

El servicio postventa en empresa promotora

Teresa Gallego Navarro
Antonio Lecha Sangüesa

COLEGIO DE ARQUITECTOS TÉCNICOS DE CASTELLÓN

RESUMEN

Los defectos de la construcción son noticias habituales en periódicos, en las sentencias de la Audiencia Provincial, así como en estudios realizados por Organizaciones de Consumidores. Esta es una tendencia bastante marcada en los últimos años, posiblemente por la situación en alza del mercado inmobiliario de los últimos 12 años. Durante este periodo, las empresas promotoras se han encontrado más preocupadas en suministrar el producto en plazo y en buscar nuevos solares, que en ofrecer servicios de calidad a sus clientes.

Es nuestra intención con esta comunicación presentar los resultados obtenidos por el análisis de los defectos más frecuentes de la promoción de viviendas de la empresa promotora Foconsa, situada en Castellón de la Plana.

1. ANTECEDENTES

La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) realizó un estudio en 2004 [1] en el que analizó la calidad constructiva de viviendas de obra nueva para comprobar que reúnen las debidas condiciones de seguridad y habitabilidad. En este estudio se visitaron un total de 82 viviendas en las provincias de Madrid, Barcelona y Valencia que habían sido recientemente entregadas. La conclusión más relevante es que el 100% de las viviendas visitadas presentaban defectos de acabado que motivaron una reclamación por parte del propietario.

Otro ejemplo, este caso realizado por La Federación de Consumidores en Acción (FACUA) en su balance anual 2005 [2] de consultas y reclamaciones analiza las principales irregularidades que sufren los usuarios al comprar una vivienda y asegura que el 44% de las reclamaciones están relacionadas con defectos de construcción, seguidas por las ocasionadas con retrasos en la entrega, con el 23%.

Las denuncias relacionadas con la compra de viviendas fueron motivadas fundamentalmente por:

- Defectos en la construcción.
- Retrasos en la entrega de la vivienda.
- Incumplimientos de las calidades ofertadas.
- Cláusulas abusivas con repercusión al comprador de pagos que no le corresponden.
- Falta de garantías que el promotor debe ofrecer con respecto a cantidades abonadas antes de la firma de la escritura.
- Modificaciones o incluso a anulaciones unilaterales de contratos.
- Falta de documentación entregada al comprador.

Esta es una tendencia bastante marcada en los últimos años, posiblemente por la situación en alza del mercado inmobiliario de los últimos 12 años. Durante este periodo, las empresas promotoras se han encontrado más preocupadas en suministrar el producto en plazo y en buscar nuevos solares; que en ofrecer servicios de calidad a sus clientes.

El 95% de casas entregadas en 2007 tenían más de 10 defectos

EFE ■ MADRID

Casi todas las viviendas (un 95%) entregadas en España el año pasado tenían al menos diez reparaciones pendientes en el momento de la entrega de llaves, según un estudio de la consultora inmobiliaria Acerta.

Este porcentaje del 95%, no obstante, se reduce al 39% en el caso de aquellos inmuebles que contaban con más de 25 desperfectos. El informe, elaborado en 2007 entre los directivos de las principales compañías inmobiliarias, destaca que el año pasado el 96% de los compradores reclamó tras la entrega de llaves, un 2% más que en 2006.

El tiempo medio destinado a las reparaciones aumentó, ya que los arreglos que tardan en resolverse más de dos semanas han pasado de ser el 63% del total en 2006 a un 77% en 2007.

A pesar del aumento de las reclamaciones, el estudio no culpa tanto a la mala calidad de los materiales, como al mayor nivel de exigencia de los propietarios. Más de la mitad de los encuestados creen que el comprador suele ser más exigente cuando se trata de viviendas de lujo y que también influyen factores culturales o el uso que se da a las viviendas (primera o segunda residencia).

El porcentaje de reclamaciones es mayor en grandes ciudades como Madrid y Barcelona (60%) con respecto a zonas como las costas andaluzas o de la Comunitat Valenciana. Según el estudio de Acerta, el 60% de las incidencias registradas durante el año pasado estaban relacionadas con la mano de obra y sólo un 15% con la mala calidad de los materiales.

