

GUÍA PARA LA ENTREGA DE VIVIENDAS INMOBILIARIAS

GRUPO DE
CALIDAD
Y POSTVENTA
CChC



ÍNDICE

1. Alcances y Contenidos.
2. Guía Entrega de la Vivienda para la Inmobiliaria.

1. ALCANCE Y CONTENIDOS

En el año 2010, se crea el Subcomité de Calidad y Postventa dependiente del Comité Inmobiliario, de la Cámara Chilena de la Construcción, el que focaliza sus proyectos en el mejoramiento de calidad de las obras, estudios y análisis de problemas frecuentes en la Postventa y de percepción de satisfacción de clientes. Los estudios y análisis realizados, revelaron los porcentajes de satisfacción de los clientes inmobiliarios en las distintas etapas en que se relacionan con el Ciclo Inmobiliario, denominados; *momentos de la verdad*, tales como la Cotización y Reserva; la Promesa; la Espera; la Escrituración y Entrega y, finalmente la etapa de Postventa.

Los primeros *momentos de la verdad* presentan buenos indicios de satisfacción, disminuyendo después de suscribir la promesa de compraventa y pasar por la espera hasta la escritura. En la entrega de la vivienda la satisfacción de un cliente aumenta, pues revela la emocionalidad que implica recibir la vivienda, es considerado como un trampolín para el éxito o el fracaso, respecto de las expectativas del cliente frente al producto y servicio ofrecido.

En razón de lo anteriormente expresado, se hace imprescindible la redacción de un documento que tenga como misión aportar al sector Inmobiliario información clara y precisa de lo que debe ser gestionado en el momento de la entrega de una vivienda o de los espacios comunes, siendo un aporte y referente de consulta permanente para el sector Inmobiliario y de sus clientes, pudiendo ser utilizado como una buena práctica que mejore y regularice los estándares de la Industria.

Bajo esta premisa, es que el Subcomité de Calidad y Postventa pone a disposición una guía práctica para la entrega de las viviendas y espacios comunes, la cual contiene una serie de recomendaciones de carácter voluntario que las Inmobiliarias pueden considerar para desarrollar o mejorar sus procedimientos, incorporando criterios y recomendaciones para la entrega de viviendas y de espacios comunes a la Administración de un Condominio, toda vez que uno de los problemas principales es la falta de cuidado y mantención de los espacios comunes, así como la estandarización de la documentación que se debe entregar del Proyecto.

2. GUÍA ENTREGA DE LA VIVIENDA PARA LA INMOBILIARIA

A. Aspectos Generales.

B. Preparación para Entrega de Vivienda:

1. Conocimientos Generales y sus Alcances.
2. Revisión de la Vivienda: Funcionalidad de Equipos, Instalaciones y Artefactos.
3. Unificación de documentación.
4. Coordinación de Entrega.

C. Entrega de la Vivienda:

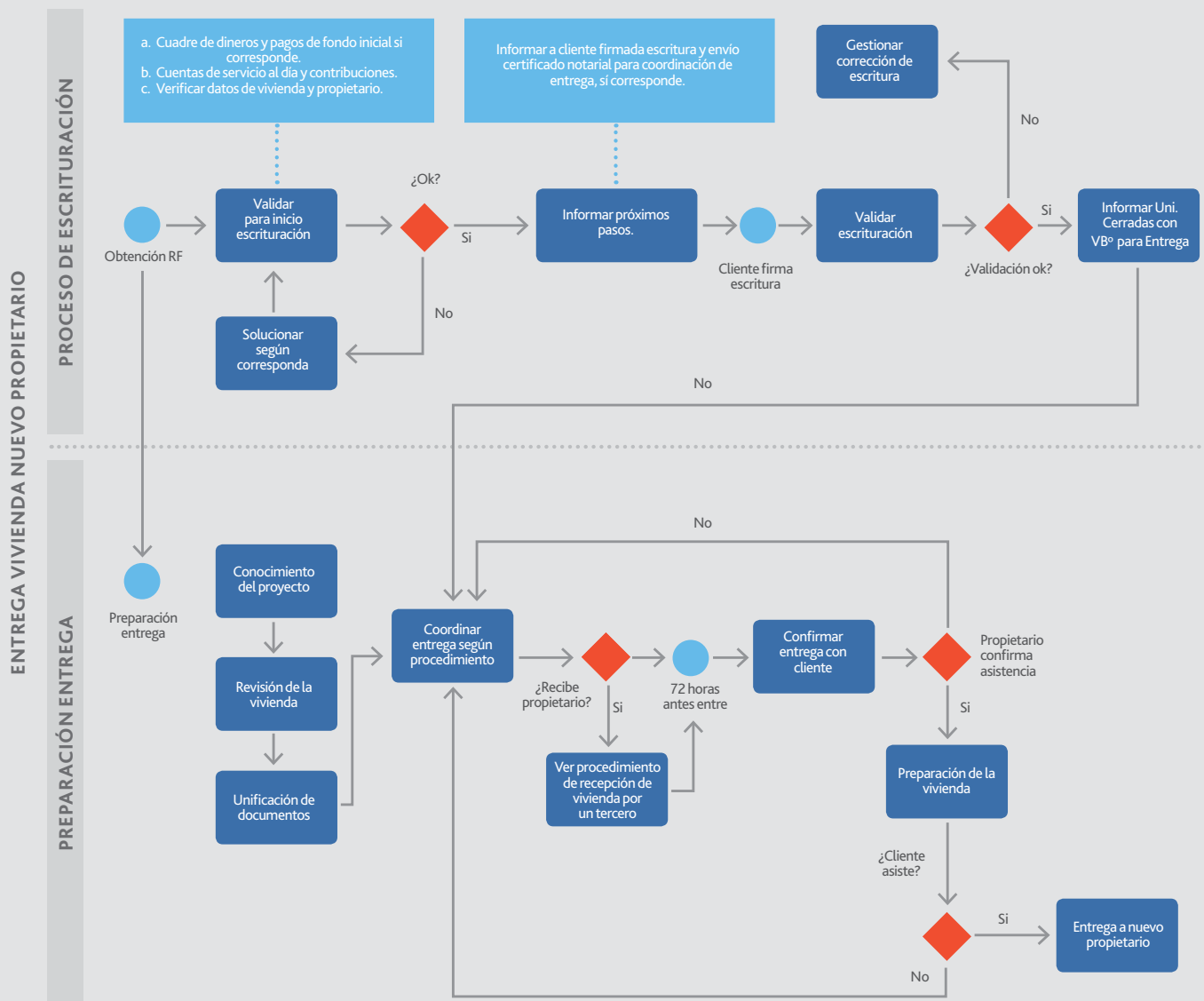
1. Preparación de la Vivienda.
2. Habilidades que se deben trabajar.
3. Los cinco pasos para Entrega de la Vivienda a Nuevo Propietario.
 - 3.1 Bienvenida
 - 3.2 Revisión de la Vivienda. Registro de Observaciones.
 - 3.3 Entrega de documentación.
 - 3.4. Firma de Acta Entrega Nueva Propiedad.
 - 3.5. Despedida.

A. ASPECTOS GENERALES

La entrega de la vivienda es una de las etapas más importante de todo el proceso de compra de un bien inmueble, ya que el nuevo propietario confirma que la decisión elegida, es la correcta. Para que esta experiencia sea positiva y con el efecto de disminuir cualquier brecha que pudiere generarse, esta guía pretende entregar recomendaciones para el desarrollo o mejora de los procedimientos de entrega de la vivienda al nuevo propietario, compilando buenas prácticas y requisitos básicos, para aquellas Inmobiliarias que se adhieran en forma voluntaria cumpliendo con los pasos descritos.

Esta guía se divide en dos etapas, la primera inicia describiendo la importancia de la correcta preparación que deben tener los responsables de realizar la entrega de vivienda, desde el conocimiento del proyecto u otros conceptos, hasta las acciones a realizar antes de tomar contacto con el nuevo propietario para la coordinación de la entrega de su vivienda. En la segunda etapa, se sugieren los pasos a seguir para realizar la entrega de la vivienda al nuevo propietario, desde la revisión previa de la vivienda, las habilidades que se esperan y los pasos a seguir con el nuevo propietario.

ETAPAS PREVIAS A LA ENTREGA DE LA VIVIENDA AL NUEVO PROPIETARIO:



B. PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA

En el rubro Inmobiliario es importante comprender la naturaleza del proceso y del servicio hacia los clientes, así como las dificultades que presenta (producción o ejecución, tiempos, disponibilidad de materiales, cambios en el proyecto y normativas, entre otros), el diseño de sistemas operativos y el desarrollo de estilos de gestión que aproximen y orienten a la empresa y su gente hacia sus clientes, facilitando así el logro de su satisfacción.

Enfocándonos en el servicio, el componente dominante hacia los clientes desde el inicio del proceso con la reserva hasta la escrituración, es la intangibilidad. No solo significa la dificultad para percibir los intangibles necesarios y valiosos para el cliente, sino que además significa que la fabricación y existencia de esta parte del servicio se da en la mente del cliente como resultado de un conjunto de percepciones (experiencias y vivencias), lo anterior, se termina de concretar en el momento de la entrega de la vivienda y en su uso. Por ello, la importancia de la correcta administración de las expectativas especialmente en este momento, así como el entender que el servicio de la entrega de la vivienda, se produce y se consume simultáneamente. Si por más que esté consumido no se produce (no se genera la entrega el día acordado, por innumerables razones), demuestra la complejidad de controlar la calidad en los servicios, pues los errores se producen y pasan simultáneamente al cliente, ya que si el servicio y producto es defectuoso no puede ser deshecho sin un perjuicio directo, en este caso, para el nuevo propietario. Otro factor relevante e inevitable, en el servicio

de entrega, es la participación del nuevo propietario, por lo que la gestión adecuada de su participación es la producción misma del servicio, ya sea que esté previamente diseñada o aquella espontánea que es estimulada por el personal que lo atiende, es uno de los aspectos que más oportunidades ofrece para mejorar la productividad y la calidad de servicio. Para que la participación del nuevo propietario sea la correcta, es imprescindible informarlo de sus atribuciones, así como de las obligaciones que tiene la Inmobiliaria. Pero antes de esto, más imprescindible que el o los responsables de realizar la entrega, tengan pleno conocimiento del Proyecto, las actividades administrativas y ciertos conceptos generales, como el procedimiento interno que realiza la Inmobiliaria y todos los agentes que participan, pudiendo resumir que el hito que da pie para el inicio de esta etapa es la obtención del certificado de Recepción Definitiva de Obra, sin este documento no es posible pasar a la etapa de escrituración, y mucho menos la entrega.

La Inmobiliaria da aviso a sus clientes informándoles de la obtención de este documento y de los pasos a seguir, para una vez firmada la escritura, se coordine la entrega de la propiedad. En este sentido, el nuevo propietario debe realizar las gestiones tendientes a obtener el financiamiento del saldo del precio y coordinar la firma de la escritura de compraventa, debiendo informar de este hecho a la Inmobiliaria.

Desde que se ingresa la carpeta de documentos que exige la Municipalidad respectiva para la obtención de la Recepción Final, el equipo designado, debe comenzar a prepararse

para la entrega. Posteriormente, una vez iniciada la etapa de escrituración, se revisa el estado de los clientes que firmaron escritura, otorgando un visto bueno de aquellas unidades disponibles para la coordinación de fecha de entrega.

** Para guiarse en esta etapa se puede disponer de ficha de Preparación Entrega de la Vivienda (Anexo N° 1), que cuenta con listado de actividades a chequear en la revisión de la funcionalidad de equipos e Instalaciones, unificación de Documentos y coordinación de Entrega.*

1 CONOCIMIENTOS GENERALES Y SUS ALCANCES.

Aprobación de títulos.

