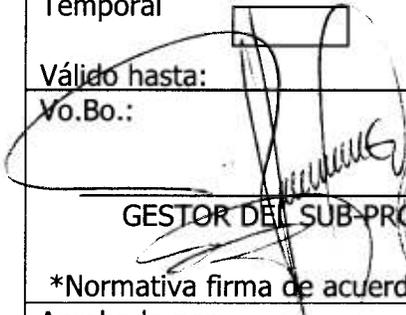
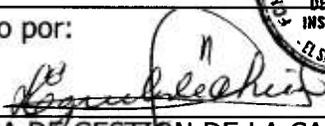


Solicitud de Cambio

Solicitante: Unidad de Comercialización de Proyectos	Fecha: 7 de abril de 2016
Nombre del documento: Subproceso Comercialización de Unidades Habitacionales de los Proyectos Desarrollados por FONAVIPO	
Código: UCP-SP-001	
Revisión: 5	
Motivo del cambio: <ol style="list-style-type: none">1. Alinear el Subproceso con la nueva norma ISO 9001:2015, estableciendo los nuevos requisitos y términos que le son aplicables.2. Validación del Diagrama de Relación de Recursos bajo el enfoque basado en procesos.3. Revisión y mejora del Subproceso	
Descripción del cambio: <ol style="list-style-type: none">1. En el apartado 4. "Referencias", numeral 4.1.1, se establecieron los requisitos específicos que le son aplicables sobre la base de la norma ISO 9001: 20152. En el apartado 6, "Desarrollo", se realizaron principalmente las siguientes modificaciones:<ol style="list-style-type: none">a) Se modifica el paso No. 6.1.1 aclarando que este paso se ejecuta cuando se trate del inicio de un nuevo proyecto habitacional.b) En el paso No. 6.1.4 se adiciona la palabra habitacional, para una mejor interpretación.c) En el paso No. 6.1.11, se aclara que la gestión del vendedor relacionada a la orden de descuento es para la obtención de firmas, se elimina el pago de prima, ya que actualmente no es aplicable para FONAVIPO y se le adiciona que el complemento aplica si la institución financiadora lo solicita.3. En el apartado 7.1 Diagrama de Relación de Recursos, se modificó lo siguiente:<ol style="list-style-type: none">a) Actualización de los documentos asociadosb) Actualización de los proveedores y clientesc) Adicionar los subprocesos e instrucción de trabajo como proveedores y clientes.d) Modificar en lo referido a las Competencias del Personal, estableciendo que las descripciones de puestos son las que intervienen en la ejecución del subproceso.e) En el apartado "objetivo o indicador", se modifica la meta de 90% a 100 (+/-10%), con la finalidad de alinearlos a la meta del plan operativo.	
Temporal <input type="checkbox"/>	Permanente <input checked="" type="checkbox"/>
Válido hasta: <input type="text"/>	
Vo.Bo.:  GESTOR DEL SUB-PROCESO* 	Revisado por:  SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UDI 
*Normativa firma de acuerdo al Proceso o Area relacionada	
Aprobado por:  DIRECTOR EJECUTIVO O LIDER DEL PROCESO San Salvador ** Normativa y Lineamientos firma el Director Ejecutivo 	

JDI-F-02

COPIA NO CONTROLADA



SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 1

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

1. Objetivo.

Efectuar las gestiones de ventas y relacionadas al trámite para el otorgamiento de contribuciones en especie, cuando hubiere, a fin de comercializar las viviendas de los proyectos habitacionales desarrollados por FONAVIPO.

2. Alcance.

Inicia desde que se contacta a los clientes potenciales, hasta que se entrega la vivienda al adquirente.

3. Responsabilidades.

3.1 Del Director Ejecutivo, la aprobación de este Subproceso.

3.2 Del Jefe de la Unidad de Comercialización de Proyectos, la elaboración de este Subproceso y la coordinación en la ejecución del mismo.

3.3 Del Supervisor de Ventas y de los Vendedores, la ejecución de este Subproceso.

4. Referencias.

Este subproceso está relacionado con la Normativa y Prácticas Corporativas siguientes:

4.1 Normativa.

4.1.1 Con la norma ISO 9001: 2015, 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, 8.2.1 Comunicación con el cliente, 8.6 Liberación de los productos y servicios.