El estudio detalla que durante el año pasado se redujo la cifra de los problemas que afectan a la habitabilidad de la vivienda hasta el 5%, frente al 9% del año anterior.

Los desperfectos más frecuentes suelen estar relacionados con los acabados relacionados con la pintura (30%), los soldados y alicatados (25%) y cuestiones de carpintería interior (24%) y su coste de reparación se sitúa entre los 300 y los 600 euros en la mitad de los casos.

2. CONTENIDO

Las empresas promotoras con un sistema de gestión de la calidad implantado, disponen de un procedimiento para analizar la satisfacción del cliente, procedimiento por el cual se canalizan todo tipo de reclamaciones, para detectar defectos de construcción y reclamaciones. La medición de los resultados serán analizados y utilizados como retroalimentación para mejorar el sistema, con el ánimo de corregir, a futuro, soluciones que no dieron buen resultado durante la promoción.

Pero sigue existiendo empresas promotoras que hasta la fecha no disponen de ningún procedimiento con este fin. Ahora que entramos en época de desaceleración del sector; es un buen momento para empezar a preocuparse en como poder detectar el mayor número de defectos antes de que lleguen a generarse una reclamación por los futuros propietarios. Por tanto es de interés definir un método para cumplir con las garantías de la calidad en la construcción según lo establecido en legislación [3]:

- Defectos que afecten al acabado o terminación de la obra: 1 año.
- Defectos constructivos que afecten a la habitabilidad del inmueble: 3 años.
- Defectos que afecten a la estructura, estabilidad y resistencia del inmueble: 10 años.

El aumento del nivel de exigencia del cliente hace que el servicio postventa se convierta en un elemento clave de la gestión de la calidad de las promotoras españolas.

La atención al cliente siguiendo el procedimiento del servicio de postventa garantiza que las reclamaciones se atienden eficientemente, siempre que, por supuesto, sean razonables y estén justificadas.

El servicio postventa no es solo una relación de repastos sino que es un proceso que debe garantizar la satisfacción del cliente para que éste se convierta en el primer prescriptor de la promotora "o su detractor". Por lo general, un cliente disgustado con el trato que recibe de la promotora "descubre" más incidencias en su vivienda.

Es por todo esto que la atención al cliente se hace obligatoria si la empresa aplica políticas a largo plazo como la fidelización de clientes. En el caso de la empresa a estudio, Foconsa, con más de 40 años de experiencia en Castellón, en la que uno de los principales valores de marca de la empresa es el cuidado y atención al comprador, tiene establecido un procedimiento de trabajo para conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes.

2.1. MEDICIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Fruto de este procedimiento de trabajo se elaboran dossiers anuales que se analizan y de los que se extraen conclusiones que se

intentan llevar a la práctica siguiente esa política de retroalimentación que antes mencionábamos. Por ejemplo, en la figura 1 se adjunta un gráfico en el que se recogen el total de reclamaciones presentadas en la empresa en el caso de actuar como promotora y constructora o solo como constructora, por posibles defectos durante el año 2007 en el que se diferencian aquellas que corresponden a autopromoción de aquellas en las que la empresa solo construyó el edificio.

