

■ El módulo busca mejorar los actuales sistemas de atención de clientes dueños de una propiedad, con el fin gestionar sus reclamos o solicitudes relativas con el inmueble adquirido. ■ Esta herramienta facilita el acceso a un comparativo del servicio postventa entre las diferentes inmobiliarias que se han integrado a la plataforma. Según las mediciones, los mayores reclamos, se encuentran aquellos relacionados con la pintura (33%).

**SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE POSVENTA INMOBILIARIA**



# ESCUCHAR PARA MEJORAR

PATRICIA AVARIA R.  
PERIODISTA REVISTA BIT

**S**EGÚN UNA ENCUESTA realizada por la inmobiliaria Stitchkin, pese a la constante preocupación que tienen hoy las inmobiliarias sobre los servicios de postventa de un bien inmueble, un 20% de los clientes todavía manifiesta que todo aquello que ocurre después de la venta, como la aplicación de garantías y manejo de quejas, son aspectos que aún la industria debe mejorar. Actualmente ya no basta con asegurar una buena calidad en la construcción. Cada vez toma mayor relevancia la eficacia del servicio de atención al prospecto y propietario en la industria inmobiliaria, a través de todo el proceso de compra, desde el primer contacto que posee el interesado con el proyecto, pasando por la cotización a escrituración, el mo-

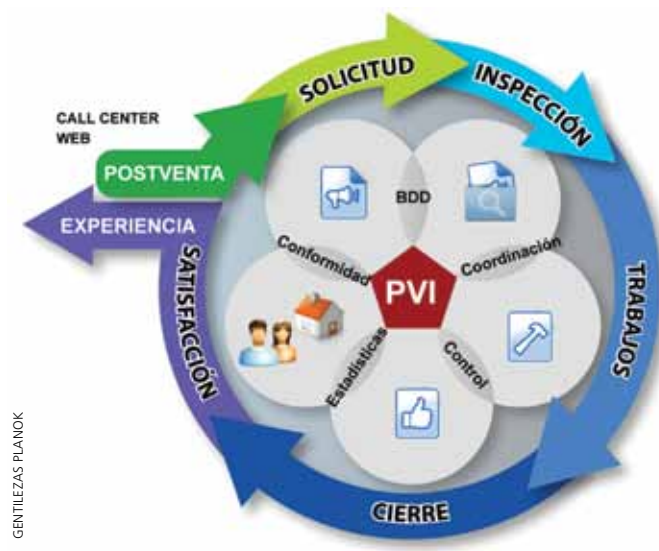
mento de la entrega e incluso traspasando dicha atención a la postventa. La clave diferenciadora es la fidelización del nuevo propietario ofreciéndole una mejor experiencia con la marca y la compra de su bien.

En este ámbito, Francisco Suric, gerente comercial de Stitchkin Gestión Inmobiliaria, afirma que cuando un cliente entra en el proceso de compra de vivienda en verde, por ejemplo, pasa por un conjunto de etapas que transforman a la experiencia de compra en un proceso engorroso y a veces frustrante dado los diversos trámites que se deben realizar.

A ello, el ejecutivo agrega que considerando este proceso previo, "al momento de entrega de la vivienda que además posiblemente ya está atrasada, el comprador se encuentra muy enfadado y desgastado, por lo tanto a la hora

de la postventa el cliente se mostrará desilusionado con su compra; es por esto, que la industria inmobiliaria debe ocuparse de trabajar de cara a los clientes en todas las etapas del proceso para así poder mantener la expectativa del comprador lo más alineada con la realidad, de esta forma se podría lograr un proceso de compra y postventa de más tranquila”.