4.1.2 Con las Normas de Contribuciones y Ley de FONAVIPO.

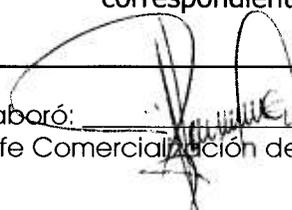
4.2 Prácticas Corporativas.

4.2.1 Confidencialidad.

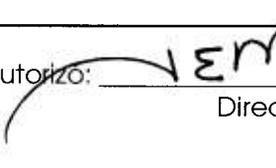
4.2.2 Transparencia.

5. Definiciones.

5.1 Vivienda habilitada para la venta: Es aquella que cuenta con todos los permisos habilitaciones y factibilidad de financiamiento por parte de las instituciones correspondientes.

Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizo: 
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

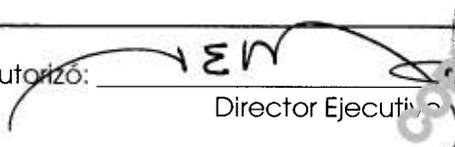
CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 2

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

- 5.2 Formulario de reservación de vivienda o apartamento:** Es el compromiso de reservación de la vivienda entre el vendedor y el cliente como potencial comprador.
- 5.3 Formulario de descuento en concepto de reconocimiento de gastos administrativos por desistimiento de reservación:** Es donde se especifica a los cliente y el cliente acepta, que en caso de que retiro voluntario sin causa justificada, se le descontará el 50% de la reservación.
- 5.4 Formulario de desistimiento de reservación:** Es el formato que se debe llenar para solicitar la devolución de la reservación.
- 5.5 Acta de recepción de vivienda a satisfacción del cliente:** Es donde se hace constar la entrega de la vivienda de manera física al adquirente, con sus respectivo accesorios, en caso de no estar conforme con alguno de los aspectos que se enumeran en dicho formulario, procede a establecerlo dentro del mismo y ambas partes firman de recibido a satisfacción.
- 5.6 Términos de cobertura por fallas o desperfectos en la unidad habitacional:** Es el documento donde se establece el alcance en caso de fallas o desperfectos en la unidad habitacional, así como, aquellos derivados del mal uso de la vivienda.
- 5.7 Encuesta para medir la efectividad de las actividades de promoción:** Es el documento que sirve para captar la opinión de los clientes respecto al medio publicitario que lo llevo a interesarse en nuestro proyecto habitacional.
- 5.8 Institución Financiadora:** Institución que financiara a las familias interesadas los créditos de largo plazo por adquisición de vivienda.
- 5.9 Expediente(s):** Expediente(s) que contiene(n) toda la información relacionada al trámite del crédito y del subsidio en especie si hubiere.
- 5.10 Precalificación:** Formulario que extiende la institución financiadora donde hace constar que es sujeto de crédito y las condiciones de financiamiento a esa fecha.
- 5.11 Vendedor:** es toda persona natural o jurídica, responsable de realizar el proceso de comercialización de las unidades habitacionales.
- 5.12 Adquirente:** Es la persona que compra la unidad habitacional a FONAVIPO.

Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizó: 
Director Ejecutivo



CONTROLADA



SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 3

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

5.13 Desistimiento con causa justificada: Es el acto donde el cliente solicita a FONAVIPO el reintegro de la reservación. Los casos que se consideran CON CAUSA JUSTIFICADA son aquellos donde el reintegro es por el 100% de la reservación, las causas podrán ser:

- a) La Institución Financiera rechazo del crédito,
- b) Cambio de las políticas crediticias por parte de la Institución Financiera,
- c) Cambio en las condiciones de venta por parte de FONAVIPO, y
- d) Casos fortuitos (por ejemplo: gastos por enfermedad o accidente imprevistos del solicitando o núcleo familiar, muerte del solicitante o gastos por fallecimiento de integrante del núcleo familiar, pérdida de empleo, entre otros).

Todos los ítems citados anteriormente, deberán ser respaldados con la documentación pertinente que compruebe cada caso.

Cualquier solicitud que no cumpla lo requerido referente a la causa justificada se reintegrará únicamente el 50% de la reservación, por entenderse que es un retiro voluntario.

