

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS POSVENTAS EN PROYECTOS DE VIVIENDA.	Versión: 2.0
		Fecha:15/04/2021
	PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA	Código: GPV-P-20

1. OBJETIVO:

Controlar la calidad en los inmuebles y obras civiles entregados por las constructoras a los beneficiarios del programa de Vivienda Gratuita (PVG1 y PVG2) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante la atención y seguimiento a las solicitudes presentadas por los mismos según lo definido en los términos de referencia, pólizas de garantía y el estatuto del consumidor.

2. ALCANCE:

Inicia con la solicitud de servicio posventa presentada por parte de los beneficiarios del PVG1 o PVG2; continúa con la comunicación de requerimiento a la constructora y el respectivo seguimiento por parte del MVCT a la atención de este y finaliza con la recepción del recibo a satisfacción por parte del beneficiario y el respectivo archivo en el expediente según lo definido en las tablas de retención documental -TRD del MVCT.

3. DEFINICIONES:

- ✓ **ACABADOS:** Son todos aquellos trabajos que se realizan en una construcción para darle terminación a las obras quedando ésta con un aspecto habitable. Algunos acabados en una construcción serían los pisos, ventanas, puertas, pintura y enyesado de paredes.
- ✓ **BENEFICIARIO:** Miembro, representante o jefe del hogar, mayor de edad y que se encuentra individualmente en alguno de los listados de personas y familias potencialmente elegibles.
- ✓ **CALIDAD DE OBRA:** Condición en que un bien inmueble cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. Estado de un inmueble que permite determinar la condición en que se encuentra para satisfacer las expectativas de los usuarios en cuanto al mismo en aspectos de servicio, uso, seguridad y mantenimiento.
- ✓ **COMITÉ FIDUCIARIO:** Es el máximo órgano directivo de los FIDEICOMISOS, encargado de cumplir las funciones determinadas en los contratos de fiducia y en los Manuales Operativos.
- ✓ **CONSTRUCTOR:** Es el responsable de levantar la edificación y la construcción de un proyecto arquitectónico de acuerdo a los estudios, diseños y licencias aprobadas.
- ✓ **ESTRUCTURAS:** Es el nombre que recibe el conjunto de elementos unidos, ensamblados o conectados entre sí, que tienen la función de recibir cargas, soportar esfuerzos y transmitir esas cargas al suelo, garantizando así la función estático - resistente de la construcción.
- ✓ **FIDEICOMISO:** Contrato mediante el cual un individuo (el fiduciante o fideicomitente) encomienda dinero o bienes de su propiedad a otra persona jurídica o física (el fiduciario) para que los administre en beneficio de un tercero (el beneficiario) y, luego del cumplimiento de una condición o de un plazo, los transmita nuevamente al fiduciante, al beneficiario o a otro sujeto.
- ✓ **POLIZA DE GARANTIA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del constructor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS POSVENTAS EN PROYECTOS DE VIVIENDA.	Versión: 2.0
		Fecha:15/04/2021
	PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA	Código: GPV-P-20

- ✓ **IDONEIDAD O EFICIENCIA:** Aptitud del bien o inmueble para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- ✓ **OFERENTE DE SOLUCIONES DE VIVIENDA:** Es la persona natural o jurídica, patrimonio autónomo cuyo vocero es una sociedad fiduciaria o la entidad territorial, que puede construir o no directamente la solución de vivienda, y que está legalmente habilitado para establecer el vínculo jurídico directo con los hogares beneficiarios del subsidio familiar.
- ✓ **POLIZA DE ESTABILIDAD:** Es el amparo de estabilidad y calidad de la obra, hace parte de la garantía única de cumplimiento. Bajo esta cobertura se protege a la Entidad Estatal por los perjuicios que sufra como consecuencia de cualquier daño o deterioro que presente la obra entregada, por razones imputables al contratista.
- ✓ **POSTVENTA:** Es un servicio que solicita el beneficiario a la Constructora, requiriendo la atención a un daño que presenta la vivienda relacionado con la Calidad de Obra y su normal funcionamiento.
- ✓ **PRODUCTO:** Todo bien inmueble y obras civiles entregados por las constructoras a los beneficiarios del programa de Vivienda Gratuita (PVG 1 y PVG 2) del Ministerio de Vivienda, ciudad y territorio.
- ✓ **PROGRAMA DE VIVIENDA GRATUITA:** Es el programa que adelanta el Gobierno Nacional con el propósito de entregar viviendas de interés prioritario, a título de subsidio en especie, a la población vulnerable referida en el artículo 12 de la ley 1537 de 2012.
- ✓ **SEGUIMIENTO:** Establece el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto establecidas en la planificación de este.
- ✓ **SFVE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA EN ESPECIE:** Es un subsidio que equivale a la transferencia de una vivienda de interés prioritario al beneficiario

4. ABREVIATURAS:

MVCT: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
SPAT: Subdirección Promoción y Apoyo Técnico
PVG: Programa de Vivienda Gratuita
TRD: Tablas de Retención Documental

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Todo proyecto entregado a los beneficiarios debe contar con un acta de entrega definida por la constructora, a partir de esta se debe iniciar una verificación de existencia de postventa real, es decir, se confirma que la problemática no obedece a mal uso por parte del beneficiario, falta de mantenimiento o el requerimiento se presenta extemporáneamente según lo definido en las pólizas y en el estatuto del consumidor, esta verificación se realiza en conjunto con la constructora; si el requerimiento no obedece a estas condiciones se debe iniciar un proceso de control amparado por el estatuto del consumidor y las pólizas del proyecto, según la normatividad vigente y aplicable a cada proyecto.

