERRA MORENA	86	14	1	VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE	03-ago-15		JOSE AMANO LOPEZ	4432142345		
2	1241	ANA SOLORZANO GONZALEZ	CIRCUIT O SIERRA	90	14	2	VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE	04-ago-15		ANA LOPEZ GARCIA	3456721		
3	1241	RICARDO SUAREZ ARIAS	CIRCUIT O SIERRA	94	14	3	VIVIENDA ENTREGADA AL CLIENTE	25-ago-15	CHAPA DE RECAMARA FLOJA	S/R			
4	1241	MANUEL VILLA PIEDAD	CIRCUIT O 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.

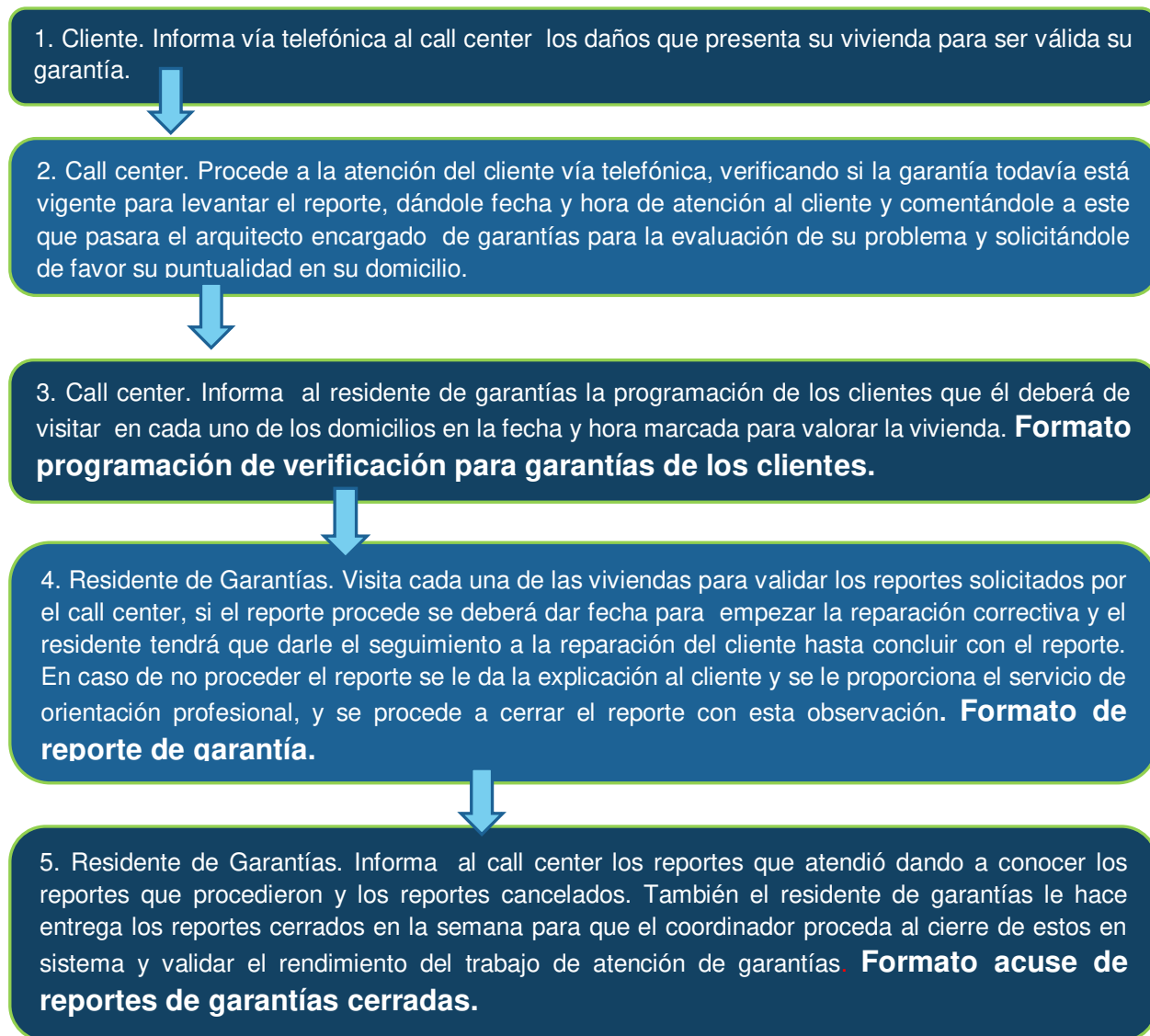


Ilustración 81 diagrama de garantías fuente autor

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.