6. DESARROLLO.

6.1 ETAPA DE VENTA DE UNIDAD HABITACIONAL:

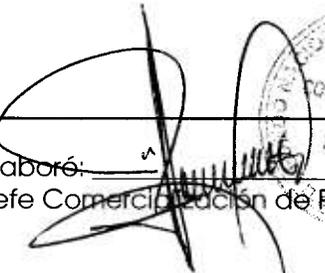
6.1.1 Jefe de la Unidad de Comercialización, explica a los vendedores esquema de las viviendas a comercializar, entrega planos del proyecto, así como, otra documentación relacionada a la venta. (Cuando inicie un nuevo proyecto habitacional)

6.1.2 Vendedor, busca a los clientes por los medios pertinentes, les ofrece el proyecto habitacional, les ofrece alternativas crediticias y les proporciona la información relacionada con los requisitos crediticios que deberá cumplir.

6.1.3 ¿El cliente Precalifica para el monto de la vivienda?

NO. Regresa al paso 6.1.2

SI. Continúa en el paso 6.1.4

Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: 
Director Ejecutivo



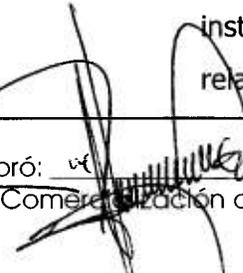


SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 4

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

- 6.1.4 Vendedor**, explica al cliente el monto de la reservación que deberá cancelar a FONAVIPO en las oficinas de cada proyecto habitacional o en el banco designado.
- 6.1.5** Comprueba que el cliente haya pagado en la oficina del proyecto la reservación de vivienda o recibe de parte del cliente copia del recibo de pago del banco y procede a llenar el formulario de reservación e indica cuales son los documentos que deberá de presentar para iniciar el trámite de crédito.
- 6.1.6 Vendedor**, completa la documentación del cliente e ingresa el(los) expediente(s) a la Institución financiadora.
- 6.1.7** Recibe de parte de la Institución Financiadora la resolución del crédito.
- 6.1.8 ¿El crédito fue aprobado?**
NO. Notifica al cliente que su crédito ha sido negado. Continúa en apartado 6.2. "Etapa de Desistimiento del Cliente"
SI. Continúa en paso 6.1.9
- 6.1.9** Contacta al cliente para notificarle que su crédito ha sido aprobado.
- 6.1.10 ¿El cliente continúa con el proceso de compra de la unidad habitacional?**
NO. Continúa en el apartado 6.2. "Etapa de Desistimiento del Cliente"
SI. Continúa en paso 6.1.11
- 6.1.11 Vendedor**, gestiona firmas en Orden de Descuento y pago de complemento al valor de la vivienda en caso que lo solicite la institución financiadora.
- 6.1.12 Institución Financiadora**, notifica al adquiriente y a FONAVIPO fecha de escrituración.
- 6.1.13 Apoderado Legal de FONAVIPO**, asiste a la escrituración, firma las mismas e informa verbalmente a los adquirentes, que se deben de presentar a la oficina de ventas ubicada en el proyecto, para que se les haga entrega oficial y física de la vivienda y sus accesorios.
- 6.1.14 Jefe de la Unidad de Comercialización de Proyectos**, recibe de parte de la institución financiadora el detalle de la venta y envía la documentación relacionada con la venta, a la Unidad de Tesorería, Unidad Administrativa y

Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: 
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 5

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

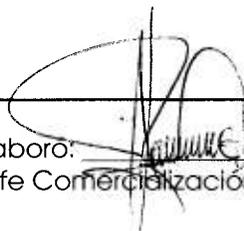
Unidad de Operaciones y Proyectos de Reconstrucción para las acciones pertinentes.

6.1.15 Adquiriente, se presenta al proyecto para recibir la unidad habitacional y sus accesorios (juego de llaves, papeleta de energía eléctrica, focos, chorros, etc.) adicionalmente recibe un folleto con recomendaciones de uso de la vivienda y firma de recibido el acta de recepción de la vivienda a satisfacción del cliente y los términos de cobertura por fallas o desperfectos en la unidad habitacional.
FIN DEL SUBPROCESO.