Significa que todos los antecedentes y documentación del Proyecto, fue aprobada por las instituciones respectivas que otorgan el financiamiento para los nuevos propietarios, en consecuencia, puede iniciarse el proceso de escrituración de las propiedades. Se recomienda contar con respaldo de los títulos aprobados de cada Proyecto.

Fecha de Entrega.

Después de firmada la escritura de compraventa, ésta debe inscribirse en el Conservador de Bienes Raíces respectivo solicitando una copia de dominio de la propiedad (considere que los plazos para obtener este documento es aproximadamente 60 días desde que se ingresa al Conservador de Bienes Raíces), éste documento acredita que el nuevo propietario es dueño de la vivienda, sin embargo, la entrega material de la vivienda nueva se puede generar antes de la inscripción, siempre que se haya

firmado la escritura de compraventa. Desde la fecha de entrega el nuevo propietario ratifica que asume todas las responsabilidades de la vivienda ya sea en su mantención, como en los costos asociados a ella (según lo señalado en la escritura de compraventa), aunque no se haya inscrito a su nombre en el Conservador de Bienes Raíces, por ello la importancia de dejar constancia de esa fecha en un documento que sea firmado por ambas partes; el nuevo propietario y la Inmobiliaria.

Copropiedad Inmobiliaria.

Si el Edificio o Condominio es de aquellos que está afecto a Régimen de Copropiedad, cada nuevo propietario es un "copropietario", siendo dueño de su unidad (casa, departamento, estacionamiento y/o bodega), pudiendo usar, gozar o disponer libremente de ellas y dueño de una parte alícuota de bienes de dominio común, que son aquellos que pertenecen a todos los copropietarios por ser necesarios para la existencia, conservación y seguridad del Condominio o Edificio, así como aquellos bienes comunes destinados al servicio, recreación y esparcimiento comunes de los copropietarios, por lo que es importante que se informe sobre los tipos de bienes que posee el Condominio o Edificio.

Bienes de uso y goce exclusivo.

Se definen como aquellos bienes que, a pesar de ser propiedad del condominio, su uso se restringe a un determinado copropietario, otorgando un uso y goce a su

favor, por resolución municipal, reglamento de copropiedad o por acuerdo de asamblea de copropietarios en sesión extraordinaria, los bienes de uso y goce exclusivo más comunes son estacionamientos, bodegas, terrazas y jardines. Infórmese si existen obligaciones, derechos o prohibiciones, que tienen este tipo de bienes, por ejemplo, si entrega alguna terraza o jardín en uso y goce exclusivo, puede que tenga especificado las especies arbóreas que deben mantenerse y su cuidado, no pudiendo incorporar ninguna otra especie.

Responsabilidades Inmobiliarias y Garantía del fabricante.

Las responsabilidades Inmobiliarias son establecidas por la Ley de Calidad de la Construcción, señalando plazos para hacer valer los derechos del comprador responsabilizando al Propietario Primer Vendedor de los daños y perjuicios que se hayan producido como consecuencia de fallas o defectos que tengan su origen en un vicio de la construcción.

En caso de fallas o defectos que afecten la estructura soportante del inmueble, el plazo es de 10 años, contados desde la Recepción definitiva de la obra por parte de la Municipalidad respectiva. Cuando se trate de elementos constructivos o de instalaciones, el plazo es de 5 años, contados desde la Recepción definitiva de la obra por parte de la Municipalidad respectiva. En caso de fallas o defectos de acabado de obra o terminaciones, el plazo es de 3 años contados desde la inscripción del inmueble a nombre del comprador en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.

No es responsabilidad de la Inmobiliaria, si dicho plazo se encuentra vencido, o si el origen de la falla corresponde a falta de mantención o mantención inadecuada (debidamente informada), intervención de terceros o reparaciones no autorizadas, uso inadecuado o indebido, desgaste natural, accidentes domésticos, producto de la estabilización de materiales y su exposición al medio ambiente, o conductas que atenten contra lo establecido en el reglamento de copropiedad o que contravengan con los manuales entregados.

Para las instalaciones, los artefactos conectados a dichas instalaciones y el equipamiento de la vivienda, la cobertura o garantía es la entregada por el fabricante o instalador y requiere que éstas hayan sido mantenidas periódicamente por personal calificado, debiendo acreditar la realización de dichas mantenciones. Recuerde entregar al nuevo propietario las garantías de cada fabricante, instalador o proveedor con sus respectivos manuales y certificados cuando corresponda.

Conocimiento del Proyecto.

Infórmese de las especificaciones del proyecto como sus modificaciones, para responder certeramente a las inquietudes de los clientes. Infórmese de los compromisos o acuerdos existentes, el ajuste de la publicidad ofertada, las comunicaciones o informaciones transmitidas, las políticas de la empresa y sus procedimientos, así como de encontrarse empoderado para resolver situaciones de distinta índole.

2 REVISIÓN DE LA VIVIENDA, FUNCIONALIDAD DE EQUIPOS, INSTALACIONES Y ARTEFACTOS.

Una vez que se tiene el listado de las unidades que están por escriturar y/o entregar, el equipo de entrega debe verificar previamente cada uno de los recintos, instalaciones, equipos y accesorios, que den cumplimiento a su correcta instalación, funcionamiento y estándar, según lo defina cada Inmobiliaria.

3 UNIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN*.

Se recomienda que, de la carpeta o set de entrega de documentos al nuevo propietario, al menos contenga la siguiente información y que quede registrada al recibirse la vivienda:

• *Protocolo de Entrega Vivienda.*

Realizar, según la definición de cada Inmobiliaria, un flujo que transparente los pasos a seguir para que el nuevo propietario reciba su vivienda (o utilizar la Guía para entrega de la Vivienda Nuevo Propietario).

• *Carta Bienvenida Inmobiliaria.*

Siendo el objetivo central, manifestar el agradecimiento como Inmobiliaria y alegría de la concreción de esta etapa.

• *Manual de Uso y Mantenimiento de la Vivienda.*

Puede ser utilizado el Manual de la Cámara Chilena de la Construcción o el Manual respectivo del Proyecto.

• *Manuales de mantenimiento de equipos y artefactos.*

Entregar manual de cada proveedor y/o instalador que contenga las indicaciones referentes a las mantenciones que deben ser realizadas, las especificaciones de los equipos y/o artefactos.

• *Certificados y garantías de equipos y artefactos.*

Entregar los certificados y garantías que correspondan de los instaladores y proveedores, preocupándose de dejar la fecha de entrega registrada para la contabilización de los plazos de cobertura de los proveedores o instaladores.

• *Ficha Técnica o Especificaciones Técnicas.*

Entregar las especificaciones técnicas del proyecto o ficha técnica sugerida.

• *Ficha de Emergencia.*

Entregar números de emergencia y planes cuadrantes, como Bomberos, Carabineros, Servicios de Salud cercanos, así como los números de emergencias de compañías eléctricas, agua y gas.

• *Planos de planta de vivienda.*

Con el efecto de que los propietarios puedan contar la información contenida, para realizar modificaciones o concurrir frente a emergencias.

• *Guía de Uso y Recomendaciones.*

Con indicaciones, recomendaciones, advertencias y sugerencias generales del Proyecto.

• **Información de Atención de Postventa.**

En caso que no exista procedimiento, explicar la o las forma(s) de ingreso de requerimiento y plazos de coordinación, datos de contacto, y equipo y/o responsables.

• **Datos de contacto de la Administración.**

Para los Condominios o Edificios afectos a Régimen de Copropiedad.

• **Reglamento de Copropiedad y sus modificaciones.**

Entregar copia(s) debidamente protocolizado e inscritos en el Conservador de Bienes Raíces.

• **Certificado de no deuda de gastos comunes.**

• **Normativa y Obligaciones Copropiedad.**

Entregar documento que señale las normas de convivencia en el periodo de puesta en marcha para el normal y correcto funcionamiento del Proyecto.

• **Manual de Uso y Mantenimiento de Espacios Comunes**

Cada copropietario es también responsable para que la Administración realice las mantenciones señaladas en dicho manual y no se actúe por desconocimiento.

• **Recomendaciones para la Mudanza.**

Si no existe procedimiento provisorio de mudanza, recomendar a nuevo propietario que consulte con la Administración, fin de evitar mudanzas el mismo día de la entrega sin previa coordinación.

** En el Anexo N° 2, podrá encontrar formatos de los documentos expresados anteriormente.*

4 COORDINACIÓN DE ENTREGA.

Requisitos de una Entrega segura.

Antes de coordinar la entrega y preparar la vivienda, debe asegurarse del cumplimiento de ciertos requisitos (definidos por cada Inmobiliaria), que de no revisarse oportunamente generarán un problema mayor si la vivienda es entregada sin su cumplimiento.

Se recomiendan las siguientes consideraciones:

- Validación de escritura de compraventa, esto es, que la escritura firmada por el nuevo propietario no contiene errores.
- No existen saldos del precio pactado.
- Se realizaron los pagos de protocolización de escritura e inscripción en el Conservador de Bienes Raíces.
- Las cuentas de servicio y gastos comunes de la vivienda se encuentran al día. (Se recomienda solicitar un certificado de la Administración por cada propiedad que señale que la vivienda no tiene deuda respecto de gasto común, a contar de la fecha de entrega)
- Se realizó el pago de fondo puesta en marcha, si correspondiese.
- Se realizó el pago de contribuciones por el periodo respectivo hasta la firma de la escritura.
- Los requisitos anteriores pueden aplicar respecto de la Pre-Entrega, lo que dependerá del procedimiento y política de cada Inmobiliaria. Generalmente la Pre-Entrega se coordina después de obtenida la Recepción Final estando

próximos a suscribir la escritura de compraventa, realizando la entrega de manera automática una vez que se cumplen los requisitos de entrega segura y habiendo resuelto las observaciones formuladas en la Pre-Entrega.

Coordinación.

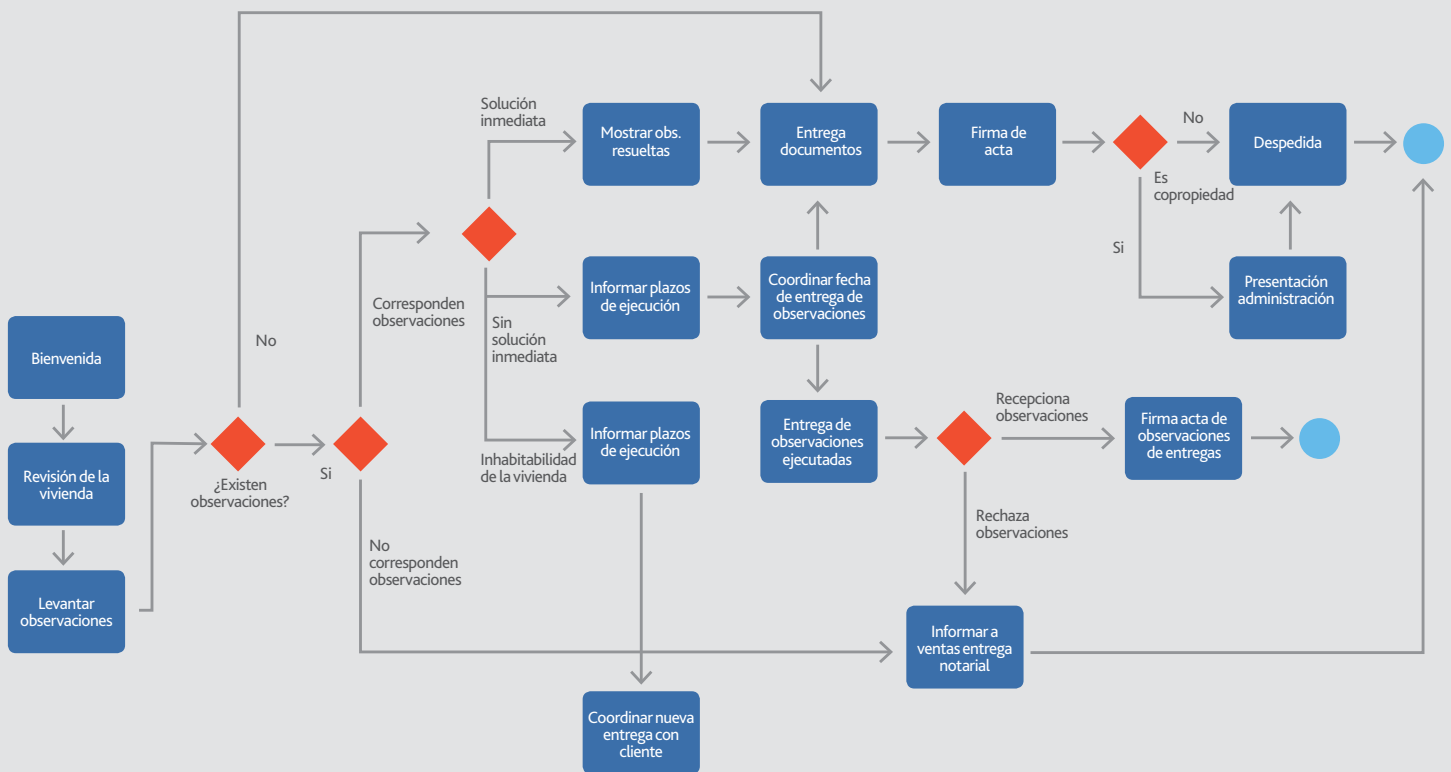
Cumplidos los requisitos anteriores o una vez que la Inmobiliaria autorizó la entrega de la vivienda, deberá contactar al nuevo propietario para coordinar fecha de entrega en un plazo no superior a 30 días hábiles, se recomienda dejar registro de la fecha acordada.