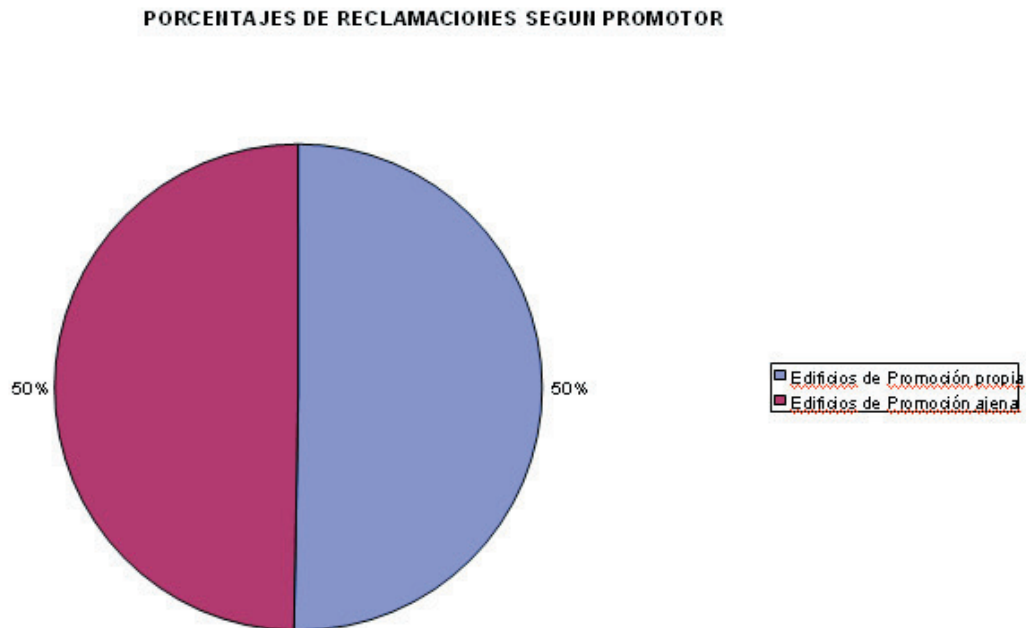


Figura 1. Reclamaciones según tipo de servicio ofertado: promoción y construcción ó solo construcción del inmueble.

Este dato tal cual, si no se compara no aporta nada en principio. A nivel interno de la empresa analizando el mismo y analizando la proporción del volumen de obra efectuado, es decir, que porcentaje de toda la producción corresponde a promoción propia y que porcentaje a ajena, supone la misma equivalencia, lo que refleja que el nivel de exigencia, en cuanto a calidad y acabados es el mismo independientemente del promotor.

2.2. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES

En segundo lugar, según la figura 2; se analizan el total de las reclamaciones para diferenciar, tanto en promociones propias o para promociones ajenas, qué reclamación procede ser reparadas y cuales no. Es decir, habría algunos problemas o reclamaciones en las viviendas una vez entregadas que pueden ser imputables a vicios ocultos o defectos constructivos, pero habrá otros cuya causa puede ser el mal uso o falta de mantenimiento del mismo propietario.

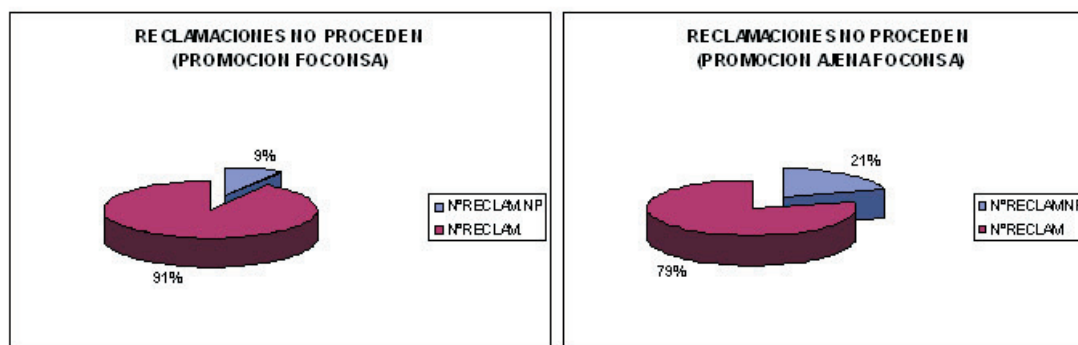


Figura 2. Análisis de las reclamaciones según promoción que merecen ser atendidas.

Con todas las reclamaciones que proceden ser atendidas se analiza: el tipo de defecto (figura 3.), se identifica el tipo de promoción (figura 4.), antigüedad de las promociones con el año de finalización de la obra y fecha de entrega de las viviendas (figura 5.), además del control del coste y el seguimiento del proveedor o subcontratista afectado. Para todo ello se sigue un procedimiento de control y seguimiento de la reclamación desde su recepción hasta su reparación.