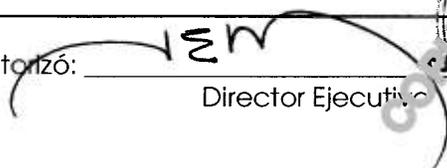
Nota: En caso que FONAVIPO desarrolle nuevos proyectos habitacionales, se realizará la actividad de Pre-Venta, que se materializa hasta la reservación de la vivienda.

6.2 ETAPA DE DESISTIMIENTO DEL CLIENTE

- 6.2.1 El cliente**, solicita devolución de reservación mediante el llenado del formulario de desistimiento con sus respectivos documentos y lo presenta a FONAVIPO para su trámite.
- 6.2.2 El Supervisor de Ventas**, recibe formulario de desistimiento con sus respectivos documentos, lo revisa y verifica que estén completos.
- 6.2.3** Establece resolución, si es con causa justificada, resuelve devolver el 100% de la reservación y si es sin causa justificada el 50%, elabora memorando de solicitud de devolución de reserva y lo remite al Jefe de la Unidad de Comercialización de Proyectos anexando la documentación respectiva.
- 6.2.4 Jefe de la Unidad de Comercialización de Proyectos**, recibe memorando de solicitud de devolución y el formulario de desistimiento con sus respectivos documentos, revisa y firma memorando y luego lo remite a la Dirección Ejecutiva para autorizar la devolución.

Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizó: 
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 6

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

- 6.2.5** Recibe de la Dirección Ejecutiva la documentación debidamente autorizada y la remite a la Unidad de Tesorería para hacer efectiva la devolución de la reservación.
- 6.2.6** **Cliente**, se presenta a tesorería a retirar su devolución, previa notificación de la Unidad de Comercialización de Proyectos. **FIN DEL SUBPROCESO.**

Elaboró:
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizó:
Director Ejecutivo





