

# La Clave, estar al servicio del cliente

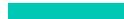




AVINTIA SERVICIOS

# INTRODUCCIÓN

Avintia Servicios es una empresa especializada en conservar el valor de los activos inmobiliarios, ya sea a través de las acciones de mantenimiento o de la postventa. La empresa es un importante nexo de unión entre el promotor y el cliente final, asistiendo y colaborando en todas las necesidades de ambos. Asimismo, nos hemos posicionado como colaborador fundamental de los clientes patrimonialistas para incrementar el valor de sus activos, poniendo a su disposición toda nuestra experiencia y procedimientos que sean útiles para agilizar y mejorar la calidad de los procesos.





**Servicio  
Integral  
en toda  
España**

Avintia Servicios

Entidades Financieras  
o Fondos de Inversión

Posventa

Mantenimiento de  
comunidades

Control de Calidad



NUESTRAS CAPACIDADES ———

# SERVICIOS INTEGRADOS

01. Entidades Financieras o Fondos de Inversión
02. Postventa
03. Mantenimiento de Comunidades
04. Control de Calidad

NUESTRAS CAPACIDADES —  
Servicios Integrados

01.  
**Entidades —  
Financieras  
o Fondos de  
Inversión**

## CÓMO TRABAJAMOS

# Líneas de Actuación —

Dentro de las entidades financieras se desarrollan distintas líneas de trabajo, todas ellas independientes y con distintos gestores e intervinientes.



De todas las incidencias, procesos y gestiones se realiza un exhaustivo seguimiento para cumplir en calidad, forma y plazo. Para cumplir con estos hitos se diferencian claramente las líneas y existe una estructuración interna por grupos de trabajo para lograr el éxito de forma ordenada y con la calidad que exige el cliente. Cada grupo de trabajo esta liderado por un responsable que sirve de interlocutor con el cliente.

Todo ello viene apoyado por una serie de informes y base de datos donde se registran todas las incidencias para tener una trazabilidad de las incidencias resueltas.



## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 01. Aperturas —

## LANZAMIENTOS (Deshaucios)

Sin cerrajero  
Comprobar que la llave  
facilitada abre el inmueble

Con cerrajero  
Cambiar cerradura con o  
sin disposición de llave

- Limpieza y retirada de percederos
- Instalación de lona/vinilo en fachada
- Fotografías de la vivienda (antes y después)
- Con comisión judicial.
- Aviso con 24 h de antelación.
- Se precisa extrema puntualidad.
- Regresamos a los 15 días para realizar la limpieza (tiempo del propietario para reclamar sus pertenencias, por ley).

## ENTREGAS VOLUNTARIAS

- Limpieza y cartelería.
- Tenemos 24h de actuación.
- Acudimos preparados para todo tipo de situaciones.
- Sin comisión judicial.

## CAMBIOS DE CERRADURAS

- Acudimos con un asistente por provincia.
- Suelen cambiarse varias cerraduras por visita en una misma promoción.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 02. Robo y — Vandalismo

Contactamos con los apoderados, realizamos las gestiones necesarias solicitadas por el cliente en función de las necesidades, para asegurar correctamente el inmueble.

**TIEMPO RESOLUCIÓN DE  
INCIDENCIA**

48 horas

**TRABAJOS**

Asegurar Inmuebles

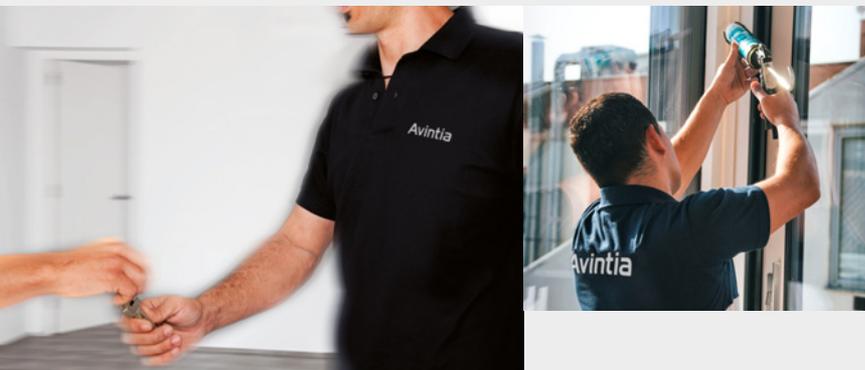
- Cambio de cerraduras
- Colocación de chapas
- Tapiados
- Cerrojos FAC

**GESTORÍA DEL CLIENTE**

Valoraciones

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 03. Rotaciones —



Resolución de actuaciones indicadas por la ingeniería o el cliente, para la adecuación del inmueble. Revisión conjunta del estado final del inmueble, tramitación de llaves y boletines con organismos competentes.