Antes de confirmar con el nuevo propietario que la fecha agendada se realizará la entrega de la vivienda, deberá revisar que ésta se encuentre en estado de entrega habiendo cumplido los requisitos de revisión y unificación de documentos, así como los procedimientos de cada Inmobiliaria. La recepción de la vivienda puede ser realizada personalmente por el nuevo propietario o por un tercero designado. Verifique con su Inmobiliaria el procedimiento de recepción por parte de un tercero, si ésta exige documento que respalde la representación, sugerimos solicitarlo antes de la fecha de entrega dejando registro en el acta que será un tercero quien recibirá la propiedad.

C. ENTREGA DE LA VIVIENDA

ETAPAS PREVIAS A LA ENTREGA DE LA VIVIENDA AL NUEVO PROPIETARIO:

ENTREGA VIVIENDA NUEVO PROPIETARIO



* Para realizar el seguimiento de la Entrega de la Vivienda, se sugiere realizar revisión de ficha Protocolo de Entrega de la Vivienda, contenida en Anexo N° 3.

1 PREPARACIÓN DE LA VIVIENDA.

Una vez que se haya confirmado con el nuevo propietario la entrega de la vivienda y habiendo cumplido los requisitos anteriores, recomendamos que el día previo u horas antes de la entrega, haga revisión de lo siguiente:

- ✓ *Revisar que esté realizado el aseo fino, preocupándose de los pequeños detalles como limpieza en muebles, manillas, vidrios, baños y accesorios, calefón, calderas o radiadores, accesos, terrazas, entre otros.*
- ✓ *Contar con una mesa y dos sillas o algún mecanismo que genere comodidad al cliente para la firma y recepción de documentos.*
- ✓ *Aclimatar la propiedad, en invierno prender la calefacción si correspondiere, si es verano el aire acondicionado o la apertura de las ventanas.*
- ✓ *Revisar correcta descarga de wc, que no existan elementos o desechos de materiales.*
- ✓ *Revisar inexistencia de manchas en muros, cielos, puertas.*
- ✓ *Realizar sanitización de baños, si procede.*
- ✓ *Revisar que no existan rayas en los vidrios y espejos.*
- ✓ *Revisar que se haya retirado el plástico de los calefactores.*
- ✓ *Revisar que las tapas de llaves frías y calientes estén correctamente instaladas.*
- ✓ *Revisar funcionamiento de agua e iluminación.*
- ✓ *Llevar ampolleta para prueba iluminación.*
- ✓ *Llevar Post-it o método similar para dejar registrado en el lugar físico las observaciones que deban realizarse.*

- ✓ *Disponer set de documentación.*
- ✓ *Disponer de llaves y/o controles remotos.*
- ✓ *Llenar acta con datos de nuevo propietario y vivienda.*
- ✓ *Ubicación de regalo, si corresponde.*
- ✓ *Aromatizar. Cuidar el aroma. Un ambiente cargado provoca sensaciones desagradables.*

2 HABILIDADES QUE SE DEBEN TRABAJAR.

Lo principal para la recepción y atención de un cliente es la disposición (física, mental y emocional) que debemos tener, en este sentido, es saber cómo afectan las emociones en nuestro desempeño y la capacidad de utilizar nuestros valores para orientar la toma de decisiones.

Los estados de ánimo viven en el trasfondo del cual actuamos y en el caso de las emociones es posible identificar el acontecimiento que los gatilla, a raíz de lo anterior, es imprescindible conocer nuestro estado de ánimo antes de tener un encuentro con un cliente, y si la respuesta es negativa, requerimos urgentemente manejar ese estado de ánimo, dado que éstos son contagiosos y se transmiten con facilidad en los seres humanos, lo que claramente no es el objetivo al momento de la entrega. Entonces, para cambiar de un estado negativo a positivo, una buena técnica es escuchar alguna canción que nos guste y recordar pensamientos positivos, lugares, recuerdos e imágenes que nos evoquen alegría, felicidad, tranquilidad, ternura, entre otros.

La importancia de realizar lo anterior, según Daniel Goleman, reconocido psicólogo estadounidense, se enfoca al llamado “radar de la insinceridad” en que tenemos los seres humanos. La sinceridad es la respuesta por defecto del cerebro, nuestro sistema nervioso transmite todos los estados de ánimo a la musculatura facial, evidenciando de inmediato nuestros sentimientos. Este despliegue emocional es automático e inconsciente, razón por la cual, su represión exige un esfuerzo deliberado y consciente. Por eso tratar de distorsionar lo que sentimos y de ocultar el miedo o el enfado exigen un gran esfuerzo, que rara vez consigue completamente su objetivo. A su vez, si me encuentro con alguien que está enfadado se produce el llamado “contagio social”, que sucede cuando nos vemos obligados a vivir un estado negativo en razón de la actitud o conducta de otro, activando inmediatamente sensores de alerta e indicios de peligro, lo que desencadena respuestas de lucha, huida o paralización ante el peligro. Por otro lado, existen las llamadas “neuronas espejo” que están relacionadas con los comportamientos empáticos, sociales e imitativos, por lo que registran el movimiento que otra persona está a punto de hacer como también sus sentimientos y nos predisponen instantáneamente a imitar ese movimiento, y, en consecuencia, a sentir lo mismo. En este sentido, si me encuentro molesto, por más que trate al cliente con “amabilidad”, tratando de forzar mi estado de ánimo, será observada la conducta de molestia y será replicada en el cliente. Asimismo, no será una buena experiencia para

ambos, si solo nos enfocamos en el conseguir el objetivo, por ejemplo, de obtener la firma del acta, y percibimos que existen demoras y pérdidas de tiempo, nuestra conducta se vuelve controladora traduciéndose en tratar de conseguir los resultados.

3 LOS CINCO PASOS PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO.

3.1 Bienvenida

Tomando en consideración lo señalado anteriormente y entendiendo que debemos trabajar nuestras habilidades blandas, recomendaros como una buena forma de dar la bienvenida al nuevo propietario, la siguiente:

Verificar el nombre de quien recibirá la vivienda. No es la entrega de un número de vivienda, es la entrega para una persona, por lo tanto, esencial es saber su nombre y utilizarlo respetuosamente en el proceso de entrega, esto generará una cercanía y ambiente acogedor. “Por supuesto, don _____”; “Lo corregiremos de inmediato doña _____”. Establecer contacto visual. Si seguimos con una tarea, hablando por teléfono, leyendo un documento, ordenando papelería, es lo mismo que ignorar. Esto causa una predisposición negativa en el cliente que se comportará de forma más seca, a la defensiva o exigente, de acuerdo a lo señalado anteriormente.

Sonreír. La sonrisa es el gesto de la amabilidad por excelencia. Sin sonrisa no hay bienvenida, y, debe ser real. Saludar cordialmente, dar la bienvenida y felicitarlo. Recuerde que es un momento de alegría para el cliente, después de la espera del tiempo de construcción este es el día en que puede materializar lo comprado.

Presentarse indicando su nombre y cargo. Dé cuenta de su disposición a colaborar e identifique la disposición del cliente o el estado anímico en que se encuentra, (alegría, ansiedad, preocupación) para empatizar, este pequeño análisis puede llevar a un correcto desempeño en el proceso. Explicar los pasos a seguir y tiempos aproximados del procedimiento, se tiende a bajar la sensación de inseguridad y desconfianza por desconocimiento.

Entregar un protocolo para que sea el cliente quien chequee el cumplimiento de los pasos, transmite seguridad de que el procedimiento se realizará completamente y no a medias.

Si realizamos una actividad repetidamente, solemos actuar de manera automática y muchas veces no generar el real contacto y conexión con el otro. Por lo que es importante, el estar consciente para que no se replique esta conducta automática. Haga que cada entrega sea única.

Adicional al protocolo expresado, se recomienda considerar lo siguiente:

- Escuchar atentamente, asintiendo en señal de escucha y comprensión. Con la cabeza ladeada podemos tener un aspecto más amable y servicial.

- Hablar correctamente. Siempre que hable, utilice la gramática correctamente. Trate de expresar los pensamientos en oraciones completas. Utilice palabras que sean familiares para uno y el cliente. Amplíe su vocabulario, empleando palabras nuevas, sólo hasta que esté seguro de su significado y uso. Aunque el cliente nos haga sentir cómodos, no podemos restar la formalidad a nuestro comportamiento, ni al vocabulario, ni al trato.
- Postura corporal. Mantener una posición del cuerpo elegante y positiva, no cansada o de desgana, los brazos no deben estar cruzados, referente a la distancia no estar ni muy cerca ni tan lejos, inclinar la cabeza, demuestra interés.
- Mantener un volumen de voz agradable y cálida.
- Cuidar la imagen personal con un aspecto aseado y adecuado al puesto de trabajo. Es la primera muestra de respeto hacia el cliente. No excederse en perfume, ya que los aromas también son una forma de invasión del espacio de los demás.

