



CURSO/GUÍA PRÁCTICA ENTREGA DE VIVIENDAS Y POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO

REPASOS, INCIDENCIAS, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍAS, COSTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

770 págs.





Todos los derechos reservados. No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, por ningún medio, ya sea informático, electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, o cualquier otro, así como su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso, sin previa autorización por escrito de los titulares de los derechos de propiedad intelectual.

Esta obra se ha elaborado con fines didácticos, por lo que el editor, autor, o cualquier persona relacionada con la misma se exoneran de toda responsabilidad resultante de las actuaciones de cualquier clase realizadas en base a esta obra, así como de cualquier error u omisión que pudiese contener.

Copyright © inmoley.com



Índice

¿QUÉ APRENDERÁ?.....	20
Introducción.	22
PARTE PRIMERA.	24
FUNDAMENTOS INTERNACIONALES DE LA ENTREGA DE VIVIENDAS Y LA POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO	24
Capítulo 1: La entrega de viviendas y la postventa como fase crítica del promotor inmobiliario	24
1. La entrega de viviendas como cierre comercial, técnico y reputacional de la promoción inmobiliaria.....	24
a. Diferencia entre finalizar la obra y entregar correctamente la vivienda al comprador	24
b. La entrega como momento de máxima exposición del promotor inmobiliario.....	26
c. Relación entre entrega, satisfacción del cliente, coste de postventa y reputación comercial.....	28
2. La postventa inmobiliaria como sistema de gestión profesional del promotor	31
a. Concepto de postventa en promociones residenciales.....	31
b. Diferencia entre atención comercial, gestión técnica de incidencias y garantías.....	33
c. Función de la postventa en la reducción de reclamaciones y conflictos.....	35
3. Problemas comunes de entrega de viviendas en España y Latinoamérica	37
a. Repasos incompletos, defectos visibles e incidencias de instalaciones	37
b. Descoordinación entre obra, comercialización, financiación y atención al cliente.....	39
c. Falta de trazabilidad documental y pérdida de control del coste de reparación	41
4. Objetivos del promotor inmobiliario en la entrega y postventa	42
a. Entregar viviendas terminadas, documentadas y funcionales	42
b. Gestionar incidencias con rapidez, evidencia y criterio técnico.....	44
c. Proteger margen, liquidez, marca, garantías y relación con el comprador	46
5. Principios internacionales de buena práctica en entrega y postventa	48
a. Planificación previa, control documental y anticipación de incidencias	48
b. Comunicación clara, trazabilidad y transparencia razonable con el cliente	50
c. Cierre ordenado de repasos, garantías, costes y responsabilidades.....	51
6. Riesgos de no profesionalizar la entrega y postventa del promotor	53
a. Incremento del coste de reparación y pérdida de margen de la promoción	53
b. Reclamaciones, deterioro reputacional y bloqueo de futuras ventas	55
c. Conflictos con contratistas, compradores, comunidades iniciales y aseguradoras.....	57
Capítulo 2: Organización interna del promotor inmobiliario para la entrega de viviendas y la postventa	59
1. Estructura organizativa del promotor para la fase de entrega.....	59
a. Dirección de promoción, dirección facultativa, obra, comercial y postventa	59
b. Responsables internos de entrega, repasos, documentación e incidencias	61
c. Coordinación entre promotor, constructor, proyectistas, comercializadora y administración	64
2. Funciones del responsable de entrega de viviendas	66
a. Preparación del calendario de entrega y coordinación con compradores.....	66
b. Supervisión de documentación, llaves, suministros, accesos y repasos	68