Entonces, con el objetivo de mejorar dicha atención de postventa y tener un propietario satisfecho con la entrega de su nueva vivienda, es que se desarrollan diversas estrategias como la que configuró PLANOK en conjunto con sus clientes inmobiliarios y constructoras. Así, el Sistema de Postventa Inmobiliaria “Sistema PVI”, se diseñó para atender las distintas etapas de este proceso: recepción, diagnóstico, ejecución y conformidad de una solicitud. Desde el momento de la entrega de la propiedad, este sistema registra y administra la ejecución de las anotaciones del Acta de Entrega, para después recibir, programar y ejecutar los trabajos asociados a solicitudes de cada propietario, generando automáticamente estadísticas y reportes que permiten



El sistema PVI ha sido diseñado para atender a las distintas etapas de este proceso: recepción, diagnóstico, ejecución y conformidad de una solicitud.

acumular conocimiento a las inmobiliarias en futuros proyectos.

Este sistema de postventa cuenta con un “módulo acceso web de propietarios”, a través del cual los clientes se atienden de manera on line informándose sobre los avances de sus solicitudes, reduciendo así su ansiedad y por otro lado, eliminando costos de atención para la inmobiliaria. En este módulo también se publica a cada propietario, la documenta-

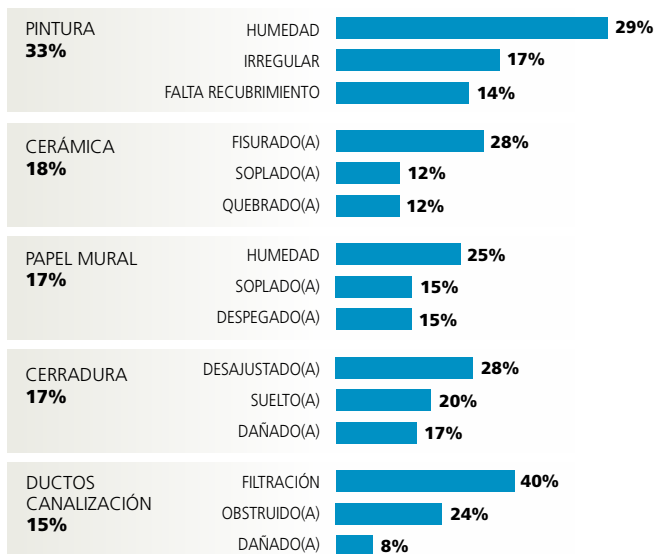
ción de su propiedad, tales como escritura, planos y manual de mantenimiento.

### BENCHMARK

Lo interesante de esta iniciativa para los usuarios inmobiliarios, es que sobre la base de la estadística acumulada en el sistema PVI, la plataforma web genera un benchmark de postventa, que consiste en poder comparar los resultados de los distintos pará-

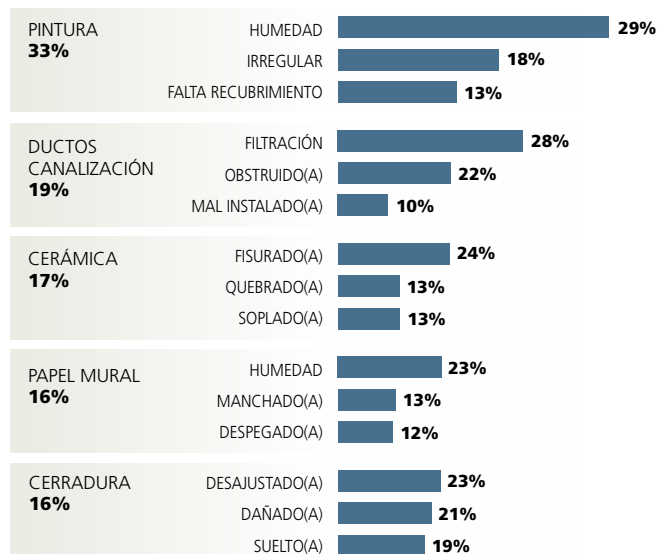
### RANKING DE FALLAS 2012

LA PINTURA SE MANTIENE CON EL 33% DE LOS REQUERIMIENTOS EL 2012 Y 2013. LA CANALIZACIÓN AUMENTA SU PARTICIPACIÓN DEL CUARTO AL SEGUNDO LUGAR.



