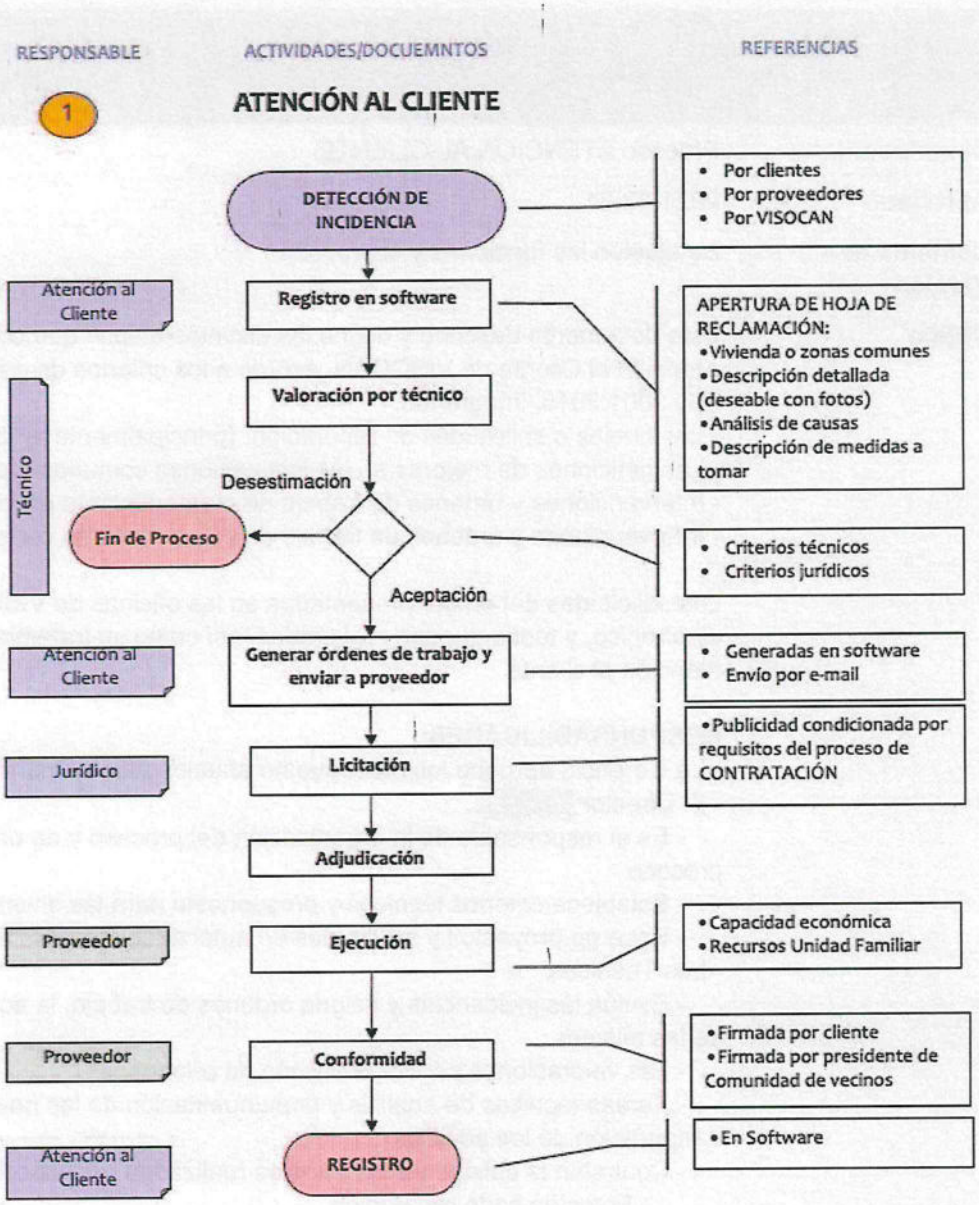
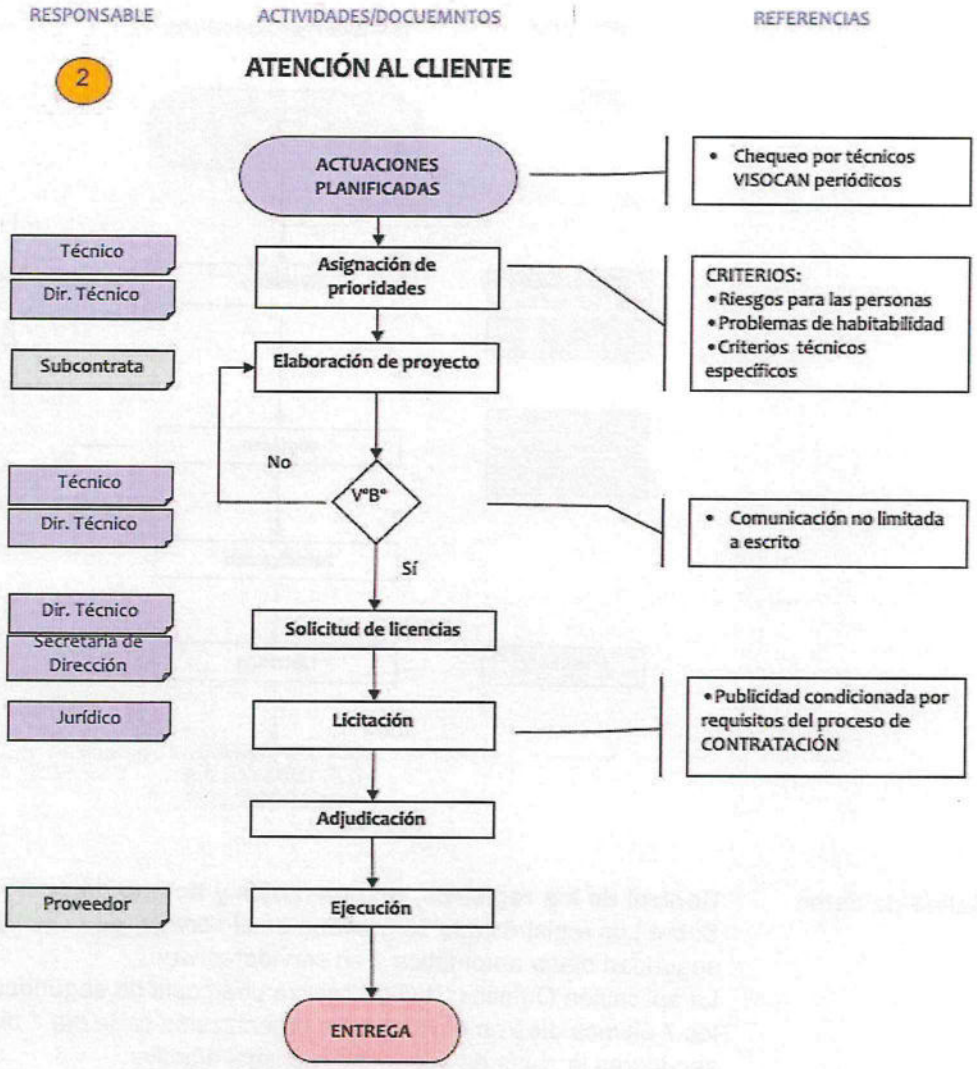
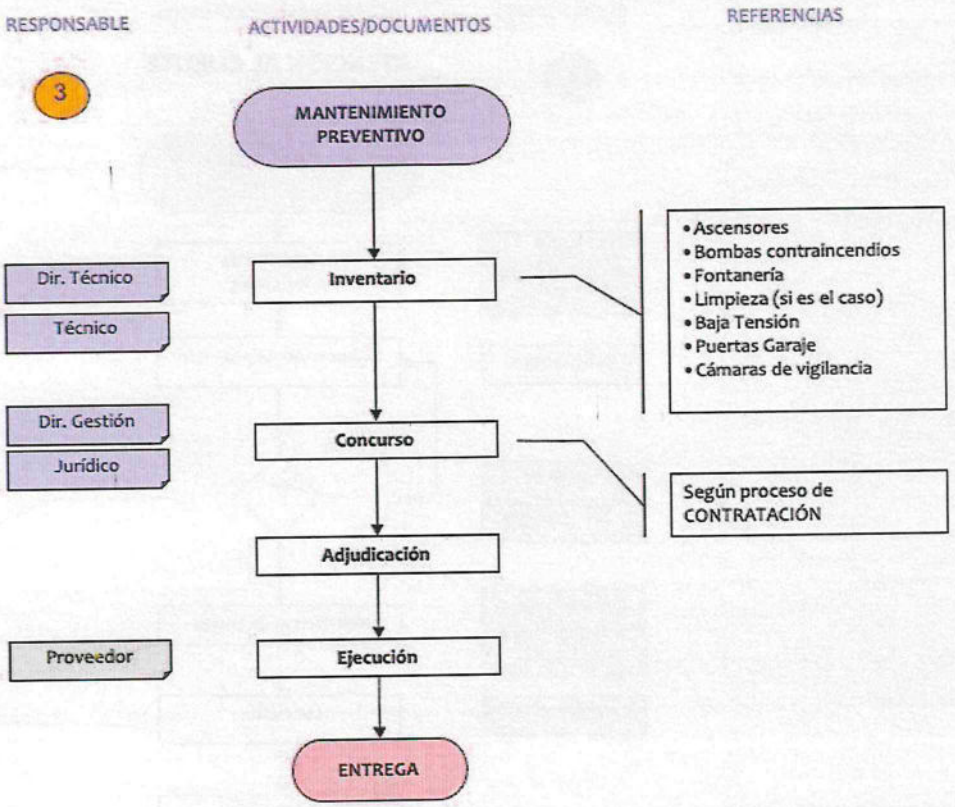
La vigencia de este proceso se tiene que confrontar con la fecha que consta en Qualitas CLOUD