3.2 Revisión de la Vivienda. Registro de Observaciones.

La revisión de la vivienda, dependerá de lo estipulado por la Inmobiliaria, pudiendo realizar un recorrido guiado o dar la alternativa al nuevo propietario para que revise libremente. En cada recinto, deberá dar a conocer el funcionamiento de los distintos elementos que componen la vivienda, realizando una inspección visual en conjunto con el nuevo propietario, descartando que estos elementos se encuentren dañados, realizando en cada caso las siguientes revisiones y/o verificaciones según las siguientes recomendaciones:

| MÉTODO DE VERIFICACIÓN | |
|-------------------------|---|
| Recinto y/o Artefacto | Verificación |
| Muros | Verticalidad, plomo, trazado, estado del revestimiento (si es pintura, sin escurrimientos, sin burbujas, piquetes, descascamiento, manchas, aplicación de capas completas), superficie, ubicación de elementos eléctricos, artefactos, limpieza en los encuentros, cornisas limpias y uniformes. |
| Pisos | General: Nivelación, estado del revestimiento, rayas, picaduras, sopladuras, tonalidades, remates limpios y uniformes, uniones y canterías. Alfombras cubrepisos: separaciones o bordes deshilachados y debidamente instalada. Fotolaminados o madera: Verificar correcta instalación junquillos y guardapolvos. |
| Cielos | Planeidad, estado del revestimiento, ubicación de centros de luz. |
| Ventanas | Funcionamiento, rayas, burletes, marco, felpas, seguros, manillas, rieles, guías, sellos, despiches, ventilaciones. |
| Puertas | Funcionamiento, huelgas, plomo, nivelación, cerradura, manilla, bocallave, pintura o barniz, uniones, bisagras, llaves y cerraduras, tiradores, picaportes. |
| Clóset | Funcionamiento de puertas y su estado, parantes, repisas, soportes interiores, cajones (estado y funcionamiento). |
| Cerámico o Porcelanato | Limpieza, sin saltaduras o trizaduras, correcto estado de frague. |
| Muebles | Revisar cubiertas, superficies, sellos y sujeciones. Funcionamiento de apertura y cierre de cajones y puertas. |
| Receptáculo ducha/ Tina | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos, sin rayas. |
| Vanitorio o Lavamanos | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos, sin rayas. |
| Espejo | Instalación, nivelación, rayas, saltaduras, bordes sellos. |
| Lavadero | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos. |

Se sugiere que la Inmobiliaria categorice con anterioridad los tipos de observaciones, pudiendo ser de graves, medianas y leves, debido a que podría detectarse al momento de la entrega, observaciones que no fueron debidamente revisadas por el equipo de entrega o calidad en el proceso anterior. En este caso, si la política definida por la Inmobiliaria fuere que con n° x observaciones de tipo mediana o más de n° x leves no debería realizarse la entrega de la vivienda, se deberá informar al nuevo propietario.

De haber observaciones que no puedan ser corregidas en el momento, deberán ser registradas en el acta de entrega aquellas que correspondan, (*Ver anexo 4*), y fundamentar técnica, normativa o comercialmente, explicando y aplicando método de verificación respectivo, en las que no correspondan, pudiendo argumentar las siguientes razones:

- *Se encuentra ajustada a las características y/o diseño del Proyecto o no corresponde al Proyecto.*
- *Se encuentra dentro de la tolerancia permitida*
- *Se ajusta a la especificación técnica respectiva.*
- *Se ajusta a la normativa respectiva.*

En caso que la observación corresponda ser ejecutada y la solución no puede ser inmediata, debe informarse al nuevo propietario los plazos para posteriormente coordinar fecha de ejecución y continuar con el proceso para recepción de documentos.

Si las observaciones formuladas son consideradas como graves o que generen la inhabilitación de la vivienda, se

recomienda no entregar al nuevo propietario y re-coordinar una nueva fecha de entrega después de realizados los trabajos que reparen el problema.

En ocasiones a la entrega de la vivienda asiste la familia o terceros que quieren ayudar a la recepción de la misma, es importante aclarar al nuevo propietario que para realizar eficientemente la entrega se canalice por una sola persona las observaciones.

3.3 Entrega documentación.

Una vez finalizada la recepción de la vivienda según los puntos anteriores, se entregará al nuevo propietario una carpeta o set de información con los documentos que se mencionan a continuación, explicando brevemente cada uno de ellos:

- 3.3.1 Carta Bienvenida Inmobiliaria
- 3.3.2 Manual de uso y Mantenión de la Vivienda.
- 3.3.3 Manuales de mantención equipos, instalaciones, artefactos.
- 3.3.4 Certificados y/o garantías de equipos y artefactos.
- 3.3.5 Ficha Técnica o Especificaciones Técnicas.
- 3.3.6 Ficha de emergencias.
- 3.3.7 Plano de planta de la vivienda.
- 3.3.8 Guía Uso y Recomendaciones Generales.
- 3.3.9 Información de Atención Postventa.

Para los condominios o edificios afectos a Régimen de Copropiedad:

- 3.3.10 Datos de contacto de Administración o Carta de Bienvenida de Administración.

- 3.3.11 Copia de Reglamento de Copropiedad y anexos, debidamente inscritos en el Conservador de Bienes Raíces respectivo.
- 3.3.12 Normativas y Obligaciones Copropiedad, para prevenir de posibles infracciones.
- 3.3.13 Manual de Uso y Mantenimiento de Espacios Comunes, pudiendo entregar un manual propio del proyecto o el de la Cámara Chilena de la Construcción.
- 3.3.14 Certificado de Gastos Comunes al día, siendo responsabilidad del nuevo propietario el pago desde el día de la entrega hacia adelante.
- 3.3.15 Recomendaciones de Mudanza, o entregar procedimiento provisorio de mudanza para evitar inconvenientes e incumplimientos del Reglamento de Copropiedad.

Los documentos mencionados podrán encontrarse en el Anexo N° 2 Documentos a Entregar.

3.4 Firma de Acta Entrega Nueva Propiedad.

Una vez cumplidos los pasos anteriores se procederá a:

- Realizar lectura de medidores y registrar en Acta de Entrega Nueva Propiedad.
- Firma de Acta por nuevo propietario y representante de la Inmobiliaria. (Ver Anexo 4).
- Entregar copias de llaves y/o controles remotos, probando su correcto funcionamiento, registrando su recepción en acta de Entrega.
- Informar sobre el pago de contribuciones y cambio de

nombre como propietario en el Servicio de Impuestos Internos (S.I.I.).

- Informar sobre el procedimiento de la Inmobiliaria para el pago de cuentas de servicio.
- Entrega copia de acta a nuevo Propietario.
- Entrega de regalo, si corresponde.

3.5 Despedida

Así como mencionamos la importancia de la bienvenida, este momento adquiere especial relevancia, ya que, es el último momento de causar la última buena impresión. Debemos ocuparnos del cumplimiento de las expectativas del cliente, los gestos y palabras de servicio acompañados del profesionalismo, cortesía y espíritu de servicio no deben cambiar, por ello además de las actitudes señaladas en la bienvenida, debemos:

- Mantener contacto visual.
- Llamar al cliente por su nombre.
- Preguntar si tiene alguna duda o comentario.
- Preguntar si existe algún ítem del proceso que podamos mejorar y agradecer la información que nos otorga.
- Recordar recoger sus pertenencias personales y/o entregárselas de manera delicada.
- Acompañar a la puerta si es que se retiraran del Condominio o Edificio.

- Agradecer su tiempo, paciencia, su disposición, su cordialidad si así fue, es decir, si existió una característica positiva del cliente hacer ver que la notamos, si no existió, entonces hacer ver que su tiempo fue valioso para nosotros y que esperamos haber cumplido sus expectativas.
- Desearle una buena tarde /noche.
- Tener la mano derecha siempre libre para tomar la mano para dar el gesto de apretón de mano.

Marcharse con el cuerpo erguido y cabeza en alto.

Se recomienda que dentro del procedimiento de entrega incluya las acciones a realizar después de haber entregado la vivienda, como el informar de la entrega a quien corresponda, realizar las acciones tendientes a registrar el estado del nuevo propietario como "entrega sin observaciones", "entrega con observaciones" "no entregado por observaciones", para su correcta gestión en tiempo y forma. En caso que exista alguna sugerencia del nuevo propietario, realizar su debida evaluación e, informar y agradecer su observación.

ANEXO N° 1

FICHA PREPARACIÓN ENTREGA DE LA VIVIENDA

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|----------|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | | |
| Recintos | Item | Cumple | No Cumple | N/A | Observacion |
| Hall de Acceso | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Living | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Comedor | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Dormitorio Principal | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Dormitorio Servicio | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| | Aseo | | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|----------------------------|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | | |
| Recintos | Item | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| Sala de Estar | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| Baño Servicio | Aseo | | | | |
| | Cielo | | | | |
| | Muros | | | | |
| | Piso | | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | |
| | Espejo | | | | |
| | WC | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puerta | | | | |
| Baño Principal | Aseo | | | | |
| | Cielo | | | | |
| | Muros | | | | |
| | Piso | | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | |
| | Espejo | | | | |
| | WC | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puerta | | | | |
| Loggia | Lavadero | | | | |
| | Muros | | | | |
| | Aseo | | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|------------------------------|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | | |
| Recintos | Item | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| Escritorio | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Dormitorio 2 | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Dormitorio 3 | Muros | | | | |
| | Pisos | | | | |
| | Cielos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Clóset | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Baño 2 | Cielo | | | | |
| | Muros | | | | |
| | Piso | | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | | |
| Exteriores | Vanitorio o Lavamano | | | | |
| | Espejo | | | | |
| | WC | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Puerta | | | | |
| | Aseo | | | | |
| | Terrazas Pisos | | | | |
| | Terrazas Muros | | | | |
| | Canaletas y bajadas de aguas | | | | |
| | Pérgolas Pisos | | | | |
| | Pérgolas Muros | | | | |
| | Muros de contención | | | | |
| | Cámara y Registro | | | | |
| Aseo | | | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|----------------------|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | | |
| | Item | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| Recintos Baño Visita | Cielo | | | | |
| | Tina | | | | |
| | Muros | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | |
| | Espejo | | | | |
| | WC | | | | |
| | Puerta | | | | |
| Cocina | Aseo | | | | |
| | Cubiertas | | | | |
| | Cerámica Piso | | | | |
| | Muebles | | | | |
| | Lavaplatos | | | | |
| | Ventanas | | | | |
| | Aseo | | | | |
| Estacionamiento | | | | | |
| Bodega | | | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|--|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | | |
| | Instalaciones | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| CCTV | Alarmas | | | | |
| | Automatización de portón | | | | |
| | Citofono | | | | |
| Eléctrico y Gas | Energía suministrada desde el empalme o medidor | | | | |
| | Tablero Eléctrico | | | | |
| | Equipo AA | | | | |
| | Encendido de cocina, horno, campana, luz interior, filtro y extracción, sin rayas. | | | | |
| | Prueba de Calefacción | | | | |
| | Extractores | | | | |
| | Encendido calefacción mural | | | | |
| | Llave de paso y corte de flujo de gas | | | | |
| | Funcionamiento caldera y perillas | | | | |
| | Funcionamiento calefont y chispero. | | | | |
| | Estado de enchufes e interruptores (interiores y exteriores) | | | | |
| | Prueba de Iluminación | | | | |
| Agua y Alcantarillado, Sanitarias | Evacuación normal del agua | | | | |
| | Revisar presencia filtraciones o afloraciones de humedad | | | | |
| | Sanitario. Conexiones, sellos firmeza de fijaciones anclajes, despuntes o fisuras. | | | | |
| | Griferías, presión y flujo de agua fría y caliente | | | | |
| | Descarga y desagüe de wc y llave de paso estanques | | | | |
| | Verificar que no se encuentren apretadas las llaves | | | | |
| | Llave angular de estanques | | | | |
| | Verificar corte de agua fría caliente y calefacción de llaves de paso | | | | |
| | Estanqueidad de agua | | | | |
| | Riego automático | | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | |
|---|--|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | |
| Artefactos y otros | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| Ubicación de llaves de tapas de agua | | | | |
| Sellos de Garantía | | | | |
| Barras de portarrollos | | | | |
| Percheros | | | | |
| Jaboneras | | | | |
| Tapones de lavamanos y lavaplatos | | | | |
| Tapas eléctricas exteriores | | | | |
| Perillas de caldera, calefont y chispero | | | | |
| Chapas, cierres, ajustes, huelgas, manillas de puertas | | | | |
| Apertura y cierre de puertas | | | | |
| Ampolleta de campana | | | | |
| Filtro de campana | | | | |
| Revisión y ajuste de artefactos de baños | | | | |
| Revisión de cortes de muebles | | | | |
| Revisión apertura y cierre de cajones y muebles | | | | |
| Revisión correcta instalación de cables eléctricos | | | | |
| Revisión de sellos | | | | |
| Retirar plásticos de calefactores | | | | |
| Revisar bases marmoladas | | | | |
| Método de Verificación | | | | |
| Recinto y/o Artefacto | Verificación | | | |
| Muros | Verticalidad, plomo, trazado, estado del revestimiento (si es pintura, sin escurrimientos, sin burbujas, piquetes, descascamiento, manchas, aplicación de capas completas), superficie, ubicación de elementos eléctricos, artefactos, limpieza en los encuentros, cornisas limpias y uniformes. | | | |
| Pisos | Nivelación, estado del revestimiento, rayas, picaduras, sopladuras, tonalidades, remates limpios y uniformes, uniones o canterías. | | | |
| Cielos | Planeidad, estado del revestimiento, ubicación de centros de luz. | | | |
| Ventanas | Funcionamiento, rayas, burletes, marco, felpas, seguros, manillas, rieles, guías, sellos, despiches, ventilaciones. | | | |
| Puertas | Funcionamiento, huelgas, plomo, nivelación, cerradura, manilla, bocallave, pintura o barniz, uniones, bisagras, llaves y cerraduras, tiradores, picaportes. | | | |
| Clóset | Funcionamiento de puertas y su estado, parantes, repisas, soportes interiores, cajones (estado y funcionamiento). | | | |
| Cerámicos o Porcelanatos | Limpieza, sin saltaduras o trizaduras, correcto estado de frague. | | | |
| Muebles | Revisar cubiertas, superficies, sellos y sujeciones. Funcionamiento de apertura y cierre de cajones y puertas. | | | |
| Receptáculo ducha/ Tina | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos, sin rayas. | | | |
| Vanitorio o Lavamano | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos, sin rayas. | | | |
| Espejo | Instalación, nivelación, rayas, saltaduras, bordes sellos. | | | |
| Lavadero | Evacuación de agua, estado de la superficie, desagüe, conexiones, sellos. | | | |

| PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | |
|--|--------|-----------|-----|-------------|
| Revisión de Recintos, Instalaciones, Equipos y Artefactos. | | | | |
| Unificación Documentación | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| Protocolo de Entrega Vivienda | | | | |
| Carta Bienvenida Inmobiliaria | | | | |
| Manual de Uso y Mantenimiento de la Vivienda | | | | |
| Manual de Mantenimiento de equipos | | | | |
| Manual de Mantenimiento de artefactos | | | | |
| Certificados de garantías equipos y artefactos | | | | |
| Ficha Técnica o Especificaciones Técnicas | | | | |
| Ficha de Emergencia | | | | |
| Planos de Planta Vivienda | | | | |
| Guía de Uso y Recomendaciones | | | | |
| Procedimiento o Información de Atención de Postventa | | | | |
| Datos de contacto de Administración o Carta Bienvenida | | | | |
| Reglamento de Copropiedad y sus modificaciones | | | | |
| Normativa y Obligaciones Copropiedad | | | | |
| Manual de Uso y Mantenimiento de Espacios Comunes | | | | |
| Certificado de Gastos Comunes al día | | | | |
| Procedimiento Provisorio Mudanza o Información | | | | |
| Coordinación con Nuevo Propietario | Cumple | No Cumple | N/A | Observación |
| V°B° Escritura de compraventa firmada | | | | |
| V°B° Pagos Notaría e Inscripción | | | | |
| V°B° Cuadre de saldos de precio | | | | |
| V°B° Pago cuentas de servicio | | | | |
| V°B° Pago Gastos Comunes | | | | |
| V°B° Pago Fondo Operacional o Puesta en Marcha | | | | |
| Registro de Fecha coordinada para entrega | | | | |
| Confirmación de asistencia personal o por representado | | | | |
| Confirmación o recordación de fecha | | | | |

ANEXO N° 2

DOCUMENTOS A ENTREGAR

PROTOCOLO DE ENTREGA

Este documento tiene por finalidad guiarlo en el proceso de entrega de su vivienda, indicando cada uno de los pasos que el profesional de la Inmobiliaria realizará e identificando la documentación que le será entregada, lo que deberá registrar con su visto bueno en este documento.

¿Le entregaron los siguientes documentos?:

| | | SI | NO | N/A |
|-----|--|----|----|-----|
| 1. | Carta Bienvenida | | | |
| 2. | Manual de Uso y Mantenición de la Vivienda | | | |
| 3. | Manual de Tolerancias | | | |
| 4. | Manuales de mantenciones de equipos y artefactos | | | |
| 5. | Certificados y/o garantías de equipos y artefactos | | | |
| 6. | Ficha Técnica o Especificaciones Técnicas | | | |
| 7. | Ficha de Emergencia | | | |
| 8. | Planos de Planta de Vivienda | | | |
| 9. | Guía de Uso y Recomendaciones | | | |
| 10. | Procedimiento o Información de Atención de Postventa | | | |
| 11. | Acta de Entrega de la Vivienda | | | |

| Para Edificios o Condominios que estén afectos a Ley de Copropiedad: | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 12. | Reglamento de Copropiedad | | | |
| 13. | Normativa y Obligaciones Generales. | | | |
| 14. | Manual de Uso y Mantenición de Espacios Comunes | | | |
| 15. | Presentación de la Administración | | | |
| 16. | Procedimiento Provisorio o Información de Mudanza | | | |

Fecha: _____ Nombre y firma Cliente: _____

Nombre del Proyecto y N° Vivienda: _____

BIENVENIDA

Estimado(a):

Queremos dar la más cordial bienvenida y expresar nuestro agradecimiento más sincero por la compra de su propiedad. Es nuestro deseo que esta muestra de confianza que nos brinda en la recepción de su vivienda, permanezca hacia nuestra empresa. Ahora, viene el proceso de disfrutar su propiedad y en el caso nuestro, asistirlo frente a sus dudas y requerimientos.

Lo invitamos a contactarse con nosotros a través de los siguientes canales de comunicación y le recordamos que nuestro horario de atención es de lunes a viernes desde las 00:00 hasta las 00:00 horas.

Le recordamos que:

1. La adquisición de la vivienda quedará reflejada en nuestros registros dentro de xx días hábiles desde la fecha de entrega de la propiedad, motivo por el cual, nuestros ejecutivos se contactarán con Usted para confirmar sus datos.
2. El cambio de nombre de propietarios en el aviso de cobro de contribuciones lo debe gestionar en www.sii.cl, adjuntando la copia de inscripción de dominio. La inmobiliaria pagará las contribuciones hasta el día anterior de firma de escritura.
3. Las cuentas de servicios deben ser canceladas en su totalidad por parte del dueño de la vivienda correspondiente al mes de la entrega y luego solicitar el reembolso de la proporción que corresponda a los días anteriores a la fecha de entrega a la inmobiliaria adjuntando el comprobante de pago al correo correo@inmobiliaria.cl e indicando datos de la Cuenta Corriente y/o Vista del propietario para el depósito o transferencia.

Reiterándole nuestro agradecimiento por su preferencia y manifestando nuestro compromiso por brindarle un servicio ágil y de calidad, lo saluda atentamente,

Nombre

Firma

| FICHA TECNICA VIVIENDA | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|---|---|---|--------|------------------------|----------|----------|---------------------------------|--|
| Item | | | Descripción | | | | | | Recomendaciones y Observaciones | |
| General | Específico | Recinto | Producto | Marca | Modelo | Proveedor o Instalador | Contacto | Garantía | | |
| Accesorios | Griferías | Cocina | Monomando para lavamanos, tina y/o ducha | | | | | | | |
| | | Baño Principal | | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | | |
| | | Baño Visita | | | | | | | | |
| | Quincallería | Hall de Acceso | | "Manillas, manillón, rosetas, cerraduras, bisagra, golilla y rodamientos, cerradura pestillo baño." | | | | | | |
| | | | Puertas interiores | | | | | | | |
| | | | Acceso de servicio | | | | | | | |
| | | | Baños | | | | | | | |
| | | | Baño Visita | Portarrollo | | | | | | |
| | | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | | | Baño Ppal, baño 2 (y 3) y baño Visita | | | | | | | |
| | | | Baño Servicio | Toallero | | | | | | |
| | | | Baño Ppal, baño 2 (y 3) | | | | | | | |
| Baño Servicio | | | Perchas | | | | | | | |
| Baño Servicio | | | | | | | | | | |
| Revestimiento Pisos Interiores | Pisos | Hall | Madera, Flotante, Porcelanato, Piedra Pizara, Cerámicos, Parquet, Alfombra, Cubre Piso. | | | | | | | |
| | | Estar-Comedor | | | | | | | | |
| | | Terraza | | | | | | | | |
| | | Loggia | | | | | | | | |
| | | Pasillo, dormitorio principal, escritorio, dormitorio servicio. | | | | | | | | |
| | | Dormitorio Principal | | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | | |

| FICHA TECNICA VIVIENDA | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|-------|--------|------------------------|----------|----------|---------------------------------|--|
| Item | | | Descripción | | | | | | Recomendaciones y Observaciones | |
| General | Específico | Recinto | Producto | Marca | Modelo | Proveedor o Instalador | Contacto | Garantía | | |
| Revestimiento Muros Interiores | | Dormitorio servicio | | | | | | | | |
| | | Dormitorios secundarios | | | | | | | | |
| | Cerámicas Muros | Baño principal | Porcelanato, cerámica | | | | | | | |
| | Pintura y papel Muros | Baños secundarios | | | | | | | | |
| | | Hall acceso | Esmalte, Oleo, Papel Mural | | | | | | | |
| | | Estar -comedor | | | | | | | | |
| | | Pasillo, dormitorio principal, escritorio, dormitorio servicio. | | | | | | | | |
| | | Walking-closet | | | | | | | | |
| | | Dormitorios secundarios | | | | | | | | |
| Puertas | Principal | Acceso | Madera, Enchapada, Aluminio | | | | | | | |
| | Interiores | Hall de Acceso | | | | | | | | |
| | | Estar, comedor, cocina, dormitorio principal, escritorio, walk in clóset, baños secundarios, accesos servicios. | | | | | | | | |
| | | Loggia | | | | | | | | |
| | | Baño Principal | | | | | | | | |
| Ventanas | | Dormitorios | Madera Aluminio. | | | | | | | |
| | | Estar | | | | | | | | |
| | | Comedor | | | | | | | | |
| | | Baños | | | | | | | | |
| | | Cocina | | | | | | | | |
| Redes | Sanitarias | Lavadora | | | | | | | | |
| | | Baño Visita | | | | | | | | |
| | Corrientes Débiles | Gral. | | | | | | | | |

| FICHA TECNICA VIVIENDA | | | | | | | | | |
|------------------------|-------------|-------------------|-------------|-------|--------|------------------------|----------|----------|---------------------------------|
| Item | | | Descripción | | | | | | Recomendaciones y Observaciones |
| General | Específico | Recinto | Producto | Marca | Modelo | Proveedor o Instalador | Contacto | Garantía | |
| Artefactos | Calefacción | Gral. | | | | | | | |
| | Seguridad | Cerradura | | | | | | | |
| | | Botón de pánico | | | | | | | |
| | | Alarma | | | | | | | |
| | Cubiertas | Cocina | | | | | | | |
| | | Loggia | | | | | | | |
| | | Baño Principal | | | | | | | |
| | | Baño Secundario | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | | Baño Visita | | | | | | | |
| | | Campana | Cocina | | | | | | |
| | Horno | | | | | | | | |
| | Encimera | | | | | | | | |
| | Lavaplatos | | | | | | | | |
| | Lavadero | Loggia | | | | | | | |
| | WC | Baño Principal | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | |
| | | Baño Visitas | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | Tina | Baño Principal | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | |
| | | Baño Visitas | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | Lavatorio | Baño Principal | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | |
| | | Baño Visitas | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | Receptaculo | Baño Principal | | | | | | | |
| | | Baños secundarios | | | | | | | |
| | | Baño Visitas | | | | | | | |
| | | Baño Servicio | | | | | | | |
| | Iluminación | General | | | | | | | |

PODER SIMPLE

En Santiago, a _____ días de _____ del año _____, Yo _____,
Cédula Nacional de Identidad N° _____, con domicilio en _____

Comuna de _____, Región _____, autorizo a Don (ña) _____,
Cédula Nacional de Identidad N° _____, para que en mi nombre y representación
en calidad de propietario reciba de la Inmobiliaria _____,
el bien inmueble ubicado en _____, N° _____, comuna de _____,
Región de _____. Al efecto se otorga al mandatario todas las facultades que
sean menester para el correcto desempeño de su mandato, pudiendo firmar al nombre del mandante
cualquier documento que se le exija al respecto.