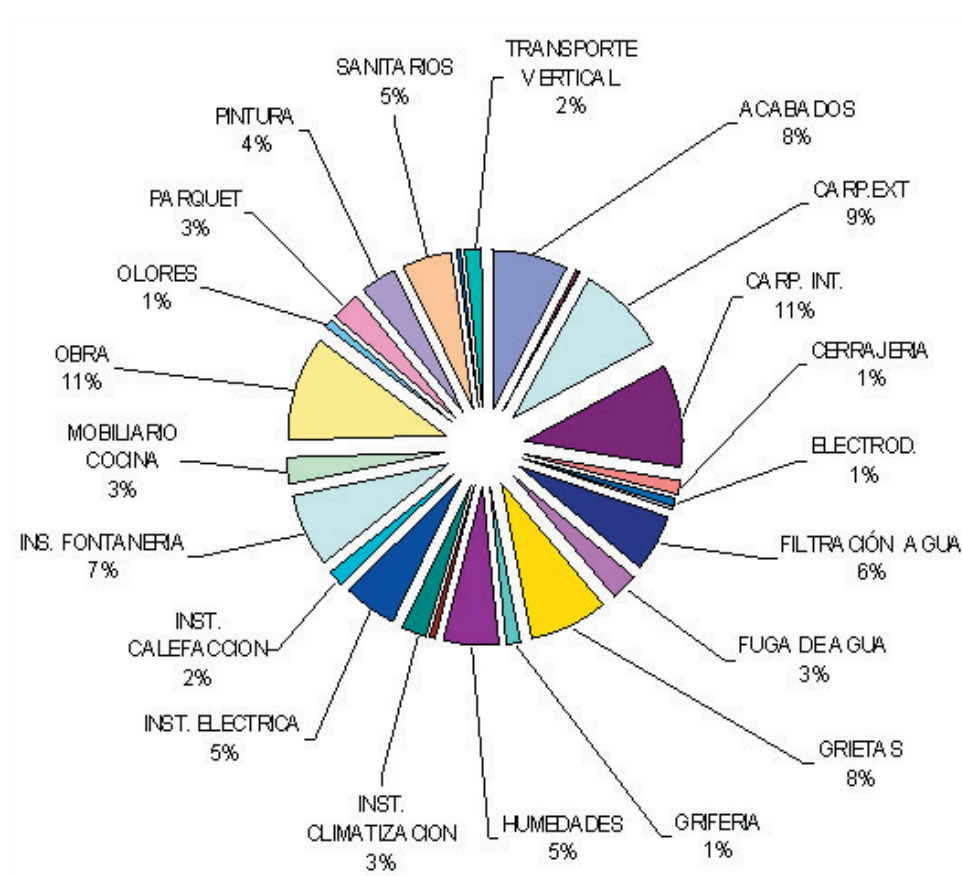


Figura 3. Tipo de defectos de las reclamaciones analizadas.

Los problemas más frecuentes son los relacionados con los acabados aparentes, que son los que se realizan en la última fase de la construcción.