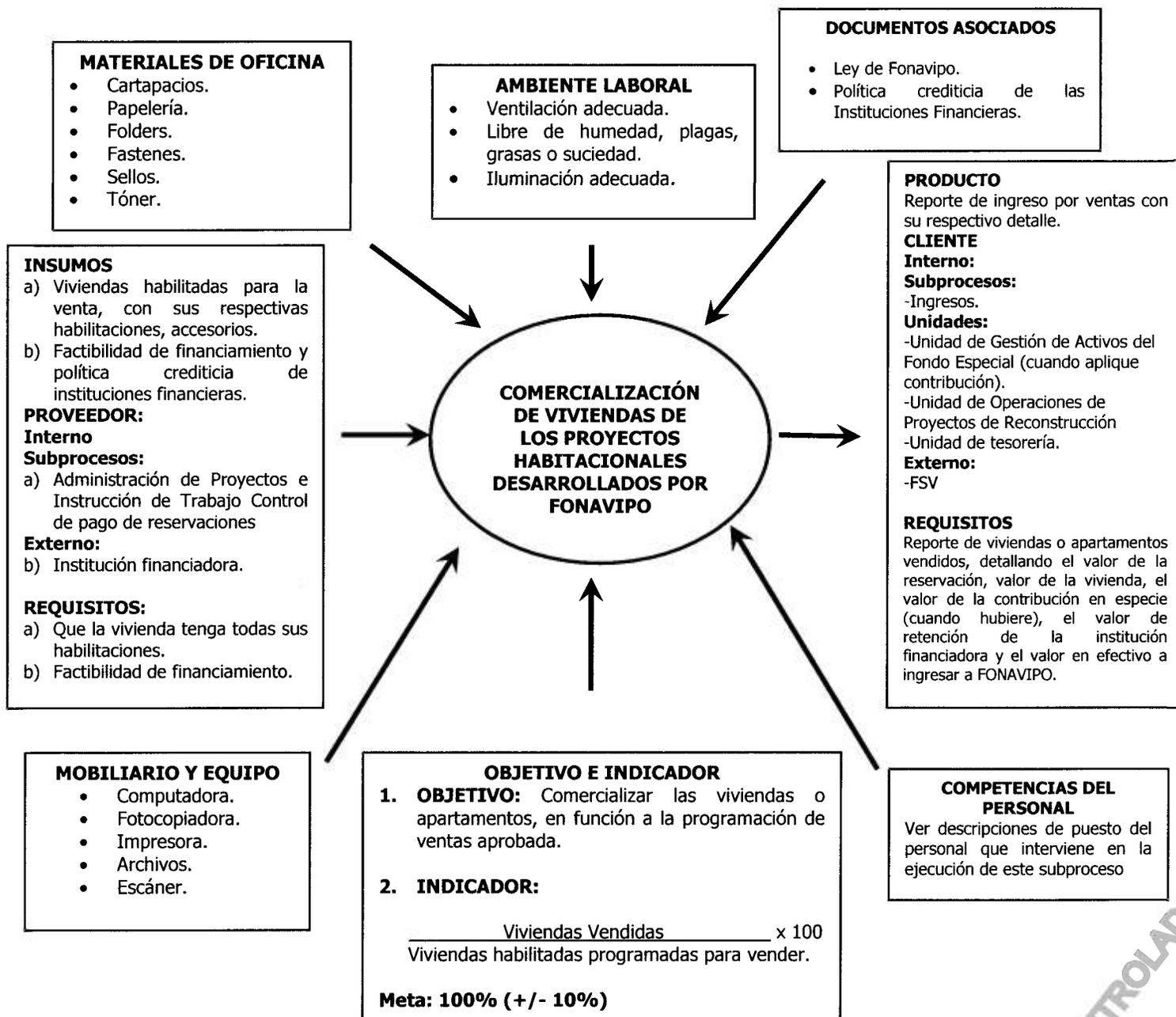
SUBPROCESO

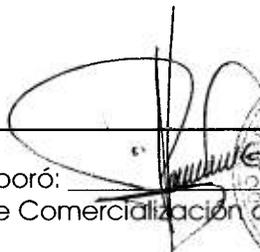
CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 7

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7. Anexos.

7.1 Diagrama de relación de recursos.



Elaboró: 
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: 
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 8

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.2 Requisitos para el trámite de crédito y de contribución en especie (cuando hubiere).

7.2.1 Requisitos para trámite de contribución en especie:

REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DEL SUBSIDIO:

Llenar y/o presentar:

- Formulario de contribución en especie.
- Declaración jurada de conformación de grupo familiar.
- Declaración jurada de separación de cónyuge. (Cuándo aplique)
- Fotocopias de DUI y de NIT del Solicitante y su cónyuge ampliadas a 150%.
- Fotocopias de partidas de nacimiento de los hijos menores de 18 años.
- Carencia de Bienes del solicitante y su cónyuge (cuando se otorgue contribución)
- Constancia de sueldo, confirmación de empleo, constancia de remesas o declaración jurada de ingresos, según el caso.

7.2.2 Requisitos para trámite del crédito:

REQUISITOS GENERALES:

- Fotocopias de DUI y de NIT del solicitante y su cónyuge ampliadas a 150%.
- Fotocopia de la tarjeta del ISSS ampliada al 150%.
- Fotocopia del carnet de residente o ciudadano para el sector remesas ampliado a 150%.
- Buen record crediticio en el Sistema Financiero.
- Sujeto de seguro de deuda.
- Edad entre 18 y 69 años.

REQUISITOS PARA EL SECTOR FORMAL:

- Estado de cuenta de AFP que refleje los últimos 6 meses consecutivos de cotizar.
- Capacidad de pago para responder a una obligación crediticia.
- Constancia de envío de remesas de los últimos 12 meses consecutivos.
- Confirmación de empleo para los empleados privados.
- Constancia de sueldo para los empleados públicos.

REQUISITOS PARA EL SECTOR INFORMAL

- Realizar una actividad económica que le genere dividendos.
- Tener facturas de las compras de mercadería.
- Arrendar el lugar donde efectúa la actividad que le genera los ingresos.
- Llenar el formulario de ingresos y de egresos de la actividad económica a la que se dedica.