c. Seguimiento de incidencias hasta su cierre definitivo.....	70
3. Funciones del responsable de postventa del promotor	71
a. Recepción, clasificación y priorización de incidencias.....	72
b. Comunicación con compradores, técnicos, constructor y subcontratas.....	73
c. Control del coste, plazos, evidencias y satisfacción final del cliente	75
4. Coordinación entre área técnica y área comercial	77
a. Alineación entre promesas comerciales y realidad técnica de la vivienda	77
b. Gestión de expectativas antes, durante y después de la entrega	78
c. Prevención de conflictos por memoria de calidades, acabados y cambios pactados	80
5. Flujo interno de información para entregas y postventa.....	82
a. Canales únicos de comunicación y registro de incidencias	82
b. Trazabilidad documental de cada vivienda, comprador e incidencia	83
c. Informes periódicos para dirección, financiación, coste y control reputacional.....	85
6. Errores organizativos frecuentes del promotor inmobiliario	86
a. Entregar viviendas sin responsable único de postventa	86
b. Dejar la gestión de repasos exclusivamente al constructor	88
c. No presupuestar ni controlar el importe real de la postventa	89
PARTE SEGUNDA.....	92
PLANIFICACIÓN DE LA ENTREGA DE VIVIENDAS DEL PROMOTOR INMOBILIARIO	92
Capítulo 3: Preparación técnica de la promoción antes de la entrega de viviendas.....	92
1. Plan de preentrega técnica de la promoción inmobiliaria	92
a. Objetivos del plan de preentrega antes de citar a compradores	92
b. Coordinación entre final de obra, recepción interna y entrega comercial	94
c. Calendario de revisión por viviendas, zonas comunes e instalaciones.....	96
2. Revisión previa de viviendas terminadas	98
a. Comprobación de acabados, carpinterías, pintura, pavimentos y revestimientos	98
b. Revisión de funcionamiento de instalaciones interiores.....	100
c. Verificación de limpieza, seguridad, accesibilidad y estado de entrega.....	102
3. Revisión previa de zonas comunes.....	104
a. Portales, garajes, trasteros, ascensores, cubiertas, fachadas y urbanización interior	104
b. Instalaciones comunitarias, cuartos técnicos y elementos compartidos	106
c. Riesgo de entregar viviendas con zonas comunes no funcionales o incompletas	108
4. Coordinación con el constructor antes de la entrega	109
a. Listado de repasos pendientes y calendario de subsanación.....	110
b. Responsabilidad del constructor en defectos visibles y trabajos incompletos	111
c. Retenciones, garantías contractuales y presión económica para cerrar repasos	113
5. Control de documentación técnica previa a la entrega	115
a. Certificados, planos, manuales, garantías y documentación de instalaciones.....	115
b. Relación entre documentación técnica y atención postventa	116
c. Archivo digital por promoción, edificio, vivienda y comprador.....	118
6. Decisión de aptitud para entregar viviendas	120
a. Criterios técnicos mínimos para iniciar entregas	120
b. Riesgos de entregar con incidencias relevantes pendientes.....	122
c. Acta interna de aptitud de entrega y aprobación por el promotor	123
Capítulo 4: Repasos previos, listas de defectos y control de calidad antes de la entrega ..	126



1. Concepto profesional de repaso previo en la entrega de viviendas	126
a. Diferencia entre control de calidad de obra y repaso final de entrega	126
b. Finalidad preventiva del repaso frente a reclamaciones posteriores	128
c. Impacto del repaso previo en el coste de postventa	130
2. Metodología de inspección de viviendas	132
a. Revisión por estancias, elementos constructivos e instalaciones	132
b. Registro fotográfico, fecha, responsable y gravedad del defecto	134
c. Clasificación entre defecto visible, incidencia funcional y cuestión estética	136
3. Checklists técnicos de repaso previo	138
a. Cocina, baños, dormitorios, salón, terrazas y espacios exteriores privativos	138
b. Instalaciones eléctricas, climatización, fontanería, saneamiento y ventilación	140
c. Carpinterías, cerrajería, pintura, pavimentos, revestimientos y mobiliario incorporado	141
4. Gestión de defectos repetitivos en la promoción	143
a. Identificación de patrones por partida, subcontrata o material	143
b. Corrección colectiva antes de multiplicar entregas individuales	145
c. Reducción de coste mediante intervención preventiva por lotes	147
5. Control de repasos en viviendas vendidas y no vendidas	148
a. Diferencias entre vivienda entregada, vivienda pendiente de escriturar y vivienda en stock	148
b. Conservación de viviendas no entregadas y prevención de deterioro	150
c. Revisión adicional antes de entregas diferidas	152
6. Cierre del repaso previo antes de citar al comprador	153
a. Evidencia documental del repaso ejecutado	153
b. Validación interna del estado de la vivienda	155
c. Comunicación comercial coherente con el estado real de entrega	156
Capítulo 5: Planificación del calendario de entrega, llaves, suministros y ocupación inicial 159	
1. Calendario general de entregas del promotor inmobiliario	159
a. Orden de entregas por bloques, portales, plantas o fases	159
b. Coordinación con firma, pago final, financiación y disponibilidad de vivienda	162
c. Gestión de compradores residentes, inversores y compradores ausentes	164
2. Programación individual de citas de entrega	166
a. Convocatoria del comprador y confirmación documental previa	166
b. Tiempo mínimo razonable por vivienda y comprador	168
c. Gestión de retrasos, ausencias, cambios de cita y entregas acumuladas	169
3. Preparación de llaves, mandos, tarjetas y accesos	171
a. Inventario de llaves de vivienda, trastero, garaje, portal y zonas comunes	171
b. Mandos de garaje, tarjetas de acceso y códigos provisionales	173
c. Acta de entrega de llaves y responsabilidades desde la recepción	175
4. Alta, cambio o disponibilidad de suministros	176
a. Electricidad, agua, gas, climatización, telecomunicaciones y servicios comunes	176
b. Información que debe recibir el comprador para contratar o activar suministros	178
c. Riesgos de entregar viviendas sin suministros funcionales o sin instrucciones claras	180
5. Coordinación de mudanzas y ocupación inicial	182
a. Normas provisionales para mudanzas, uso de ascensores y protección de zonas comunes	182
b. Prevención de daños por ocupación temprana	183
c. Comunicación con administradores, conserjería, seguridad y comunidad inicial	185