## ADECUACIONES DE VIVIENDAS POR CAMBIO DE INQUILINO

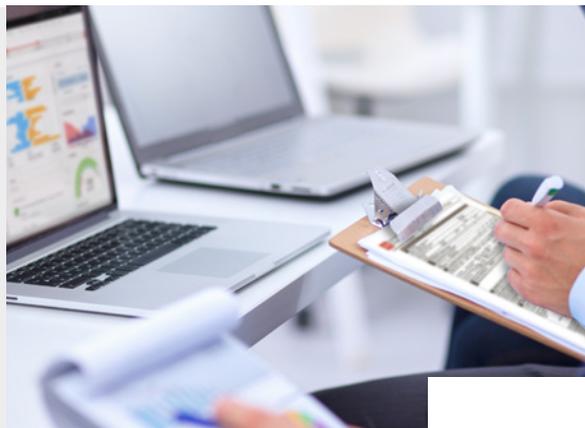
- Realización de trabajos según informe de la ingeniería o el cliente.
- Valoración de posibles actuaciones a realizar previa aprobación.
- Adecuación + completar llavero + fotografías de antes y después.

## OKUPAS

- En condiciones de habitabilidad
- Contrato social de alquiler, se nos facilita acceso.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 04. Boletines —



Incluye la consecución de boletines y la contratación de suministros en viviendas del cliente.

Obtención de toda la documentación para poder hacer los trámites.

Se precisa de una autorización del cliente para poder realizar los trámites en representación suya.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 05. Mantenimiento —

**INCIDENCIAS DE MANTENIMIENTO DE LAS VIVIENDAS**

\* Imprescindible fotografías de antes y después.

**VIVIENDAS VACÍAS (EN STOCK)  
EDIFICACIONES VARIAS Y PARCELAS**

- Se incluyen terrenos.
- Realización de actuaciones tipo

**VIVIENDAS CON PROPIETARIO  
(POSTVENTA)**

- Realización de trabajos sobre informe de la ingeniería.
- Gestión con propietario para acceso.

**ACTUACIONES DE SEGURIDAD**

- Asegurar el inmueble frente a terceros en promociones semi-terminadas o abandonadas.
- Actuaciones de seguridad frente a terceros.

## LÍNEAS DE ACTUACIÓN

# 06. Adecuaciones —



Adecuación de inmuebles en promociones para poner a la venta, según criterios de la Entidad Financiera, previo informe realizado por la ingeniería. Se realizan los trabajos y visitas a obra, tramitación de documentación de Seguridad y Salud.

## ADECUACIÓN + COMPLETAR LLAVERO + FOTOGRAFÍAS DE ANTES Y DESPUÉS.

- Viene de una toma de posesión de un banco, cuyo objetivo es adecuarla para poner el inmueble a la venta.
- Incluye informe de la ingeniería o el cliente.

NUESTRAS CAPACIDADES —  
Servicios Integrados

## 02. Posventa —

01. Preventa

02. Postventa

- Primer listado
- Carta de servicios Avintia Servicios
- Gestión
- Información y documentación

POSVENTA

# Objetivos

**Objetivos de la postventa:**

- Poner en valor los activos
- Ser un nexo de unión entre la empresa promotora y el cliente final.
- Facilitar el trabajo a la empresa promotora y resolver los repaos tras edificación.
- Entregar las viviendas y zonas comunes en perfecto estado y acorde a su valor.
- Gestionar las incidencias que tenga el propietario final respecto a la calidad de su vivienda en el menor tiempo posible.
- Generar un valor añadido y fidelización de los clientes.
- Atención personalizada.
- Conseguir la satisfacción del cliente final y la promotora.

## POSVENTA

# 01. Preventa —



En la dilatada experiencia de Avintia Servicios como empresa líder en servicio de postventa, se ha creado un procedimiento por el cual podemos gestionar las incidencias de una vivienda desde antes de que el propietario escriture su vivienda.