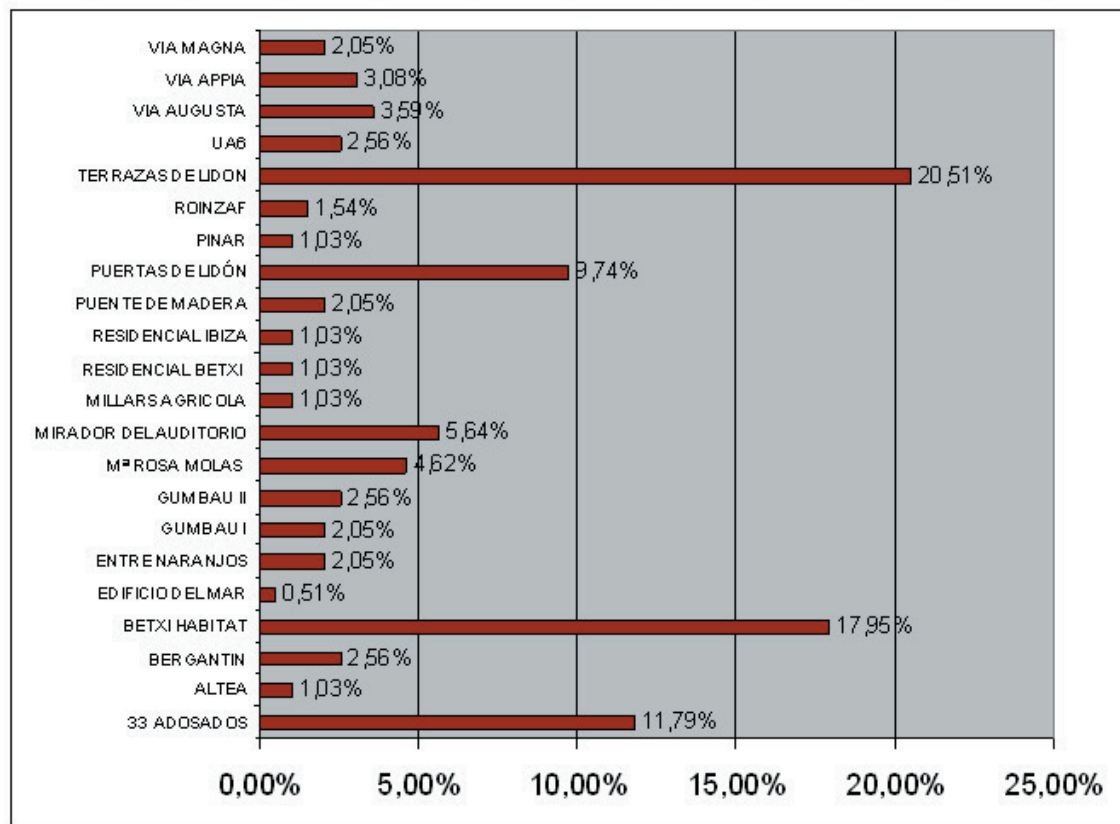


Figura 4. Identificación de la obra y el porcentaje de defectos de las reclamaciones analizadas.

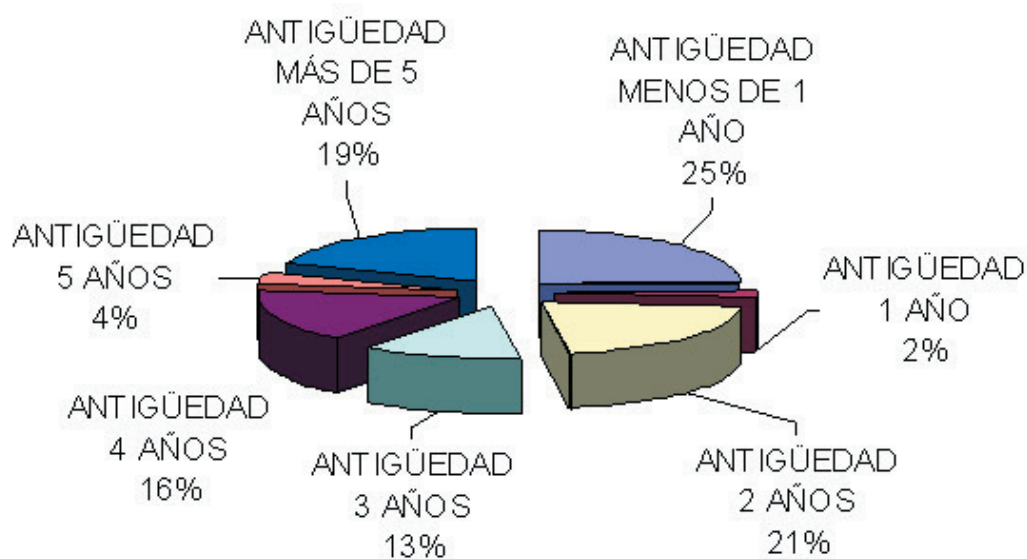


Figura 5. Reclamaciones según antigüedad de las promociones.

2.3. SERVICIO POSTVENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE FOCONSA

Aunque la gestión de la postventa en España se externaliza en un 22%, una mayoría de las empresas, un 78%; se gestiona internamente, como es el caso de la empresa Foconsa, por lo que en la figura 6. se representa el esquema que sigue esta empresa para desarrollar su procedimiento de postventa.