Elaboró:
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizó:
Director Ejecutivo



COMUNIDAD CONTROLADA



SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 9

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.3 Formulario de reservación de vivienda o apartamento. (Residencial Los Almendros II, Condominio Santa Lucía y Condominio Procavia)

No. XXXXX	POR US\$ _____		
COMPROBANTE DE RESERVACION NOMBRE DEL PROYECTO			
BLOCK: _____	POLG: _____	CALLE/SENDA/PJE: _____	NÚMERO: _____
NOMBRE: _____			
DUI: _____		NIT: _____	
TELÉFONOS: _____ y _____			
<p>A. El cliente se compromete a presentar la documentación a más tardar 10 días hábiles después de efectuada la reserva, y renovar documentación vencida cuando le sea solicitada.</p> <p>B. Se reintegrara el aporte completo de la reservación, después de escriturada la vivienda.</p> <p>C. Si se retira la reservación por pérdida del empleo debidamente comprobado, se le devolverá el 100% de la reserva.</p> <p>D. Si renuncia al trámite de compra con causa justificada, se reintegrara al comprador el 100% de la reserva.</p> <p>E. Si el crédito fuese denegado, el comprador recibirá la devolución del 100% del monto de la reservación.</p> <p>F. Si la escritura es suspendida cuando ya está lista para su formalización, el comprador, cancelará al FSV el costo de la escritura. (El FSV estipula el costo de la misma).</p> <p>G. En ningún caso la Institución pagará intereses por los fondos depositados en concepto de reservación de la vivienda o apartamento.</p> <p>H. En el caso que al comprador se le denegara el crédito por la respectiva institución financiera para la compra del inmueble relacionado, desde ya libera expresamente de cualquier responsabilidad al FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR (FONAVIPO).</p> <p>I. Ambas partes están de acuerdo en las cláusulas establecidas en este documento, por lo tanto las dan por aceptadas, y no se requerirá comunicación ni consentimiento previo por así convenirlo.</p>			
Lugar y fecha: _____ de _____ del año _____			
Firma y nombre: _____ Por FONAVIPO		Firma: _____ Cliente	
UCP-F-001	Vendedor: _____		

Elaboró: _____
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizo: _____
Director Ejecutivo



CONTROLADA

 FONAVIPO <i>Techamos la mano</i>	SUBPROCESO	CODIGO: UCP-SP-001 FECHA: ABRIL DE 2016 REVISIÓN: 5 PAGINA: 10
TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.		

7.4 Formulario de Descuento en concepto de reconocimiento de gastos administrativos por desistimiento en reservación. (Residencial Los Almendros II, Condominio Santa Lucía y Condominio Procavia)

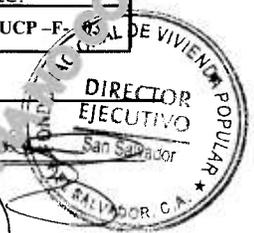
 FONAVIPO	DESCUENTO EN CONCEPTO DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS POR DESISTIMIENTO EN RESERVACIÓN	UCP-F-002
		POR US\$: _____
PROYECTO: _____		
DIRECCIÓN COMPLETA: _____ _____		
NOMBRE: _____		
DUI: _____, NIT: _____		
TELÉFONOS: _____		
CLAUSULA ÚNICA:		
<p>A. En caso de que el cliente se retire o desista continuar con el trámite, deberá presentar de manera formal su desistimiento a FONAVIPO y justificar las causas del retiro, caso contrario, FONAVIPO podrá retener el 50% sobre el valor de la reservación, como reconocimiento por gastos administrativos incurridos en el trámite de la reservación.</p>		
<p>B. El reintegro de la reservación se hará efectiva al valor total de la vivienda, es decir, se descontará del valor total de la vivienda.</p>		
Lugar y fecha: _____ de _____ del año _____		
_____ Por FONAVIPO		_____ Nombre y firma de aceptado del cliente

7.5 Formulario de reservación de vivienda sin dinero.

 FONAVIPO	FORMULARIO DE RESERVACIÓN DE VIVIENDA	
EL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR (FONAVIPO), como dueño del inmueble ubicado en Urbanización Nuevo Belén: _____		
reserva a: _____		
quien se identifica con su DUI No. _____		
Área total del inmueble: _____ M ² , inscrito en el registro de la propiedad bajo matrícula No. _____		
Detalle de la reservación: Precio de venta en letras: _____ US\$ _____		
En el caso que al comprador se le denegara el crédito por la respectiva institución financiera, para la compra del inmueble relacionado, desde ya libera expresamente de cualquier responsabilidad al FONDO NACIONAL DE VIVIENDA POPULAR (FONAVIPO).		
Lugar y fecha: _____ a los _____ días, del mes de _____, del año _____		
_____ Por Fonavipo firma. Nombre:		_____ Firma cliente.
		UCP-F-002

Elaboró: _____
 Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: _____
 Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 11

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.6 Formulario de desistimiento de reservación.