Iniciamos el proceso con los listados de preventa realizados por nuestros técnicos y en base a los criterios de buena ejecución. Estos listados los ejecuta el Constructor mediante sus subcontratistas previo a la visita de cortesía de los propietarios.

## POSVENTA

# 02. Posventa

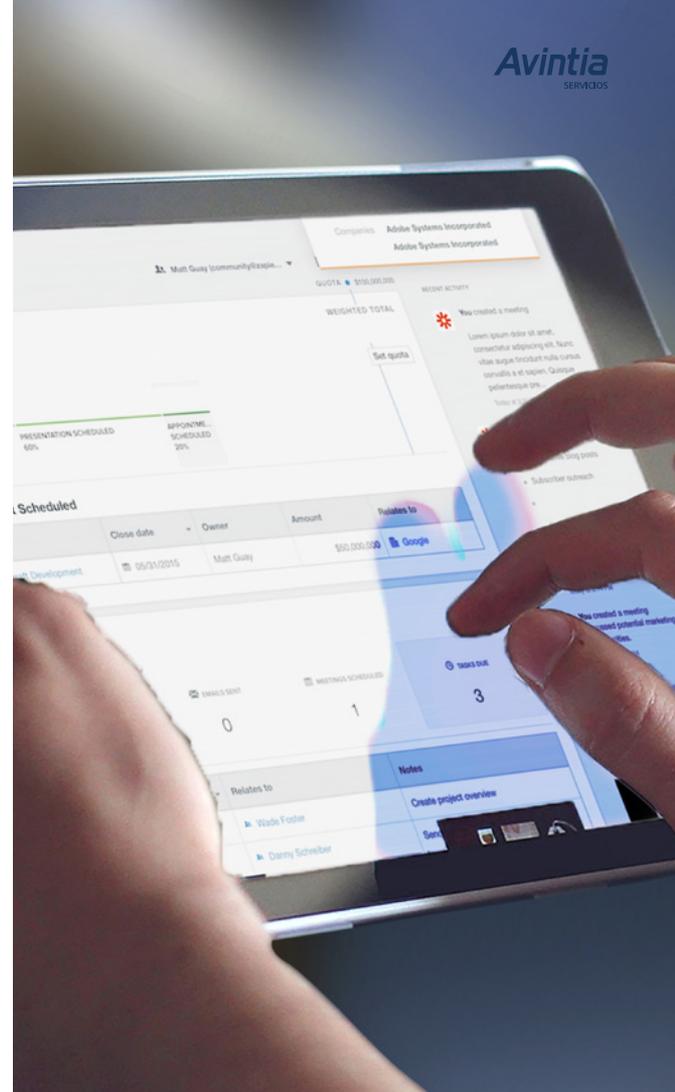
## Primer Listado

El proceso de postventa comienza cuando el propietario hace su primer listado, esto puede ser antes o después de la escrituración, según prefiera la Propiedad.

Dispondremos de un CRM propio en el que hemos ido desarrollando todas las áreas necesarias para realizar la

Postventa de una manera ágil y segura a la hora de gestionar la información y la documentación.

Disponemos de una aplicación personalizada para Tablet que nos permite recoger las incidencias, que se firmen por el propietario y enviárselas via mail de manera automática.





## POSVENTA

# 02. Posventa

## Información y documentación

### Informes

Semanalmente el promotor, gestor, delegado recibirá un informe que indicará el estado del proceso y evolución de la postventa en la promoción.

Al final del proceso de postventa el promotor /gestor recibirá el dossier de finalización de repasos, en este dossier vendrán reflejadas las listas de repasos realizadas por los clientes así como las conformidades a las mismas.



POSVENTA

## 02. Posventa.

---

### Gestión y Posventa

La duración de esta fase será de tres (3) meses, iniciando la fase 48 horas después de la escrituración del propietario, procediendo a concertar una entrevista con cada adquirente de vivienda y confeccionar “in situ” el listado de incidencias o de repastos de cada vivienda. Este listado debe contener el logotipo de la PROPIEDAD, discriminando entre incidencias procedentes y no procedentes, adicionando al mencionado listado todas las deficiencias que no hayan sido observadas por cada propietario.