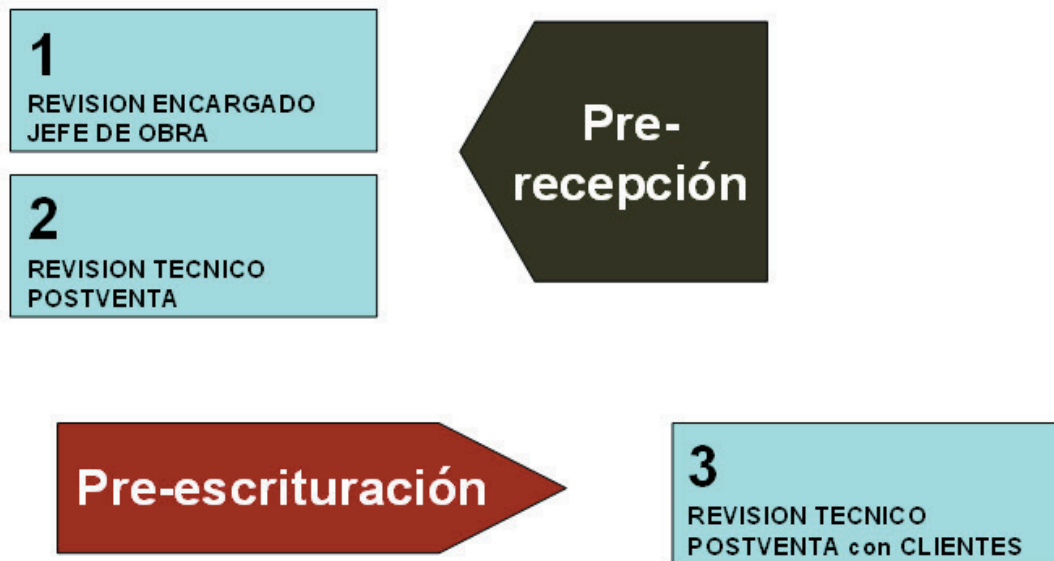


Figura 6. Reclamaciones según antigüedad de las promociones

FASE DE RECEPCIÓN.

Durante esta fase el control se realiza de manera interna por parte de los técnicos responsables de la ejecución y la postventa de la empresa.

- 1- Revisión por parte del encargado y el jefe de obra. El primer control interno se realiza durante la ejecución de la obra, de esta manera se detecta cualquier defecto de construcción antes finalizar la actividad por parte de proveedores y subcontratistas.
- 2- Revisión técnico postventa. El segundo control interno desde la empresa, se realiza una vez finalizada la ejecución de la obra, por personal propio de la empresa pero ajeno a la propia ejecución de la obra, normalmente el responsable del servicio postventa de la empresa. Su función también es detectar defectos de construcción antes de realizar la entrega de las viviendas al cliente.

FASE DE PRE-ESCRITURACIÓN.

- 3- Revisión técnico postventa y clientes. El tercer control se realiza entre personal interno de la empresa, normalmente el técnico de postventa y el cliente. En este control se pretende detectar cualquier fallo de construcción que no haya sido perceptible por la propia empresa y que es significativo para el cliente. Con la intención de dar la posibilidad a mostrar el servicio a nuestros clientes y dejando constancia de la aceptación del mismo por el acta de visita a inmueble (ver figura 7)

**ACTA DE VISITA A INMUEBLE.**

Situación del Inmueble	
Empresa Promotora	FOCONSA
Empresa Constructora	FOCONSA
Fecha de la visita	
Interesados	D. Dña.
Identificación inmueble	

Se personan en el edificio indicado las personas indicadas a los efectos de comprobar que por la empresa constructora se ha procedido a la terminación de las obras y las mismas se han ejecutado conforme a los buenos usos y practicas constructivas y para comprobar que se han realizado las reformas que le fueron encomendadas.

Realizada la visita a la vivienda se
OBSERVA

- 1.- Que se ha procedido por parte de la empresa constructora a una correcta ejecución conforme a la memoria de calidades del edificio.
- 2.- Que las reformas realizadas respecto de la configuración inicial del inmueble se han realizado a su entera satisfacción.
- 3.-Que no existen en la vivienda defectos constructivos aparentes ni imperfecciones corrientes que hagan que la vivienda no pueda ser utilizada para su normal uso.
- 4.-Que la terminación de todos los elementos de la vivienda y acabado de las obras es conforme.