### RANKING DE FALLAS 2013

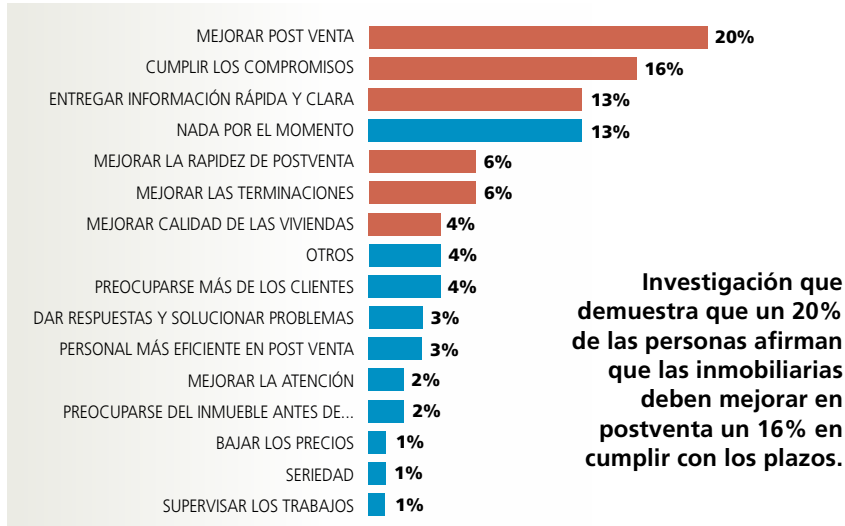
SE MANTIENEN LAS FALLAS ASOCIADAS A PINTURA, COMO LA PRINCIPAL CAUSA DE LLAMADOS. LOS PROBLEMAS DE CANALIZACIÓN SUBEN DE 15% A 19%, SUBIENDO AL SEGUNDO LUGAR.



FUENTE: SISTEMA PVI PLANOK

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**

¿QUÉ LE SUGIERE USTED A LA INMOBILIARIA PARA MEJORAR SU EXPERIENCIA?



**Investigación que demuestra que un 20% de las personas afirman que las inmobiliarias deben mejorar en postventa un 16% en cumplir con los plazos.**

FUENTE: STITCHKIN



Expertos del rubro indican que la principal falla en la postventa inmobiliaria es el fisurado de los muros, que comúnmente se producen en las viviendas. Asimismo, la pintura representa un 33% en desperfectos.

metros que el interesado quieran medir (fallas, tiempos de atención y reparación, satisfacción, entre otras) y, de esta forma, establecer como una determinada inmobiliaria se comporta en comparación con el resto de la industria.

Ignacio Troncoso, gerente general de PLANOK, afirma que este servicio representa un “esfuerzo mancomunado entre la empresa y sus clientes que conforman el Círculo de Calidad de Postventa, en el cual se han estandarizado la nomenclatura de los problemas y las mediciones a efectuar”.

Con esta herramienta, explica Troncoso, “lo que se quiere lograr es que inmobiliarias y constructoras consigan la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores y ayudar a moverse desde dónde están y hacia dónde quisieran estar”.

A partir del aplicativo y la base de datos que posee esta herramienta, PLANOK realizó un ranking de las principales fallas de postventa del 2012 hasta septiembre de 2013, la cual se basa en un universo de 29.800 viviendas, de 30 empresas inmobiliarias, con más de 353 mil requerimientos.

A través de esta acción, se concluyó que tanto en el año 2012 como el 2013, la mayor incidencia de requerimientos se presenta en la pintura, con un 33 por ciento. También se observó que la canalización, pasó del cuarto lugar de las incidencias en el 2012 con un 15%, al segundo lugar este año con 19% de los requerimientos presentados. Siguiendo esta misma tendencia, los desperfectos de la cerámica se ubicaron en un rango menor al del año pasado. Por otro lado, las cerraduras desajustadas presentan una baja de una 5% en comparación al año pasado.

El estudio representa una radiografía de los tipos de problemas que se observan en este proceso de compra de inmuebles, detallándose casi la totalidad de los elementos usados en la construcción, a través de reportes que pueden compartirse entre los participantes, respecto a plazos de atención y otras variables de gran interés para los gestores de postventa de la industria.