El original en vigor está disponible en Qualitas CLOUD

Descripción	Proceso ATENCION AL CLIENTE
Aprobado	2021-03-31
Cambios de Version	Se ajustan las funciones y el proceso
Objeto	Este documento describe y define las distintas etapas que componen el proceso de Atención al Cliente de VISOCAN. acorde a los criterios de gestión de la organización e ISO 9001:2015, integrando: - Las quejas o solicitudes de reparación, (principalmente en zonas comunes) - Las peticiones de mejoras en las instalaciones comunes o particulares - Intervenciones y ordenes de trabajo de mantenimiento preventivo - Intervenciones y ordenes de trabajo de mantenimiento correctivo Las solicitudes deben ser presentadas en las oficinas de VISOCAN o por correo electrónico, y todas quedan registradas, así como su tratamiento en el software de atención al cliente. **RESPONSABILIDADES:** - La Gerencia aprueba los presupuesto anuales para el mantenimiento, - El Director Técnico: - Es el responsable de la organización del proceso y de orientar las excepciones en el proceso - Establece criterios técnicos y presupuesto para las diversas intervenciones - Encarga proyectos y solicitudes de autorizaciones administrativas - Los Técnicos - Evalúa las incidencias y asigna ordenes de trabajo, la aceptación o desestimación de las mismas - Las valoraciones para la definición de prioridades - Tareas técnicas de análisis y presupuestación de las necesidades de mantenimiento o reparación de los edificios - Controlan la calidad de los trabajos realizados por las contratas - Fotos de cada reparación - visita aleatoria de inspección - Responsable de Atención al Cliente - Administrativos - Integra las quejas, peticiones y solicitudes de los clientes en el software de atención al cliente - Genera ordenes de trabajo básicas - Envío a proveedores de las Ordenes de Trabajo
Datos de entrada	**DATOS DE ENTRADA:** • Quejas de clientes • Detección de desperfectos o necesidades por parte de proveedores • Detección de necesidades o desperfectos por parte del personal de VISOCAN • Datos recogidos por chequeo periódico por parte del personal de VISOCAN
Proceso	


RESPONSABLE
ACTIVIDADES/DOCUEMNTOS
REFERENCIAS
1
ATENCIÓN AL CLIENTE
DETECCIÓN DE INCIDENCIA
Por clientes
Por proveedores
Por VISOCAN
Atención al Cliente
Registro en software
Valoración por técnico
Técnico
APERTURA DE HOJA DE RECLAMACIÓN:
•Vivienda o zonas comunes
•Descripción detallada (deseable con fotos)
•Análisis de causas
•Descripción de medidas a tomar
Desestimación
Fin de Proceso
Criterios técnicos
Criterios jurídicos
Aceptación
Atención al Cliente
Generar órdenes de trabajo y enviar a proveedor
Generadas en software
Envío por e-mail
Jurídico
Licitación
•Publicidad condicionada por requisitos del proceso de CONTRATACIÓN
Adjudicación
Proveedor
Ejecución
•Capacidad económica
•Recursos Unidad Familiar
Proveedor
Conformidad
•Firmada por cliente
•Firmada por presidente de Comunidad de vecinos
Atención al Cliente
REGISTRO
•En Software


RESPONSABLE
ACTIVIDADES/DOCUEMNTOS
REFERENCIAS
2
ATENCIÓN AL CLIENTE
ACTUACIONES PLANIFICADAS
• Chequeo por técnicos VISOCAN periódicos
Técnico
Dir. Técnico
Asignación de prioridades
CRITERIOS:
• Riesgos para las personas
• Problemas de habitabilidad
• Criterios técnicos específicos
Subcontrata
Elaboración de proyecto
No
Técnico
Dir. Técnico
V°B°
• Comunicación no limitada a escrito
Sí
Dir. Técnico
Secretaria de Dirección
Solicitud de licencias
Jurídico
Licitación
• Publicidad condicionada por requisitos del proceso de CONTRATACIÓN
Adjudicación
Proveedor
Ejecución
ENTREGA



Salida de datos

Control de los registros, responsables y tiempo de custodia

Sobre Los registros que se guardan en el servidor de VISOCAN, se realizan copia de seguridad diaria automática y en servidores web.

La aplicación Qualtias CLOUD realiza una copia de seguridad diaria que solo mantiene los 7 últimos días en el Hoster. La organización cada día 1 de mes, descarga en sus servidores la copia de seguridad mensual efectiva.

Tiempo de custodia

El tiempo de custodia de los registros es al menos de 5 años (los expedientes se custodian más tiempo y los proyectos de edificación 20 años.

DOCUMENTACIÓN:

En software (tiempo ilimitado):

- Vivienda o zona común afectada
- Descripción de incidencia
- Análisis de causas
- Descripción de acciones a tomar
- Órdenes de trabajo
- Resultado

En papel (Departamento de Atención al Cliente/5 años):

- Conformidades por cliente o presidente de comunidad
- Licitaciones
- Adjudicaciones
- Entregas de obra
- Concursos