Habrán 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	03-ago-15
2	1241	ANA SOLORZANO GONZALEZ	CIRCUITO SIERRA MORENA	90	14	2	04-ago-15
3	1241	RICARDO SUAREZ ARIAS	CIRCUITO SIERRA MORENA	94	14	3	05-ago-15
4	1241	MANUEL VILLA PIEDAD	CIRCUITO SIERRA MORENA	96	14	4	06-ago-15

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 levanto 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.


<div><div>DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V. FRACCIONAMIENTO CASAS HABITAD "BOSQUES"</div><div>REPORTE DE GARANTIA.</div><table><tr><td>DESARROLLO:</td><td colspan="3">"BOSQUES"</td><td colspan="3">FECHA DE ENTREGA DE LA VIV:</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>FOLIO INTERNO:</td><td>113</td><td>PART.</td><td>1</td><td colspan="3">FECHA DE LEVAT. DE REPORTE:</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="3">FECHA DE ATENCION AL CLIENTE:</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>CLIENTE:</td><td>134</td><td>NOMBRE:</td><td colspan="7">BLANCO SANCHEZ AZUCENA MARGARITA.</td></tr><tr><td>DIRECCION OFICIAL:</td><td colspan="3">PIEDRA DE RIO.</td><td>123</td><td>2</td><td>5</td><td colspan="3">24</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>No. EXTERIOR.</td><td>ETAPA.</td><td>MANZANA</td><td colspan="3">LOTE:</td></tr><tr><td>TEL. DE CASA :</td><td></td><td>TEL. OFICINA:</td><td></td><td colspan="3">TEL. CELULAR:</td><td colspan="3"></td></tr><tr><td>RECIBIO REPORTE:</td><td colspan="3">SAIRA BERNAL</td><td colspan="3">COORDINADOR DE POSTVENTA:</td><td colspan="3">ING. NORBERTO VEGA GARCIA</td></tr><tr><td>RESIDENTE DE GARANTIA:</td><td colspan="3">ARQ. CLAUDIA GAONA B.</td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td></tr><tr><td colspan="10">OBSERVACIONES DEL CALL CENTER:</td></tr><tr><td colspan="10">TIPO DE FALLA:</td></tr><tr><td colspan="10">FALLA:</td></tr><tr><td colspan="10">OBSERVACIONES DEL CLIENTE:</td></tr><tr><td colspan="10">UBICACIÓN:</td></tr><tr><td colspan="10">ESTATUS:</td></tr><tr><td colspan="10">FECHA DEINICIO DE REPORTE:</td></tr><tr><td colspan="10">FECHA DE CIERRE DEL REPORTE:</td></tr></table><table><thead><tr><th colspan="5">COSTO DE MATERIAL.</th><th rowspan="2">OBSERVACIONES:</th></tr><tr><th>MATERIAL EMPLEADO</th><th>UNIDAD</th><th>COSTO</th><th>CANTIDAD</th><th>SUBTOTAL</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="10"></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="4">TOTAL MATERIAL:</td><td></td><td></td></tr></tbody></table><table><thead><tr><th colspan="5">COSTO DE MANO DE OBRA:</th></tr><tr><th>MANO DE OBRA</th><th>TIEMPO</th><th>COSTO</th><th>CANTIDAD</th><th>SUBTOTAL</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td colspan="4">TOTAL MANO DE OBRA:</td><td></td></tr></tbody></table><table><tr><td colspan="5">TOTAL DE COSTO DE REPARACION DEL REPORTE:</td></tr></table><table><thead><tr><th colspan="5">FIRMAS DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE.</th></tr></thead><tbody><tr><td>PRIMER VISITA DE VERIFICACION.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>FECHA :</td><td></td></tr><tr><td>NOMBRE DEL CLIENTE:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>FIRMA:</td><td></td></tr><tr><td>TERMINACION DEL REPORTE:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>NOMBRE DEL CLIENTE:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>FIRMA:</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>FECHA :</td><td></td></tr></tbody></table></div>										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							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:										FALLA:										OBSERVACIONES DEL CLIENTE:										UBICACIÓN:										ESTATUS:										FECHA DEINICIO DE REPORTE:										FECHA DE CIERRE DEL REPORTE:										COSTO DE MATERIAL.					OBSERVACIONES:	MATERIAL EMPLEADO	UNIDAD	COSTO	CANTIDAD	SUBTOTAL																																																				TOTAL MATERIAL:						COSTO DE MANO DE OBRA:					MANO DE OBRA	TIEMPO	COSTO	CANTIDAD	SUBTOTAL																																														TOTAL MANO DE OBRA:					TOTAL DE COSTO DE REPARACION DEL REPORTE:					FIRMAS DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE.					PRIMER VISITA DE VERIFICACION.					FECHA :		NOMBRE DEL CLIENTE:					FIRMA:		TERMINACION DEL REPORTE:							NOMBRE DEL CLIENTE:					FIRMA:							FECHA :	
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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
				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:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
FALLA:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
OBSERVACIONES DEL CLIENTE:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
UBICACIÓN:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
ESTATUS:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
FECHA DEINICIO DE REPORTE:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
FECHA DE CIERRE DEL REPORTE:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
COSTO DE MATERIAL.					OBSERVACIONES:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
MATERIAL EMPLEADO	UNIDAD	COSTO	CANTIDAD	SUBTOTAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
TOTAL MATERIAL:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
COSTO DE MANO DE OBRA:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
MANO DE OBRA	TIEMPO	COSTO	CANTIDAD	SUBTOTAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
TOTAL MANO DE OBRA:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
TOTAL DE COSTO DE REPARACION DEL REPORTE:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
FIRMAS DE CONFORMIDAD DEL CLIENTE.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
PRIMER VISITA DE VERIFICACION.					FECHA :																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
NOMBRE DEL CLIENTE:					FIRMA:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
TERMINACION DEL REPORTE:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
NOMBRE DEL CLIENTE:					FIRMA:																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
					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.