San _____ de _____ de _____.

Señores:
FONAVIPO.
Presente.

Yo, _____
Con número de DUI: _____ y número de NIT: _____
hago de su conocimiento que reservé una vivienda en el Proyecto: _____
Dirección completa: _____
En fecha: _____
Sin embargo he tomado la decisión de no continuar con el trámite para la adquisición de la vivienda por lo siguiente:

Por lo que solicito se evalúe reintegrarme la reservación efectuada en el banco _____, en fecha _____, por valor de US\$ _____.
Nombre y firma del cliente: _____
Nombre, firma y sello del representante legal de la Comercializadora que atendió el proceso de devolución: _____
Resolución: _____
Nombre y firma de quien dio resolución: _____
Solicito a ustedes la forma del retiro del cheque sea de la siguiente forma:
Retiro en oficina de FONAVIPO
Retiro en oficina del proyecto

Anexo los documentos:
✓ Copia de reservación.
✓ Copia del depósito bancario.
Copia de DUI y NIT.

UCP-F-00

Elaboró: _____
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: _____
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 12

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.7 Acta de recepción de vivienda a satisfacción del cliente.



ACTA DE RECEPCIÓN DE VIVIENDA A SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Nombre de la persona que adquiere la vivienda: _____

Número de teléfono fijo y celular: _____

DETALLES DE LA ESCRITURACIÓN DE LA UNIDAD HABITACIONAL:

En la ciudad de: _____ a los _____ días, del mes de: _____ del año _____

Recibo a satisfacción la cantidad de _____ llaves, correspondientes a la vivienda (dirección completa):

Asimismo, doy fe de haber recibido la Boleta de Energía Eléctrica con la que efectuare la conexión de dicho servicio.

RECIBIENDO A SATISFACCION LA VIVIENDA (COMPRADOR)

#	Descripción	Verificación	Observaciones efectuadas por el adquirente en su recepción
1	Techo		
2	Cielo falso		
3	Texturizado de loza		
4	Focos y receptáculo		
5	Paredes		
6	Puertas		
7	Chapa de puertas		
8	Vidrios y maquinaria		
9	Piso		
10	Ducha y tapón		
11	Lavamanos c/accesorios		
12	Inodoro con accesorios		
13	Pila c/lavadero y chorro		
14	Placa y switch		
15	TERMINOS DE COBERTURA POR FALLAS O DESPERFECTOS EN LA UNIDAD HABITACIONAL		

➤ PASOS A SEGUIR EN CASO DE DETECTAR FALLAS O DESPERFECTOS:

1. El propietario, deberá de revisar el acta de recepción de la vivienda, así como, la cobertura detallada en el presente documento.
2. Si la falla o desperfecto esta dentro de los alcances y plazos establecidos en el presente documento, **EL PROPIETARIO** debe de acercarse a la oficina de ventas en el proyecto, para llenar el formulario correspondiente y poder registrar de manera oficial el reclamo.
3. Si FONAVIPO ya no cuenta con oficina de ventas en el proyecto, **EL PROPIETARIO** deberá llamar al 2257-8888, para informar de la situación y poder registrar de manera oficial el reclamo.

ORIGINAL 1: Adquiriente.
ORIGINAL 2: FONAVIPO.

UCP-F-005

Elaboró: _____
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: _____
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 13

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.8 Certificado de Garantía de Vivienda.



TÉRMINOS DE COBERTURA POR FALLAS O DESPERFECTOS EN LA UNIDAD HABITACIONAL



➤ COBERTURA POR FALLAS O DESPERFECTOS EN LA VIVIENDA:

La cobertura estará vigente: A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA DE LA UNIDAD HABITACIONAL AL COMPRADOR Y HASTA POR EL TERMINO ESTABLECIDO EN LAS SIGUIENTES COBERTURAS.