Una vez se reciba una solicitud por parte de los beneficiarios del PVG1 o PVG2, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en cabeza de la SPAT debe realizar seguimiento a la atención y trámite dado a dicha solicitud por parte

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS POSVENTAS EN PROYECTOS DE VIVIENDA.	Versión: 2.0
		Fecha:15/04/2021
	PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA	Código: GPV-P-20

de la constructora, entendiéndose como solicitud cualquier petición, queja o reclamo de índole técnico – calidad de obra.

El Cubrimiento de pólizas para los bienes inmuebles comprende la estabilidad de la obra (temas estructurales) por un término de diez (10) años, para la calidad general de obra por dos (2) años y para los acabados por el término de un (1) año.

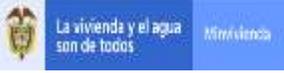
Para el desarrollo de este procedimiento y teniendo en cuenta la clase de proyecto se puede contar con diferentes actores, tales como: Fiduciarias, Entidades Territoriales, entidad Supervisora y/o interventora designada y/o contratada, oferentes de proyectos de vivienda y otras entidades del orden nacional, regional y/o local.

6. CONTENIDO:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Recibe la Solicitud de atención a posventa por parte del beneficiario.	Profesionales – Contratistas / SPAT	Oficio o correo electrónico de solicitud	Esta solicitud puede ser también comunicada por la constructora.
2	Comunica solicitud postventa a la constructora	Profesionales – Contratistas / SPAT	Oficio de comunicación	
3	<p>Revisa pertinencia de atender solicitud</p> <p>3.1 Si es pertinente la atención se comunica a Fiducia y se informa al beneficiario el trámite a seguir, actualiza información en matriz de seguimiento postventa y pasa a la actividad 4.</p> <p>3.2 Si no es pertinente atender el requerimiento se informa al beneficiario la no atención y sus razones. Fin del procedimiento.</p>	Constructora y Profesionales – Contratistas / SPAT	<p>Oficio informativo a Fiducia y a beneficiario de PVG1 o PVG2; según corresponda</p> <p>GPV-F-64 Matriz de seguimiento postventas</p>	las obras civiles requeridas para la atención son desarrolladas por la constructora.
4	Realiza seguimiento a la atención de solicitud por parte de la constructora y actualiza matriz de seguimiento postventa.	Profesionales – Contratistas / SPAT	Informes, listas de asistencia, actas de reuniones, ayudas de memoria, registro fotográfico y comunicaciones.	Según sea el caso se realiza verificación en campo o se revisión de informes presentados por constructora o entidad territorial.

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS POSVENTAS EN PROYECTOS DE VIVIENDA.	Versión: 2.0
		Fecha:15/04/2021
	PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA	Código: GPV-P-20

			Oficio reiterativo (cuando aplique) Póliza (cuando se requiera) GPV-F-64 Matriz de seguimiento postventas	En caso de que el seguimiento no arroje los resultados esperados, se reitera a constructora el cumplimiento del servicio postventa y para los casos que se requiera se aplica la póliza que corresponda según la normatividad vigente. La matriz de seguimiento postventas debe actualizarse con el estado de avance de cada solicitud después de cada seguimiento.
5	Solicita a la constructora el recibo a satisfacción por parte del beneficiario.	Profesionales – Contratistas / SPAT	Correo electrónico u oficio de solicitud	
6	Recibe y archiva recibo a satisfacción en el expediente correspondiente.	Profesionales – Contratistas / SPAT	Expediente	El respectivo archivo se realiza según lo definido en la Tablas de Retención Documental – TRD del MVCT
FIN				

	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE Y SEGUIMIENTO A SERVICIOS POSVENTAS EN PROYECTOS DE VIVIENDA.	Versión: 2.0
	PROCESO: GESTIÓN A LA POLÍTICA DE VIVIENDA	Fecha: 15/04/2021
		Código: GPV-P-20

7. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
15/04/2021	1.0	2.0	Actualización del documento de acuerdo a la aprobación del mapa de procesos realizada en diciembre del 2019. Adicionalmente se ajusta según lo requerido por DET-G-04 Guía elaboración documentación del SIG.

8. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ:

Elaboró: José Miguel Lopez A. Maria Zoraida Rivera Cargo: Contratista -SPAT Profesional Especializado - SPAT Firma: Fecha: 16/03/2021	Revisó: Julio Cesar Baez Cargo: Subdirector de Promoción y Apoyo Técnico Firma: Fecha: : 16/03/2021	Aprobó: Erles Edgardo Espinosa Cargo: Director Ejecutivo de FONVIVIENDA Firma: Fecha: : 15/04/2021
---	---	--