

<b>PUESTO. Responsable Territorial Posventa</b>	
<b>DEPENDENCIA JERÁRQUICA Y FUNCIONAL:</b> <b>Responsable Servicio Posventa</b>	
<b>Objeto general</b>	<b>Descripción de tareas</b>
Acabado de las viviendas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comprobar</b> que la promoción está para revisar</li> <li>• <b>Verificar</b> el acabado de viviendas según normativa</li> <li>• <b>Supervisar</b> listado de incidencias</li> <li>• <b>Supervisar</b> las incidencias</li> <li>• <b>Solicitar y hacer el seguimiento</b> de reparación de incidencias</li> <li>• <b>Verificar</b> documentación entregada a compañías suministradoras</li> <li>• <b>Supervisar</b> el estado de la caja de llaves</li> <li>• <b>Gestionar</b> alta de suministro eléctrico a elementos comunes</li> <li>• <b>Gestionar</b> adaptaciones de viviendas de personas discapacitadas</li> </ul>
Elementos comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisar</b> el acabado de elementos comunes</li> <li>• <b>Comprobar</b> puesta en marcha de instalaciones comunes</li> </ul>
Visitas e Incidencias en entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coordinar</b> la visita de los adjudicatarios de cada vivienda y elementos comunes</li> <li>• <b>Supervisar</b> las incidencias que se detecten en las visitas para su reparación y VºBº</li> <li>• <b>Gestionar</b> incidencias en la entrega de viviendas</li> </ul>
Parte de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imputar de cada una de las incidencias</li> <li>• <b>Supervisar</b> el parte de incidencias al constructor</li> <li>• <b>Supervisar</b> la reparación y VºBº del cliente</li> </ul>
Documentación gráfica de vivienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Elaborar</b> documentación gráfica de plano y fotos</li> </ul>
Reparaciones previas a la recepción de obra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestionar</b> la reparación de desperfectos de incidencias observadas.</li> <li>• <b>Asesorar</b> a la Dirección Facultativa y Contrata de posibles focos de incidencias</li> </ul>
Consultas de tasadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atender</b> consultas de tasadores de bancos en su visitas a viviendas</li> </ul>
Reparación aceptada por Visesa y negada por contrata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestionar</b> la contratación de gremios para reparaciones</li> <li>• <b>Gestionar</b> reparaciones de incidencias no atendidas por contrata</li> <li>• <b>Supervisar</b> las reparaciones efectuadas por la empresa contratada</li> <li>• <b>Tramitar</b> las reclamaciones a través de nuestros seguros, cuando la incidencia es cubierta por lo mismos</li> </ul>
Incidencias posescrituración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestionar</b> solicitudes de mejora o reparación de los propietarios.</li> <li>• <b>Supervisar y/o Gestionar</b> incidencias de propietarios posescrituración</li> <li>• <b>Gestionar</b> la atención y resolución de la incidencias</li> </ul>
Técnicos de Posventa responsables de provincia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisar</b> el trabajo de la contrata de servicio Posventa</li> <li>• <b>Elaborar</b> informes para contestar a organismos oficiales –incluye juzgado- y administradores de fincas</li> <li>• <b>Emitir</b> opinión respecto a la imputabilidad de las incidencias y como resolverlas.</li> <li>• <b>Negociar</b> con propietarios y comunidades de vecinos para evitar o paralizar litigios</li> <li>• <b>Revisar y contestar</b> los informes periciales presentados por terceros</li> <li>• <b>Investigar</b> y recabar información para la preparación de pleitos relacionado con incidencias técnicas</li> <li>• <b>Realizar</b> los informes internos que sean pertinentes para las propuestas de negociación, para responder o interponer una demanda judicial, para proponer soluciones y decisiones a la Dirección respecto a las reclamaciones, y cual sean necesarios para la gestión.</li> <li>• <b>Negociar o colaborar</b> en la negociación con los intervinientes del contrato promoción y realizar propuestas para llegar a acuerdos respecto a reparaciones y respecto a reclamaciones económicas</li> <li>• <b>Asistir</b> como testigo en pleitos de incidencias técnicas</li> <li>• <b>Supervisar</b> la reparación de incidencias graves y/o complejas</li> <li>• <b>Apoyar en la exposición</b> del esquema de funcionamiento del Servicio de Atención Postventa en Comunidad de Propietarios, cuando este último los solicite.</li> </ul>

<p>Gestión General de Procesos y Subprocesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Participar</b> en equipos de proceso/subproceso y/o de coordinación de actividad del subproceso dentro de su ámbito de competencia</li> <li>• <b>Asistir</b> al propietario del proceso/subproceso y/o al responsable del equipo de coordinación para la toma de decisión</li> <li>• <b>Aportar</b> criterio para el apoyo a la toma de decisiones sobre materias de su competencia</li> <li>• <b>Apoyar en la Planificación</b> y supervisión de la actividad de los equipos de gestión de actividad en los que participa.</li> <li>• <b>Apoyar en la Elaboración de</b> procedimientos e instrucciones para la gestión de proceso y equipos de gestión de la actividad.</li> <li>• <b>Analizar</b> indicadores de cumplimiento de objetivos del proceso/subproceso y/o del equipo de gestión de la actividad y realizar propuestas de mejora</li> <li>• <b>Apoyar en el establecimiento de</b> criterios de actuación al equipo de proceso/subproceso y a los equipos de gestión de actividad</li> <li>• <b>Apoyo a la implementación de</b> los procedimientos en proceso/subprocesos y en los equipos de actividad.</li> </ul>
<p>Gestión Específica de Gestión de Procesos y Subprocesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realizar</b> las tareas específicas que corresponda según las sistemáticas de gestión definidas (matriz de responsabilidades)</li> </ul>
<p>Reporting</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reportar</b> información y atender consultas de la Dirección y responsable directo</li> <li>• <b>Calcular</b> y analizar indicadores de gestión</li> <li>• <b>Analizar</b> desviaciones de objetivo y <b>proponer</b> medidas correctoras</li> <li>• <b>Informar</b> sobre el estado de los proyectos gestionados y en cuantas acciones intervenga</li> <li>• <b>Informar</b> vía intranet/Web de cuestiones de interés general de los proyectos gestionados.</li> <li>• <b>Custodiar y archivar</b> expedientes y documentación</li> </ul>
<p>Varios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Representar</b> a la empresa en foros, jornadas en materia de su competencia</li> <li>• <b>Colaborar en</b> proyectos específicos derivados del Plan de Gestión, Procesos, Proyectos de Mejora o comisiones de trabajo.</li> <li>• <b>Proponer y poner en marcha</b> mejoras en los procedimientos de trabajo</li> <li>• <b>Participar</b> en acciones formativas internas relacionadas con la actividad realizada y de interés para la organización</li> <li>• <b>Participar en equipos transversales</b> representando al área dentro del ámbito de su competencia</li> <li>• <b>Realizar</b> de funciones y tareas que se le requieran propias del puesto y categoría profesional.</li> </ul>