En señal de aceptación,

firma

Nombre Propietario: _____ RUT: _____

GUÍA DE USOS Y RECOMENDACIONES CASAS



ALARMAS.

Todas las viviendas incluyen ductos para un sistema de alarmas con una distribución de acuerdo a los planos de proyecto de corrientes débiles.

Para este proyecto se entregan ductos "alambrados" para facilitar la instalación del cableado.

Usted deberá contratar la instalación con una empresa especializada. No corte o retire los alambres, deje que la empresa especialista lo haga.



AGUA POTABLE.

La vivienda esta abastecida de agua potable por una red diferenciada para agua fría y caliente en distribución interior mediante cañerías de conducción embutidas, este sistema se encuentra conectado a las matrices de la empresa de servicios sanitarios correspondiente. Cada vivienda cuenta con un medidor de agua potable y su respectivo nicho ubicado lo más cerca de la línea oficial, desde allí parte la acometida (tuberías de PPR) donde se abastece de agua a la vivienda por el sector de la cocina, abasteciendo a todos los recintos por el perímetro de la albañilería. El segundo piso se abastece a través de un shaft ubicado en el baño. En cada baño existe una llave de paso por recinto y una llave angular. En la cocina se cuenta con una llave de paso para el recinto y una para el lavaplatos.



ALCANTARILLADO.

Se contempla el uso de P.V.C., la colocación de ventilación por vivienda y una unión domiciliaria cada dos viviendas, en un mismo pareo. Se cuenta con una cámara de inspección general y otra que descarga el lavadero hacia la cámara general. Las aguas servidas de esta vivienda son evacuadas mediante una red compuesta por tubos, descargas y cámaras, conectadas a los emisarios de evacuación de la empresa de servicios sanitarios correspondiente. El buen funcionamiento de esta red depende de evitar obstrucciones que impidan el libre escurrimiento de las aguas servidas.



CORRIENTES DÉBILES (C.C.D.D.).

La vivienda cuenta con ductos que permiten la instalación de Internet y TV cable los cuales poseen alambre galvanizado en su interior con el fin de facilitar la instalación del cableado desde el shaft eléctrico ubicado en pasillo hasta el interior de la vivienda. Usted deberá contratar la instalación con una empresa especializada. No corte o retire los alambres, deje que la empresa especialista lo haga.



ELECTRICIDAD.

Cada vivienda cuenta con una red de abastecimiento de energía eléctrica para iluminación y funcionamiento de artefactos. Consta de circuitos para centros de iluminación y para enchufes. El funcionamiento de esta red es controlado por un tablero ubicado al interior de la vivienda, en el que se encuentran ubicados un interruptor principal o general, que controlan toda la energía eléctrica de la vivienda e interruptores individuales que controlan los diferentes circuitos. El sistema eléctrico de la vivienda posee una conexión a la fase tierra del medidor para que en el caso de una eventual descarga eléctrica, la corriente se conduzca hacia la barra Cooperweld y de esta forma se eviten daños a las personas o artefactos.



GAS.

Cada vivienda tiene considerada una instalación de gas en tubería de cobre, según proyecto de gas. La red debe llevar suministro de gas desde los cilindros portátiles para GLP tipo 45, a los artefactos de cocina y calefón. Para evacuar los gases producto de la combustión del calefón se consideran tubos de acero galvanizado por cada artefacto. Bajo ninguna circunstancia deben intervenir las instalaciones de gas. Su vivienda cuenta con una certificación (Sello Verde), exigida y otorgada por la Superintendencia de Servicios Eléctricos y Combustibles. El propietario deberá preocuparse de mantener vigente esta certificación. Asimismo, en caso de requerirse alguna modificación, ésta deberá ser ejecutada por un instalador autorizado y con inscripción vigente.



PANEL SOLAR.

La instalación de las llaves de control del sistema solar se encuentra al costado del vano de la puerta de la cocina junto al calefón, las llaves se ubican de manera descendente donde cada una será identificada a través de un manual entregado por los proveedores para el uso y manejo del panel de cada vivienda.



PERFORACIONES.

Las perforaciones a realizar no deben exceder los 2 cm. de profundidad. No se debe perforar los cielos dentro del radio de 30 cms. desde las salidas eléctricas.

GUÍA DE USOS Y RECOMENDACIONES DEPARTAMENTOS



ASCENSORES.

El ascensor es un importante activo de un edificio. El uso adecuado y un plan de mantención periódico brindarán a la comunidad un servicio confortable y seguro. El edificio cuenta con _____ ascensores con una capacidad máxima de _____ pasajeros (_____ kg), los cuales recorren desde el piso _____ al piso _____.



AGUA POTABLE

Cada departamento posee una conexión a agua potable (Fría/Caliente) conectado directamente a los shaft ubicados en los pasillos comunes. Cada shaft posee ____ remarcador por departamento, con sus respectivas llaves de paso. En el caso de los baños, cocina y closet de lavadora, se contempla llaves de paso ubicadas en la parte inferior del mueble las cuales se pueden regular de acuerdo a la necesidad del propietario.



ALCANTARILLADO.

Se contempla el uso de P.V.C., la colocación de ventilación por vivienda y una unión domiciliaria cada dos viviendas, en un mismo pareo. Se cuenta con una cámara de inspección general y otra que descarga el lavadero hacia la cámara general. Las aguas servidas de esta vivienda son evacuadas mediante una red compuesta por tubos, descargas y cámaras, conectadas a los emisarios de evacuación de la empresa de servicios sanitarios correspondiente. El buen funcionamiento de esta red depende de evitar obstrucciones que impidan el libre escurrimiento de las aguas servidas.



CORRIENTES DÉBILES (C.C.D.D).

Se contempla para la totalidad de los departamentos, ductos de corrientes débiles (Telefonía e Internet), los cuales poseen alambre galvanizado en su interior con el fin de facilitar la instalación del cableado desde el shaft eléctrico ubicado en pasillo hasta el interior de los departamentos.

Usted deberá contratar la instalación con una empresa especializada. No corte o retire los alambres, deje que la empresa especialista lo haga.



ELECTRICIDAD.

Cada departamento se encuentra conectado a un concentrador de medida ubicado en el shaft eléctrico en piso correspondiente en su sala eléctrica. Cada departamento posee en su interior un tablero de distribución, el cual se ubica en el acceso y a una altura de 1,5 mts. Sobre el NPT (Nivel de Piso Terminado). En este tablero se ubican los automáticos de cada uno de los circuitos (debidamente rotulados) y el protector Diferencial que funciona de protección en caso de corte circuito en el interior del recinto.



GAS.

El proyecto contempla red de gas interior cuya alimentación es en base de Gas de ___ kilos. –



PANEL SOLAR.

El edificio cuenta con un sistema de agua caliente sanitaria abastecido con calderas. Para el sistema de agua caliente sanitaria, se contempla un sistema de apoyo con Paneles Solares, ubicados en la cubierta del edificio.



PERFORACIONES.

Las perforaciones a realizar no deben exceder los 2 cm. de profundidad. No se debe perforar los cielos dentro del radio de 30 cms. desde las salidas eléctricas.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN POSVENTA

Nuestra Inmobiliaria cuenta con un departamento de posventa de alto nivel preparado para reparar todas las eventualidades que se pudieran ocasionar en su propiedad con posterioridad a la entrega de su vivienda.

Antes de formalizar una observación, asegúrese de que el requerimiento presentado en su inmueble sea objeto de una solicitud de asistencia de Postventa, informándose en el Manual de Uso de la Vivienda.

Al ser propietario, podrá solicitar atención de Posventa ingresando con su usuario y contraseña a la página web _____ o enviando un correo electrónico a _____.

Si no posee clave de acceso, por favor solicítela a través de nuestro sitio web o envíenos un correo electrónico a _____. o llamando al Call Center N° _____.



Una vez ingresada su solicitud, personal de Posventa lo contactará para coordinar una visita inspectiva en un plazo no superior a 05 días hábiles.

A la visita inspectiva acudirá un supervisor de Posventa, el cual evaluará sus requerimientos y le informará el diagnóstico técnico en terreno:

- Si su solicitud corresponde ser reparada, el área de Posventa se contactará en un periodo de 05 días hábiles, después de la visita, para coordinar la fecha de ejecución de los trabajos.
- Si su solicitud no corresponde ser reparada, el supervisor le informará en el momento de la visita y además se notificará vía correo electrónico el motivo del rechazo.

El horario de atención del departamento de Posventa en terreno es de _____ a _____ de 00.00 a 00.00 horas.

ASISTENCIA DE EMERGENCIAS

SI TIENE ALGUNA EMERGENCIA DEBE
INGRESAR SU SOLICITUD EN NUESTRO
SITIO WEB  _____
Y LLAMAR AL  _____

SE CONSIDERAN EMERGENCIAS LAS
FILTRACIONES DE AGUA INUNDANTE,
FILTRACIONES DE GAS Y PROBLEMAS
EN EL TABLERO ELÉCTRICO.

PRESENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Estimado(a) Cliente(a),

Junto con dar la más cordial bienvenida, le informamos que, en virtud de lo establecido en la Ley de Copropiedad Inmobiliaria N° 19.537, la Administración designada para su Condominio, se mantendrá de manera indefinida a cargo de su comunidad, hasta que una vez reunido el 75% de los derechos enajenados del edificio, la comunidad celebre la Primera Asamblea Extraordinaria de Copropietarios y en ella se decida mantener o revocar dicha Administración.

La Administración _____, representada por _____, atenderá sus inquietudes a través del teléfono _____ o al correo electrónico _____, datos que se encuentran disponibles en la recepción y/o conserjería de su Condominio.

La Administración señalada cuenta con la experiencia y competencias necesarias, optimizando los recursos con transparencia y responsabilidad para el beneficio de la comunidad y propietarios de los inmuebles.

Un cordial saludo,

firma

Nombre Propietario: _____ RUT: _____

NORMATIVAS Y OBLIGACIONES EN RELACIÓN A MODIFICACIONES DE LA VIVIENDA

Estimado Cliente,
Recomendamos tener en cuenta las siguientes consideraciones antes de ejecutar cualquier modificación en su vivienda.

Lectura de Reglamento de Copropiedad

Lea atentamente el Reglamento de Copropiedad, en la primera Asamblea Extraordinaria de Copropietarios podrá proponer sus modificaciones.

Modificaciones en la vivienda

Las propiedades que se encuentran acogidas a los beneficios del DFL2 por tener una superficie inferior a los 140 metros cuadrados útiles pierden esta condición al efectuar ampliaciones que impliquen un aumento de superficie sobrepasando este límite. No obstante, en caso de no sobrepasar el metraje indicado, el aumento de la superficie deberá estar autorizado por la Dirección de Obras de la Municipalidad correspondiente e informado ante el Servicio de Impuestos Internos. Las modificaciones constituyen una responsabilidad del propietario, consulte con su Administración antes de realizar alguna modificación.

Perfiles

Tanto para el cierre de logias como de terrazas, el perfil permitido será el utilizado en las ventanas originales del proyecto o alternativo que luzca y funcione de la misma

forma que éstos. Consulte en el Reglamento de Copropiedad por las especificaciones y con la Administración, datos de proveedores.