La confección de los listados de zonas comunes se realizará del mismo modo, con el representante de la Comunidad de Propietarios y Administrador de la Finca según proceda.

---

POSVENTA

## 02. Posventa.

---

### Firma Lista de Repasos Adquiriente Vivienda

Realizada la lista de incidencias o de repasos, ésta será firmada, por duplicado, por cada uno de los adquirentes de las viviendas, para dejar acreditada su plena conformidad con la misma, y la indemnidad de futuras reclamaciones a PROVEEDOR, con la excepción de vicios ocultos o mal funcionamiento de las instalaciones que no hayan sido comprobadas.

### Zonas comunes

Confección del listado de incidencias o repasos de zonas comunes.



## POSVENTA

# 02. Posventa —



## Ordenes de trabajo a constructora

Notificación escrita a la empresa constructora con copia a los representantes de las partes para que ésta proceda a su reparación, asignando las reparaciones a realizar distribuidas por profesionales.





POSVENTA

## 02. Posventa. —

### Colaboración y Seguimiento Constructora

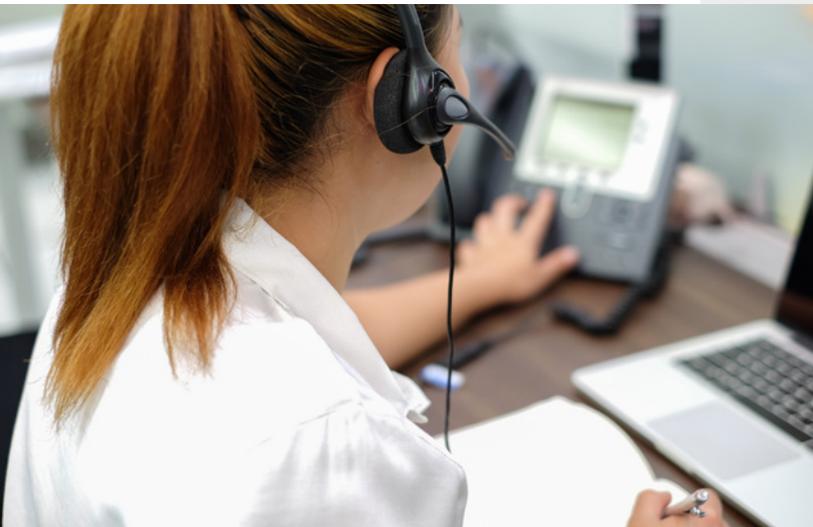
Colaboración y seguimiento con el Jefe de Obra o persona asignada por la empresa constructora, de la ejecución de los trabajos de repasos e incidencias, comprobando su finalización y grado de satisfacción en el acabado.

### Notificaciones a Compañía Promotora

Notificación escrita con carácter semanal al Promotor, de la evolución y situación de los trabajos de reparación.

### Documentos de Conformidad

Recogida a la empresa constructora y posterior entrega al Promotor, de los documentos de conformidad firmados por los adquirentes de las viviendas y en su caso los representantes de la Comunidad de Propietarios para las zonas comunes.



## POSVENTA

# 02. Posventa. —

## Atención telefónica personalizada

Servicio de atención telefónica a disposición de los adquirentes, con un nº de teléfono ... y de atención personalizada.

El horario de atención telefónica será de lunes a viernes de 9,00 h. á 14,00 h. y de 15,00 h. a19,00 h.

Avintia Servicios, se responsabilizará de que las llamadas sean atendidas y se realice la visita posventa, concertando entrevista previa con el adquirente.



POSVENTA

## 02. Posventa.

Trabajos y Servicios de Ejecución de Repasos No Realizados por la Constructora. Trabajos especiales. (Otros).



Siempre y cuando el Promotor, decidiera encargar a Avintia Servicios, la realización de trabajos de reparación de aquellas deficiencias, que la entidad constructora no haya acometido, (o trabajos de carácter especial) se realizarán de conformidad a la aceptación de un presupuesto adicional



NUESTRAS CAPACIDADES —  
Servicios Integrados

03.  
**Mantenimiento  
Comunidades** —



## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 01. Mantenimiento —

## Gestión y mantenimiento de activos inmobiliarios

Búsqueda de la profesionalidad y la excelencia empresarial volcada en el servicio al cliente y usuario final. Dando un servicio global, especializado y diferenciado por cliente y por usuario, así como un asesoramiento profesional de muy alta cualificación.





## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

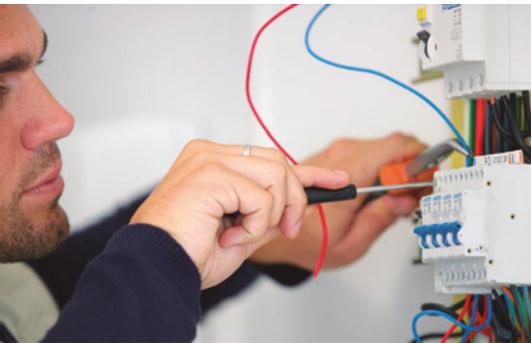
# 01. Mantenimiento —

### **Cuidamos su inmueble como si fuera nuestro.**

- Alineamos los inmuebles con sus necesidades, gestionando los espacios y reuniendo dentro de un mismo servicio global todas las actividades que giran alrededor de estos.
- Personalizamos nuestras actuaciones y servicios: cada Inmueble y cada Comunidad de vecinos es diferente y precisa unas necesidades específicas.
- Añadimos valor a su propiedad, incidiendo en su mantenimiento y mejora, gracias a la profesionalidad de nuestros servicios, avalada por el técnico y el administrador, especialistas en la gestión de su inmueble.

## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 02. Alcance

**Mantenimiento Preventivo**

Conservamos los inmuebles e instalaciones mediante la realización de revisiones y reparaciones periódicas que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

**Mantenimiento Conductivo**

Nos ocupamos de la puesta en marcha de los equipos e instalaciones, así como la supervisión y control del correcto funcionamiento de las mismas.

**Mantenimiento Correctivo**

Resolvemos los problemas no previstos ocasionados por el uso, desgaste por el paso del tiempo.

**Mantenimiento Adaptado**

En función de las infraestructuras o activos de la Comunidad, se elabora un plan específico de mantenimiento con unas actuaciones programadas para comprobar de forma periódica el estado de conservación del inmueble, mitigar los riesgos frente a terceros e impedir que el inmueble se deteriore o pierda valor.

## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 03. Control de Accesos —



Hacemos un severo proceso de selección, para que nuestros profesionales cumplan con una alta cualificación en función de las responsabilidades que va a desarrollar.

Control y Supervisión de acceso.

Control y Supervisión de las viviendas que circunstancialmente estén desocupadas.

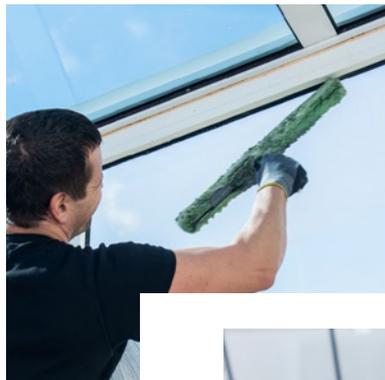
Control y Supervisión de Instalaciones: Contadores, depósitos de agua, riegos en zonas ajardinadas, etc.

Gestiones Varias: atender correspondencia, custodia de llaves, apagado y encendido de luminario de zonas comunes, traslado de cubos de basura a zonas exteriores de la finca, etc.

## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 04. Servicio — de Limpieza

El servicio de limpieza y conservación de sus instalaciones, corre por cuenta de nuestros especialistas, preocupándonos en todo momento del desarrollo del servicio, consumibles necesarios, higiene, recogida y destrucción de papel y residuos, así como cualquier actividad que tenga relación con la higiene de sus inmuebles.



## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 05. Jardinería

Instalamos, mantenemos y mejoramos sus jardines de interior, exterior y zonas verdes, y nos ocupamos del control de plagas, enfermedades, malas hierbas, y del control fitosanitario.

Asimismo, asesoramos en la realización de proyectos y diseño paisajístico, seleccionando las especies más adecuadas al entorno y las necesidades del cliente (ornamentar, dar sombra, etc.).



## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

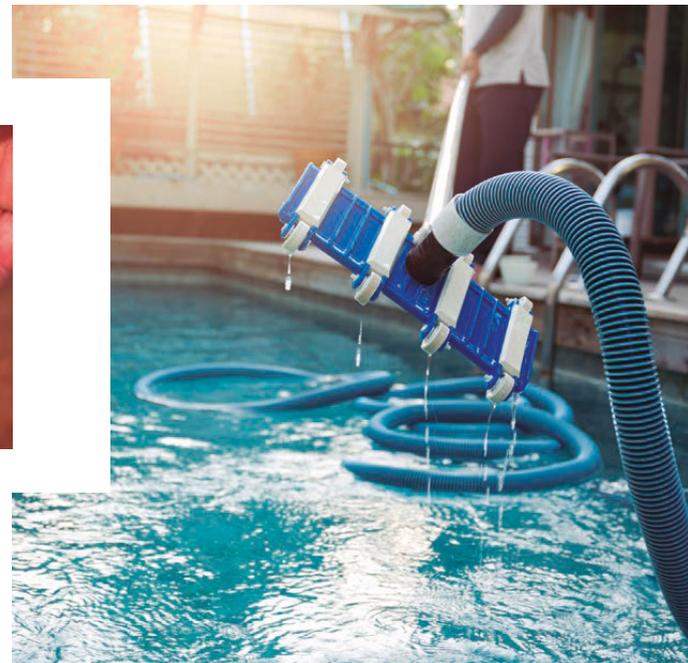
# 06. Piscinas



Realizamos un servicio integral para llevar a cabo el mantenimiento del agua, suministro de materiales y productos, control higiénico y análisis del agua, detección de averías y reparación, y demás operaciones especializadas.



Para el mantenimiento y conservación de su piscina, también ofrecemos un servicio durante el periodo invernal. Así como socorristas en temporada de verano.



## MANTENIMIENTO DE COMUNIDADES

# 07. Equipo — Especializado



Ponemos a su disposición nuestro equipo especializado en gestión y mantenimiento de inmuebles, trabajando de forma proactiva por usted, para mejorar el rendimiento de su Comunidad mediante los siguientes servicios:

- Asignación de un **Gestor técnico** que dirigirá la gestión y servicios de la Comunidad.
- **Análisis y evaluación de los servicios** necesarios para optimizar el funcionamiento del inmueble, para que se traduzcan en ahorro o mejora del bienestar para los residentes.
- **Comunicación fluida** entre Avintia Servicios y la Comunidad a través de nuestro sistema de gestión que permite un contacto permanente.
- **Control de los trabajos**, asegurando el cumplimiento en plazos y en presupuesto para los servicios que recibe su comunidad.
- Mediciones periódicas de **satisfacción de los usuarios** mediante cuestionarios específicos adaptados a su Comunidad.

NUESTRAS CAPACIDADES —  
Servicios Integrados

04.  
**Control —  
de Calidad**



## CÓMO TRABAJAMOS

# Control de Calidad —

Sistema de control de calidad que fusiona las distintas labores de estudio, Control y seguimiento de las obras integrando el estudio del proyecto, la supervisión de la ejecución y acabados de la obra. Todo ello orientado a la búsqueda de la mejora en la Calidad de las obras y en la evolución de los sistemas constructivos.

Con objeto de mejorar la calidad de las obras y reducir el número de incidencias reclamadas por los clientes finales de las promociones.



# Ventajas — Competitivas

## El valor de la diferencia

### ¿Qué nos diferencia?

¿Qué nos permite tomar la iniciativa en tan amplio catálogo de servicios?

Nuestra capacidad operativa, compromiso con el cliente y la calidad y una completa propuesta de servicios nos hacen diferentes respecto a la competencia.

Asimismo, el conocimiento adquirido en el acompañamiento de entidades financieras en la gestión de activos inmobiliarios nos ha proporcionado una capacidad de respuesta con una velocidad superior al resto.

### **CONTROL ACTIVO**

Apoyo o seguimiento (en función de lo que solicite el cliente) a las Direcciones Facultativas con el objetivo de minimizar las reclamaciones en fase de postventa.

### **KNOW-HOW PROPIO**

Contamos con una herramienta CRM propia, Óptim-A, cuyo beneficio se traduce en un aumento estimado de la productividad del 50%.

### **GESTIÓN EFICAZ**

Nuestro sistema de gestión trabaja únicamente con el objetivo de mejorar el producto final y la satisfacción del usuario.

### **ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

Y sistema de vigilancia de la constructora basado en nuestra experiencia en la postventa.



**Avintia**  
SERVICIOS