Respecto al principal requerimiento relacionado a pintura, Claudia Acosta, subgerente de Procesos Constructivos de Constructora Manquehue, indica que éstas se deben a fisuras, las cuales corresponden a un fenómeno normal a una edificación nueva, originado por retracciones de elementos fabricados con cementos, como por ejemplo, el encuentro de elementos secundarios con es-





tructurales o los movimientos estructurales que producen los sismos. "Este tipo de situaciones no siempre es comprendido por los clientes como parte del comportamiento natural del producto y que estos no afectan en ningún caso la estabilidad de la infraestructura", asegura Acosta. Para mitigar o reducir este fenómeno, existen soluciones constructivas y materiales, que se han podido implementar solo en aquellos proyectos en los cuales los diseñadores del producto lo permiten. Asimismo, añade Acosta, "la información que hemos recogido a lo largo del uso del sistema, nos permite retroalimentar los nuevos proyectos sobre la base de la experiencia de comportamiento de los proyectos anteriores a modo de mejorar en forma la calidad de los nuevos productos".

Priscilla Villagrán, subgerente de Servicios Empresas Armas, señala que también una de las principales fallas que tiene el rubro inmobiliario es cumplir con los tiempos de atención y entrega de la vivienda.

Para la subgerente de Procesos Constructivos de Constructora Manquehue, el benchmark corresponde a una iniciativa aún en proceso de desarrollo, "cuyos resultados todavía no hemos logrado cuantificar; sin embargo, creo que la información que se recabe nos ayudará -por ejemplo- a lograr mayor gestión respecto de los requerimientos asociados a fallas de productos específicos con nuestros proveedores, revisión de la elección de algunos sistemas constructivos específicos que acarrear mayor tasa de reclamos, medición de falla respecto a la industria, entre otras".

Con este sistema, la industria tiene a la mano la posibilidad de encontrar soluciones a las diversas fallas que presentan los servicios que se entregan a quienes invierten en nuevos inmuebles. El objetivo, es lograr que, en un futuro próximo, la postventa no sea un problema, sino que un proceso ágil y cómodo para el cliente. ■

[www.planok.com](http://www.planok.com)

## EN SÍNTESIS

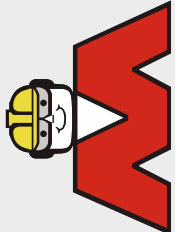
→ A través de un proceso de benchmark se concluyó que tanto en el año 2012 como el 2013, la mayor incidencia de requerimientos se presenta en la pintura, con un 33%.

→ **20% de los clientes todavía mencionan que la calidad de atención en postventa es un punto principal a mejorar en esta industria.**

→ La plataforma cuenta con un "módulo acceso web de propietarios", a través del cual los propietarios se auto atienden de manera on line informándose sobre los avances de sus solicitudes.

→ **Se realizó un ranking de las principales fallas de postventa de los años 2012- 2013 a septiembre, el cual se basó en un universo de 29.800 viviendas, de 30 empresas inmobiliarias, con más de 353.000 requerimientos.**

**24 Años**  
**MOTORMAN**  
Soluciones Confiables, Competitivas. Siempre




## REPRESENTANTES DE XGMA EN CHILE

 **XGMA**

- ▶ Equipos de menor costo con rendimiento similar a las mejores marcas.
- ▶ Bajo costo en mantención, mayor rentabilidad en tu negocio.
- ▶ Servicio técnico y stock de repuestos que garantizan tu continuidad operacional.

**3 Años\***  
DE GARANTIA

Casa Matriz Santiago: Av. Américo Vespucio 1383, Pudahuel. +56 (2) 24356600 Copiapó: +56 (52) 336 204  
\*Consultar por equipos que cuentan con garantía de 3 años.

[www.motorman.cl](http://www.motorman.cl)  
[info@motorman.cl](mailto:info@motorman.cl)  
[facebook.com/motorman.cl](https://facebook.com/motorman.cl)