Vidrios

Los vidrios nuevos deberán ser acordes a la transparencia y color de los vidrios originales utilizados en el proyecto y ser templados cuando el caso lo exija, conforme a la normativa que regula la condición de los vidrios en plomo. Si el proyecto no contempla vidrios polarizados entonces no estará permitida su instalación, lo mismo ocurre con vidrios empavonados o de otro tipo que luzca diferente al vidrio que presenta el proyecto original.

Estandarización

En cada comunidad existirá una estandarización según tipo de vivienda, ya que pueden contar con arquitecturas distintas en sus terrazas y logias. Para obtener las normas o los planos con la estandarización de cada tipo de vivienda, consulte con la Administración.

Normativa para Hanga Roa, Persianas Enrollables o similares

La instalación de este tipo de productos debe estar normada para que todas las unidades que los prefieran coincidan y se conserve la fachada del Condominio. Consulte con la Administración el tipo de cierre, color, posición, materiales y texturas.

Mallas de Protección

Consulte con la Administración el tipo de cierre de protección permitido. Se recomienda malla transparente anti caída. Los marcos deberán instalarse antes de la baranda de la terraza. Recuerde que las mallas de protección tienen un plazo de durabilidad para su seguridad.

Toldos o Quitasoles en Terrazas

Aquellas unidades que cuenten con quitasoles, deberán ser del color y tipo indicado en el Reglamento de Copropiedad, y en el caso que éste no lo señale o que deseen instalar toldos retráctiles, se deberá presentar el proyecto a la Administración y al Comité de Administración para visualizar su impacto en la fachada. El propietario contará con una autorización escrita como respaldo para instalar este tipo de estructuras.

Estacionamiento, Bodegas y Espacios Comunes asignados en Uso y Goce exclusivo

Los estacionamientos y bodegas siempre deberán utilizarse conforme al destino para el cual se concibieron, por lo tanto, en estos espacios no se podrán realizar modificaciones para darle otros usos. Por ejemplo, los estacionamientos no se pueden cerrar para convertirlos en clóset o bodegas, asimismo las bodegas no pueden acondicionarse para habitación y pernoctar en éstas, instalar refrigeradores o cualquier aparato diferente a lo que es iluminación, ya que el consumo eléctrico de estas unidades constituye parte del gasto común. Respecto a los espacios en uso y goce exclusivo, se deberá consultar el

Reglamento de Copropiedad o a la Administración acerca de sus mantenciones, responsabilidades y normas.

Seguros

Es obligación que todas las unidades de un condominio cuenten con seguro contra incendio y además contra los riesgos que indique el Reglamento de Copropiedad. Ante esta obligación, la ley faculta al administrador para contratarlo en caso que el propietario no lo hiciera, por lo tanto, si su propiedad no cuenta con los seguros correspondientes, la recomendación es contratarlos a la brevedad desde la entrega de la propiedad, de lo contrario, la Administración lo contratará y cobrará a la vivienda a través de los gastos comunes.

Arriendos

Si su propiedad va a ser arrendada a un tercero, siempre dé aviso oportunamente a la Administración y entregue copia del contrato de arriendo. Asimismo, recuerde que el arrendatario debe cumplir todas las normas del edificio, por lo cual es recomendable hacer entrega de fotocopia de Reglamento de Copropiedad y las demás normas de la comunidad e incorporar en el contrato de arriendo la obligación de cumplimiento, para facilitar una buena convivencia entre vecinos y una buena relación entre arrendador y arrendatario.

PROCEDIMIENTO PROVISORIO PARA MUDANZAS

Inscribirse con anticipación en el Libro de Mudanzas

Antes de mudarse a su propiedad es importante que se inscriba con a lo menos 05 días hábiles de anticipación en el Libro de Mudanzas, indicando sus datos personales y la fecha en que quiere realizar el cambio, así el personal de conserjería puede organizarse y supervisar con mejor atención el traslado de sus bienes. Para un mejor control de flujo de personas ajenas al condominio y responsabilidades por eventuales daños, sólo se podrá realizar una mudanza por vez.

Al inscribirse y firmar en el Libro de Mudanzas, el propietario se compromete a respetar el procedimiento y, asumir los gastos que se deban cubrir por daños en los espacios comunes a causa de la mudanza.

Horario de Mudanzas

| Oficinas | Departamentos y Casas |
|---|---|
| Lunes a viernes entre las 19:00 y las 22:00 horas | Lunes a viernes entre las 10:00 y las 18:00 horas |
| Sábados entre las 08:00 y las 20:00 horas. | Sábados y Domingos entre las 10:00 y las 16:00 horas. |

A menos que el reglamento de Copropiedad del inmueble señale un horario distinto.

Documento en Garantía

Al momento de inscribirse en el Libro de Mudanzas, el propietario deberá entregar a la Administración (o a quien se designe), un cheque en garantía por \$_____ (_____ pesos), como seguro por eventuales daños causados por la mudanza.

El cheque se debe emitir nominativo y cruzado a nombre de la Comunidad (preguntar a Administración y/o conserjería), con la fecha del día de la mudanza. A cambio de este documento, el propietario recibirá un comprobante de pago de gastos comunes emitido por la Administración, sólo como respaldo, con los datos del cheque y la siguiente glosa:

“Documento en garantía por mudanza a realizar con fecha_____, según procedimiento para mudanzas”

Dicho comprobante será válido sólo como garantía y no por pago de gastos comunes.

Cuando la mudanza haya finalizado, la administración, revisará el estado de las áreas comunes involucradas y de no existir daños el documento será devuelto al propietario. En caso contrario, el documento se depositará en la cuenta corriente de la comunidad para cubrir los gastos de reparación.

Accesos e Ingresos de camiones

Está prohibido bloquear los accesos del Condominio y el ingreso de camiones de mudanza a los estacionamientos, ya que, la losa no está calculada para resistir camiones pesados. El ingreso de la mudanza deberá ser preferentemente por el acceso secundario o el asignado por la Administración para no exponer a daños y molestias en el acceso principal del Condominio.

Protección del Ascensor

El Condominio cuenta con protección especialmente diseñada para realizar mudanzas por ascensor designado. No obstante, al finalizar la mudanza se revisará el estado de botonera, espejos, iluminación, piso, cielo y la protección de la misma. En caso que la mudanza implique el ingreso de objetos y mobiliarios que pudieran dañar el ascensor o que no caben en éste, su traslado deberá realizarse a través de las escaleras de emergencia, con el cuidado de no dañar los muros, puertas, cielos y pasillos comunes.

ANEXO N° 3

PREPARACIÓN PARA LA ENTREGA DE VIVIENDA

| FICHA PROTOCOLO DE ENTREGA DE LA VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|---|--------|-----------|----------|-------------|
| Preparación de la Vivienda | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Revisar Aseo Fino | | | | |
| 2 | Desplegar mesa con dos sillas | | | | |
| 3 | Aclimatar propiedad | | | | |
| 4 | Revisar descarga wc | | | | |
| 5 | Revisar inexistencia manchas en muros | | | | |
| 6 | Sanitización de baños | | | | |
| 7 | Revisar vidrios y espejos | | | | |
| 8 | Revisar retiro de plasticos calefactores, horno | | | | |
| 9 | Revisar tapas de llaves fria y caliente | | | | |
| 10 | Revisar funcionamiento agua y luz | | | | |
| 11 | Llevar ampolleta para prueba iluminación | | | | |
| 12 | Disponer set de documentación | | | | |
| 13 | Disponer de llaves y/o controles remotos | | | | |
| 14 | Llenar Acta con datos y verificando quien recibe | | | | |
| 15 | Llevar Post.it o similar para registro | | | | |
| 16 | Ubicación de regalo | | | | |
| 17 | Aromatizar | | | | |
| Bienvenida | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Verificar nombre de propietario y/o quien recibe | | | | |
| 2 | Establecer contacto visual y sonreir | | | | |
| 3 | Saludar cordialmente | | | | |
| 4 | Presentarse indicando nombre y cargo | | | | |
| 6 | Explicar procedimientos y tiempos aproximados | | | | |
| 7 | Entregar protocolo de entrega para cliente | | | | |
| Entrega Documentación | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Carta Bienvenida Inmobiliaria | | | | |
| 2 | Manual de uso y Mantención de la Vivienda | | | | |
| 3 | Manuales de mantención equipos, instalaciones. | | | | |
| 4 | Certificados y/o garantia de artefactos y equipos | | | | |
| 5 | Ficha Técnica o EETT | | | | |
| 6 | Ficha de emergencias | | | | |
| 7 | Planos de Planta de la Vivienda | | | | |
| 10 | Guía Uso y Recomendaciones Generales | | | | |
| 11 | Procedimiento de Atencion Postventa o Información | | | | |

| FICHA PROTOCOLO DE ENTREGA DE LA VIVIENDA A NUEVO PROPIETARIO | | | | | |
|---|---|--------|-----------|----------|-------------|
| Presentación Administración | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Datos de Contacto o Carta de Bienvenida de Administración | | | | |
| 2 | Copia de Reglamento de Copropiedad y anexos | | | | |
| 3 | Normativas y Obligaciones Copropiedad | | | | |
| 4 | Manual de Uso y Mantenición de Espacios Comunes | | | | |
| 5 | Certificado de Gastos Comunes al día | | | | |
| 6 | Recomendaciones de Mudanza | | | | |
| Acta de Entrega Nuevo Propietario | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Registro de lectura medidor de Agua Caliente | | | | |
| 2 | Registro de lectura medidor de Agua Fria | | | | |
| 3 | Registro de lectura medidor Eléctrico | | | | |
| 4 | Registro de lectura medidor Gas | | | | |
| 5 | Firma de Acta | | | | |
| 6 | Llaves Unidad Principal | | | | |
| 7 | Llaves Bodega | | | | |
| 8 | Control Remoto | | | | |
| 9 | Llaves jardín | | | | |
| 10 | Llaves Portón | | | | |
| 11 | Informar pago contribuciones | | | | |
| 12 | Informar pago de cuentas de servicio y devolución de dineros. | | | | |
| 13 | Entrega copia Acta Cliente | | | | |
| 14 | Entrega Regalo | | | | |
| Despedida | | Cumple | No Cumple | N/Aplica | Observación |
| 1 | Mantener contacto visual | | | | |
| 2 | Llamar al cliente por su nombre | | | | |
| 3 | Preguntar si tiene alguna duda o comentario. | | | | |
| 4 | Preguntar si existe algún ítem del proceso que podamos mejorar y agradecer la información que nos otorga. | | | | |
| 5 | Recordar recoger sus pertenencias personales y/o entregárselas de manera delicada. | | | | |
| 6 | Acompañar a la puerta si es que se retiraran del Condominio. | | | | |
| 7 | Agradecer su tiempo, paciencia, disposición y cordialidad. | | | | |
| 8 | Desearle una buen día/tarde | | | | |
| 9 | Estrechar la mano | | | | |
| 10 | Marcharse con cuerpo erguido y cabeza en alto | | | | |

| ACTA RECEPCION NUEVO PROPIETARIO | | | |
|----------------------------------|--|------------------|--|
| IDENTIFICACION DE LA PROPIEDAD | | FECHA: | |
| PROYECTO | | UNIDAD PRINCIPAL | |
| ETAPA | | BODEGAS | |
| DIRECCION | | ESTACIONAMIENTOS | |

| | | | |
|--------------------------------|---|--------------------|---|
| IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO | | | |
| Propietario | | Propietaria | |
| RUT | | RUT | |
| Correo electrónico | @ | Correo electrónico | @ |
| Correo electrónico | @ | Correo electrónico | @ |
| Teléfono oficina | | Teléfono oficina | |
| Teléfono móvil | | Teléfono móvil | |