ACLARACIONES QUE SE REALIZAN POR INTERESADOS DESPUÉS DE LA VISITA

[illegible]

D.

Fdo. Rte. de la Empresa constructora

Interesados



C/Enmedio, 9 - 11, Entresuelo • 12001 CASTELLÓN
Tel.: 964 21 14 32 • 964 21 70 44 • Fax: 964 20 51 76
e-mail: foconsa@foconsa.com



Figura 7. Acta de revisión de la vivienda con el comprador, previa a la escrituración.

El impreso para tramitar reclamaciones activa un parte de trabajo (ver figura 9), que implicará a proveedores o subcontratistas que han podido crear ese defecto además de los datos del cliente para identificar el lugar concreto de la reparación y la descripción de los daños a reparar. Todo ello quedará bajo conformidad/firma del cliente y personal técnico.

PARTE DE TRABAJO

PROVEEDOR _____

FECHA _____

EMPRESA _____ OBRA _____

ESCALERA _____ PISO _____ PUERTA _____ POBLACIÓN _____

CLIENTE _____

TELEFONO _____

DESCRIPCIÓN _____

FECHA SERVICIO _____

HORA COMIENZO _____ HORA FINALIZACION _____

TOTAL HORAS _____

Y PARA QUE CONSTE FIRMA LA PRESENTE, D _____
 _____ DEJANDO LOS TRABAJOS REALIZADOS
 EN SU VIVIENDA SE HAN REALIZADO CON ÉXITO Y HAN RESULTADO
 SATISFACTORIOS.

CONFORME CLIENTE _____ CONFORME OFICIAL _____

Figura 9. Parte de trabajo para reparar una reclamación.

Todo el conjunto de reclamaciones tramitadas por la empresa Foconsa quedan registradas en el boletín de comprobación y realización de obras de reparación (ver figura 10).

BOLETIN DE COMPROBACION
Y
REALIZACIÓN
DE
OBRAS DE REPARACIÓN

RECLAMACIÓN Nº : _____

Presentada por

D/Dña. :

Localizada en el

EDIFICIO:

Por medio de la firma del presente escrito el presentador de la reclamación indicada hace constar que por el departamento Post-Venta de la empresa FOCONSA, se ha personado en su vivienda a los efectos de reparar todos los defectos que se señalaban en la misma.

Que procedido a la ejecución de los trabajos necesarios se manifiesta de forma expresa por el propietario de la vivienda que los mismos han sido ejecutados y realizados a su **entera satisfacción**.

Fdo. D. _____

Post-Venta FOCONSA

Fdo. D/Dña. _____

Reclamante

Figura 10. Boletín de comprobación y realización de obras de reparación.

3. CONCLUSIONES

El disponer de un procedimiento postventa en una empresa es importante no solo para la mejorar la gestión de la gestión calidad de una empresa, sino también para dar un servicio a nuestros clientes.

Servicio que puede ir mejorando de obra a obra y también la información propia de la empresa que recopila, mide y analiza las causas por las que se han producido los defectos. Causas propias o causas externas, pero que todas ellas afectan directamente a nuestros clientes, por lo que siempre será responsabilidad de la empresa promotora o bien promotora-constructora.

BIBLIOGRAFÍA O REFERENCIAS

- [1] El estudio íntegro se publica en la revista OCU-Compra Maestra del mes de junio 2004.
- [2] Los defectos de construcción acaparan casi la mitad de las denuncias. 30 agosto 2005.
<http://www.consumer.es/web/es/vivienda/compra/2005/08/30/144884.php>.
- [3] LOE. Ley de Ordenación de la edificación. 6 de mayo 2000.
- [4] Gran Enciclopedia de Economía y Empresa.
- [5] Guía Práctica de Marketing Inmobiliario de Santiago Muñoz Valero. Edit. CIE Dossat .
- [6] Curso Superior en Dirección y Administración de Empresas. Universidad de Barcelona. Fundació Bosch i Gimpera .
- [7] Manual de Gestión Inmobiliaria Tomo II. Antonio Caparrós y otros. Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
- [8] Tácticas magistrales de venta de Jordi Garrido i Pavia. Editorial Granica.