FECHA DE INICIO DE SEMANA:	LUNES	SABADO:	No. DE SEMANA:	NOMBRE DEL RESIDENTE:
----------------------------	-------	---------	----------------	-----------------------

[illegible]

- **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:

DESARROLLO INMOBILIARIO CASAS S.A. DE C.V.												
<u>DEPARTAMENTO DE POSTVENTA.</u>												
<u>AVISO DE VISITA.</u>												
<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 Call Center al Tel:01800 2729290 para que realice su reprogramacion de su cita.</p>												
<u>Departamento de Postventa de Grantias.</u>												
Atentamente.												
<table border="0" style="width:100%"> <tr> <td style="width:33%">Hora Cita:</td> <td style="width:33%">Hora de Retirada:</td> <td style="width:33%"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>							Hora Cita:	Hora de Retirada:				
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	20-0ct-15	CARPINTERIA	TERMINADO	22-0ct-15	
2	1241	ANA SOLORZANO GONZALEZ	CIRCUITO SIERRA MORENA	90	14	2	04-ago-15	07-oct-15	APLICA	20-0ct-15	ESTRUCTURA	EN PROCESO		
3	1241	RICARDO SUAREZ ARIAS	CIRCUITO SIERRA MORENA	94	14	3	05-ago-15	08-oct-15	APLICA	20-0ct-15	INST. HIDRAULICA	TERMINADO	22-0ct-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.

[illegible]

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

<u>LISTADO DE COSTOS DE INSUMOS DE MATERIALES.</u>					
No.	Descripcion del Mterial.	Unidad	Costo	Unidad	Costo
1	CEMENTO GRIS	TON	1500	KG	3
2	CEMENTO BLANCO	TON	1600	KG	3.2
3	FESTERPLÁSTICO 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

<u>COSTO DE MANO DE OBRA.</u>						
No.	Descripcion dePersonal.	pago 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 1.4: Por último el residente colocara su nombre y firma quedando así concluido el cierre del reporte.

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 desprestigio y decaiga la imagen de la empresa.

REFERENCIAS

www.dynamica.com.mx

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. dinamica fuente mexventa.com	15
Ilustración 2 casa dinamica 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 dinamica 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 27 vivienda 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 30 viviendas fracc. San pedro fuente autor.....	41
Ilustración 31 detalles 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
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 46 casa 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 65 diagrama 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 Dinamica	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 dinamica funte google	14
Mapa 3 fracc dinamica 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

Mapa 27 casa habitación en fracc. Encinos fuente google	91
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 fraccionamientoal 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