| REVISION Y RECEPCION DE LA PROPIEDAD | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|----|----|-----|
| RECINTO | ITEM | SI | NO | N/A |
| Hall de Acceso | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puertas | | | |
| Living | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Comedor | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Dormitorio Servicio | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Dormitorio Principal | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Sala de Estar | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Baño Servicio | Puertas | | | |
| | Closet | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Piso | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| Espejo | | | | |
| Dormitorio 2 | WC | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puertas | | | |
| | Clóset | | | |
| Dormitorio 3 | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Baño 2 | Puertas | | | |
| | Clóset | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Piso | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| Exteriores Terraza | Espejo | | | |
| | WC | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puerta | | | |
| Exteriores Pérgola | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Camara y Registro | | | |
| Baño Visitas | Canaletas y Bajadas de Agua | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| | Espejo | | | |
| | WC | | | |
| | Enchufes | | | |
| | Foco | | | |
| Extractor | | | | |
| Dormitorio Servicio | Puerta | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puertas | | | |

| REVISION Y RECEPCION DE LA PROPIEDAD | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------------|----|----|-----|
| RECINTO | ITEM | SI | NO | N/A |
| Escritorio | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puertas | | | |
| | Closet | | | |
| Dormitorio 2 | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| Dormitorio 3 | Puertas | | | |
| | Clóset | | | |
| | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| Baño 2 | Cielos | | | |
| | Ventanas | | | |
| | Puertas | | | |
| | Clóset | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Piso | | | |
| Exteriores Terraza | Receptáculo ducha/ Tina | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| | Espejo | | | |
| | WC | | | |
| Exteriores Pérgola | Ventanas | | | |
| | Puerta | | | |
| | Muros | | | |
| Baño Visitas | Pisos | | | |
| | Cama y Registro | | | |
| | Canaletas y Bajadas de Agua | | | |
| | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| Espejo | | | | |
| WC | | | | |
| Dormitorio Servicio | Enchufes | | | |
| | Foco | | | |
| | Extractor | | | |
| | Puerta | | | |

| REVISION Y RECEPCION DE LA PROPIEDAD | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|----|----|-----|
| RECINTO | ITEM | SI | NO | N/A |
| Logia | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Lavadero | | | |
| | Descarga Lavadero | | | |
| Bodega | Muros | | | |
| | Pisos | | | |
| | Cielos | | | |
| | Puerta | | | |
| Estacionamiento | Cielo | | | |
| | Pisos | | | |
| | Muros | | | |
| | Señalética | | | |
| Accesorios | Portarrollos | | | |
| | Percheros | | | |
| | Jaboneras | | | |
| | Tapones | | | |
| | Griferías | | | |
| | Tapas eléctricas | | | |
| | Interruptores | | | |
| | Enchufes | | | |
| Cocina | Barras de closet | | | |
| | Pisos | | | |
| | Muros | | | |
| | Cielos | | | |
| | Cubierta | | | |
| | Muebles | | | |
| Baño Principal | Lavaplatos | | | |
| | Cielo | | | |
| | Muros | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | |
| | Espejo | | | |
| | WC | | | |
| | Enchufes | | | |
| | Tina | | | |
| | Foco | | | |
| | Extractor | | | |
| Puerta | | | | |

| INDUCCION Y ENTREGA DE INSTALACIONES EQUIPOS Y ARTEFACTOS | SI | NO | N/A |
|---|----|----|-----|
| Tablero Eléctrico | | | |
| Llave de paso Agua Fría | | | |
| Llave de paso Agua Caliente | | | |
| Llave de paso Calefacción | | | |
| Llave de paso Gas | | | |
| Alarmas | | | |
| Campana | | | |
| Encimera y Horno | | | |
| Radiadores | | | |
| Jacuzzi | | | |
| Hidromasajes | | | |
| Calefont | | | |
| Caldera | | | |
| Central de Aspirado | | | |
| Riego Automático | | | |
| Citofono | | | |
| Extractores de baño | | | |
| Equipos AA | | | |
| Panel Solar | | | |
| Red de Gas | | | |

| ENTREGA DE DOCUMENTACION | SI | NO | N/A |
|--|-------------|----|-----|
| Carta Bienvenida | | | |
| Manual de Uso y Mantenición de la Vivienda | | | |
| Manual de Tolerancias | | | |
| Manual de Mantenciones de equipos y artefactos | | | |
| Certificados y/o garantías de equipos y artefactos | | | |
| Ficha técnica o Especificaciones Técnicas | | | |
| Planos Arquitectura e Instalaciones | | | |
| Guía Uso y Recomendaciones Generales | | | |
| Procedimiento Postventa | | | |
| Reglamento de Copropiedad | | | |
| Normativa y Obligaciones Copropiedad | | | |
| Manual Uso y Mantención de Espacios Comunes | | | |
| Presentación de la Administración | | | |
| Procedimiento Provisorio Mudanza | | | |
| PAGO DE SERVICIOS | | | |
| SERVICIO | COMPROBANTE | | |
| Agua | | | |
| Luz | | | |
| Gas | | | |
| Gasto Común | | | |

| ESTADO DE MEDIDORES | |
|--------------------------|--------|
| LECTURA | MEDIDA |
| Medidor de Agua Caliente | m3 |
| Medidor de Agua Fria | m3 |
| Medidor Eléctrico | Kwh |
| Medidor Gas | m3 |
| Calefacción | m3 |

| ENTREGA DE LLAVES Y CONTROLES | SI | NO | N/A |
|----------------------------------|----|----|-----|
| Llaves Puerta Ppal y Dormitorios | | | |
| Llaves Bodega | | | |
| Control Remoto | | | |
| Llaves Jardín | | | |
| Llaves Portón | | | |

El nuevo propietario declara:

1. Declara haber recibido la totalidad de las unidades indicadas en el recuadro N°2 y que la vivienda fue recibida a su entera conformidad.
2. Declara haber recibido a su plena conformidad la cantidad de llaves y control remoto señalados.
3. Declara haber comprobado las lecturas registradas de consumo de remarcadores de servicios y conocer que los cobros por los servicios de agua, gas y luz, gastos comunes y contribuciones que se originen en su vivienda a contar de las lecturas y fecha aquí señaladas, serán de su cargo.
4. Declara haber recibido a su plena conformidad la información de pago de cuentas de servicios y gastos comunes.

Firma Propietario

RUT: _____

| OBSERVACIONES AL ACTA DE RECEPCIÓN NUEVO PROPIETARIO | | | |
|--|--|-------------------|--------|
| | | | FECHA: |
| IDENTIFICACION DE LA PROPIEDAD | | | |
| Nº1 | | Nº2 | |
| PROYECTO | | UNIDAD PRINCIPAL | |
| ETAPA | | MODELO | |
| DIRECCION | | ESTACIONAMIENTO 1 | |
| | | ESTACIONAMIENTO 2 | |
| | | BODEGA 1 | |
| | | BODEGA 2 | |

| IDENTIFICACIÓN DEL PROPIETARIO | | | |
|--------------------------------|---|--------------------|---|
| Propietario | | Propietaria | |
| RUT | | RUT | |
| Correo electrónico | @ | Correo electrónico | @ |
| Correo electrónico | @ | Correo electrónico | @ |
| Teléfono oficina | | Teléfono oficina | |
| Teléfono móvil | - | Teléfono móvil | |

| RECINTO | ITEM | OBSERVACIÓN | SI | NO | N/A | FECHA SOLUCION | RECEPCIÓN |
|---------------------|----------|-------------|----|----|-----|----------------|-----------|
| Hall de Acceso | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | |
| Living | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | |
| Comedor | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | |
| Dormitorio Servicio | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | |

| RECINTO | ITEM | OBSERVACIÓN | SI | NO | N/A | FECHA SOLUCION | | | RECEPCIÓN |
|----------------------|-------------------------|-------------|----|----|-----|----------------|--|--|-----------|
| Dormitorio Principal | Muros | | | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | | | |
| Sala de Estar | Muros | | | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | | | |
| Baño Servicio | Cielo | | | | | | | | |
| | Muros | | | | | | | | |
| | Piso | | | | | | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | | | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | | | | | |
| | Espejo | | | | | | | | |
| | WC | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puerta | | | | | | | | |
| Escritorio | Muros | | | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | | | |
| Dormitorio 2 | Muros | | | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | | | |
| Dormitorio 3 | Muros | | | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | | | |
| | Puertas | | | | | | | | |
| | Clóset | | | | | | | | |

| RECINTO | ITEM | OBSERVACIÓN | SI | NO | N/A | FECHA SOLUCION | RECEPCIÓN |
|--------------------|-----------------------------|-------------|----|----|-----|----------------|-----------|
| Baño 2 | Cielo | | | | | | |
| | Muros | | | | | | |
| | Piso | | | | | | |
| | Receptáculo ducha/ Tina | | | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | | | |
| | Espejo | | | | | | |
| | WC | | | | | | |
| | Ventanas | | | | | | |
| | Puerta | | | | | | |
| Exteriores Terraza | Pisos | | | | | | |
| | Canaletas y bajadas de agua | | | | | | |
| | Cámara y Registro | | | | | | |
| | Muros | | | | | | |
| Exteriores Pérgola | Pisos | | | | | | |
| | Muros | | | | | | |
| Baño Visitas | Cielo | | | | | | |
| | Muros | | | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | | | |
| | Espejo | | | | | | |
| | WC | | | | | | |
| | Enchufes | | | | | | |
| | Foco | | | | | | |
| | Extractor | | | | | | |
| | Puerta | | | | | | |
| Logia | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Descarga Lavadero | | | | | | |
| | Lavadero | | | | | | |
| Bodega | Muros | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | |
| | Puerta | | | | | | |
| Estacionamiento | Cielo | | | | | | |
| | Señalética | | | | | | |
| | Pisos | | | | | | |
| | Muros | | | | | | |

| RECINTO | ITEM | OBSERVACIÓN | SI | NO | N/A | FECHA SOLUCION | | | RECEPCIÓN |
|----------------|----------------------|-------------|----|----|-----|----------------|--|--|-----------|
| Accesorios | Portarrollos | | | | | | | | |
| | Percheros | | | | | | | | |
| | Jaboneras | | | | | | | | |
| | Tapones | | | | | | | | |
| | Griferías | | | | | | | | |
| | Tapas eléctricas | | | | | | | | |
| | Interruptores | | | | | | | | |
| | Enchufes | | | | | | | | |
| | Barras de closet | | | | | | | | |
| Cocina | Pisos | | | | | | | | |
| | Muros | | | | | | | | |
| | Cielos | | | | | | | | |
| | Cubierta | | | | | | | | |
| | Muebles | | | | | | | | |
| | Lavaplatos | | | | | | | | |
| Baño Principal | Cielo | | | | | | | | |
| | Muros | | | | | | | | |
| | Vanitorio o Lavamano | | | | | | | | |
| | Espejo | | | | | | | | |
| | WC | | | | | | | | |
| | Enchufes | | | | | | | | |
| | Tina | | | | | | | | |
| | Foco | | | | | | | | |
| | Extractor | | | | | | | | |
| | Puerta | | | | | | | | |

Las observaciones formuladas y aceptadas por la Inmobiliaria se ejecutarán en un plazo de:

5 a 10 días 11 a 15 días 16 a 20 días 20 días y más

No se aceptarán observaciones referente a manchas, rayas y/o piquetes después de haber suscrito este documento. Cualquier otra observación que no esté incorporada en esta Acta deberá ser ingresada como requerimiento de Postventa.

En señal de aceptación y conformidad, firman

Nuevo Propietario

Representante Inmobiliaria

DOCUMENTO DESARROLLADO POR

Corporación de Desarrollo Tecnológico, Cámara Chilena de la Construcción.

COMITÉ REDACCIÓN

Priscilla Villagrán Ibáñez, Secretaria Técnica.

La Corporación de Desarrollo Tecnológico agradece al Grupo de Calidad y Postventa del Comité Inmobiliario en la revisión de los contenidos este documento.