PLAZO	DESCRIPCIÓN DE FALLAS O DESPERFECTOS
1 AÑO	<ul style="list-style-type: none"> Grietas estructurales de paredes (son aquellas producidas por asentamientos o desperfectos en los cimientos, no así las pequeñas grietas en afinados o repellos de paredes, debido a expansiones y contracciones de la mezcla de cemento como consecuencias de los cambios de humedad y/o temperatura). Rotura en tuberías de drenaje o fallas en uniones de la misma.
6 MESES	<ul style="list-style-type: none"> Filtraciones de techo o paredes. Asentamientos en patios Grifería de baños y fregaderos. Cielos falsos. (Para los proyectos de Nuevo Belén y Los Almendros II) Acabados en losa de entre piso y cielo falso (Para condominios Santa Lucía y Procavia)
3 MESES	<ul style="list-style-type: none"> Instalación eléctrica. Puertas en general. Herrajes y chapas. Inodoros. Lavamanos.

FONAVIPO reparará las fallas o desperfectos que aparezcan en las viviendas, derivados de la construcción o aquellos provenientes de los materiales empleados.

PRIMERO, FONAVIPO se compromete durante los plazos establecidos, referente a la descripción de fallas o desperfectos de la vivienda, dichos trabajos los iniciará, dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de la fecha en que reciba el formulario de reclamo por escrito, debiéndolos concluir dentro de un plazo de 30 días hábiles posteriores a la fecha que recibió el reclamo.

SEGUNDO, Se excluye de los términos de cobertura de fallas o desperfectos, aquellos derivados del mal uso o deterioro físico normal, falta de mantenimiento de la vivienda, por modificaciones realizadas por parte del propietario, daños ocasionados por terceros y costos por daños a bienes muebles derivados de las fallas.

TERCERO, El propietario se da por enterado, del estado en que se encuentra vivienda, de acuerdo a la revisión realizada, según Acta de recepción de vivienda a satisfacción del cliente y los términos de cobertura por fallas o desperfectos en la unidad habitacional.

CUARTO, Es responsabilidad del propietario, conservar en su poder este documento para reportar cualquier falla o desperfecto; FONAVIPO tendrá la obligación de atender satisfactoriamente la falla o desperfecto reportado, basado en la fecha de emisión del presente documento y a los tiempos de cobertura definidos.

Firma propietario de la vivienda, recibiendo a satisfacción la vivienda y aceptando los términos de cobertura por falla y desperfectos.	Nombre y firma de la persona que entrega la vivienda en representación de FONAVIPO.
---	---

ORIGINAL 1: Adquiriente.
ORIGINAL 2: FONAVIPO.



Elaboró: [Firma]
Jefe Comercialización de Proyectos

Autorizó: [Firma]
Director Ejecutivo





SUBPROCESO

CODIGO: UCP-SP-001
FECHA: ABRIL DE 2016
REVISIÓN: 5
PAGINA: 14

TITULO: COMERCIALIZACIÓN DE UNIDADES HABITACIONALES DE LOS PROYECTOS DESARROLLADOS POR FONAVIPO.

7.9 Formulario de encuestas para medir la efectividad de las actividades de promoción.

 **SECTOR:** _____ *Unidad de Comercialización de Proyectos* **FONAVIPO**

OBJETIVO:
Medir la efectividad de las estrategias de comercialización ejecutadas por la Unidad de Comercialización de Proyectos de FONAVIPO.

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA: _____

TELÉFONO: _____

FECHA: _____

1. ¿Conoce el programa de gobierno CASA PARA TODOS?

SI NO

a) Por medio de radio:

b) Por medio de TV:

c) Por medio de periódico:

d) Por otro medio, especifique: _____

2. ¿Como se dio cuenta del proyecto habitacional desarrollado por FONAVIPO, donde acaba de adquirir su vivienda?

a) Por medio de radio:

b) Por medio de TV:

c) Por medio de periódico:

d) Publicidad móvil (perifoneo):

e) A través de Feria de Vivienda:

f) Por medio de visita empresarial:

g) Por medio de un amigo (a):

h) Por otro medio, especifique: _____

Nombre y firma de encuestado

Nombre y firma de encuestador

UCP-F-007

Elaboró: _____
Jefe Comercialización de Proyectos



Autorizó: _____
Director Ejecutivo