6. Gestión de entregas por fases en promociones complejas	187
a. Entregas parciales con obra pendiente en otros bloques o zonas	187
b. Seguridad, accesos provisionales y molestias durante fases posteriores	189
c. Riesgo reputacional y coste de postventa en promociones entregadas por etapas	190
PARTE TERCERA	193
DOCUMENTACIÓN DE ENTREGA DE VIVIENDAS DEL PROMOTOR INMOBILIARIO	193
Capítulo 6: Documentación técnica, contractual y comercial en la entrega de viviendas..	193
1. Función de la documentación en la entrega de viviendas	193
a. Prueba del estado de entrega y de la información facilitada al comprador	193
b. Reducción de reclamaciones por falta de información o expectativas incorrectas	195
c. Relación entre documentación, garantías, mantenimiento y coste de postventa	197
2. Documentación contractual relevante para la entrega	199
a. Contrato de compraventa, anexos, memoria de calidades y modificaciones pactadas.....	199
b. Pagos pendientes, condiciones suspensivas y obligaciones previas a la entrega	201
c. Riesgo de contradicciones entre documentación comercial y realidad ejecutada	203
3. Documentación técnica de la vivienda	204
a. Planos finales, superficies, distribución, instalaciones y elementos privativos.....	204
b. Manuales de equipos, garantías de fabricantes e instrucciones de uso	206
c. Información sobre limitaciones, mantenimiento y prohibiciones técnicas	208
4. Documentación del edificio y zonas comunes	210
a. Instalaciones comunitarias, ascensores, garajes, cubiertas, fachadas y urbanización.....	210
b. Manual de uso y mantenimiento del edificio.....	212
c. Entrega documental al administrador, comunidad inicial o entidad gestora.....	213
5. Documentación económica y administrativa de entrega	215
a. Liquidación de importes pendientes, gastos, impuestos indirectos y pagos asociados.....	215
b. Justificantes, recibos, certificaciones y comunicaciones al comprador	217
c. Relación entre documentación económica, financiación y cierre de promoción.....	218
6. Archivo documental del promotor	220
a. Expediente digital por promoción y vivienda	220
b. Custodia de actas, comunicaciones, fotografías, incidencias y cierres	221
c. Utilidad del archivo ante reclamaciones, auditorías internas y futuras garantías	223
Capítulo 7: Manual del comprador, manual de uso de la vivienda y comunicación preventiva	226
1. Finalidad del manual del comprador en la entrega de viviendas	226
a. Reducir incidencias derivadas de uso incorrecto	226
b. Explicar funcionamiento de la vivienda, instalaciones y zonas comunes.....	228
c. Mejorar la percepción de profesionalidad del promotor	229
2. Contenido mínimo del manual de uso de la vivienda	231
a. Climatización, ventilación, electricidad, fontanería, saneamiento y telecomunicaciones	231
b. Carpinterías, persianas, cerraduras, electrodomésticos y elementos incorporados	233
c. Mantenimiento ordinario, limpieza y revisiones recomendadas	235
3. Información sobre garantías y responsabilidades del comprador	237
a. Diferencia entre defecto de entrega, garantía técnica y daño por uso	237
b. Obligaciones de mantenimiento, conservación y comunicación temprana	239



c. Consecuencias de manipular instalaciones o ejecutar reformas sin control técnico	240
4. Comunicación preventiva sobre condensaciones, humedades y ventilación.....	242
a. Uso correcto de ventilación, climatización y baños	242
b. Diferencia entre defecto constructivo, falta de ventilación y uso inadecuado.....	244
c. Importancia de instrucciones claras para reducir conflictos frecuentes	245
5. Información sobre comunidad inicial y normas de convivencia.....	247
a. Uso de garajes, trasteros, terrazas, zonas comunes y elementos compartidos.....	247
b. Mudanzas, horarios, residuos, seguridad y protección de elementos comunes	249
c. Relación entre promotor, administrador inicial y compradores	250
6. Formato y entrega del manual al comprador	252
a. Manual físico, digital o mixto	252
b. Acuse de recibo y trazabilidad documental	254
c. Actualización del manual durante el periodo inicial de postventa.....	255
Capítulo 8: Acta de entrega, visita con comprador y aceptación con incidencias	258
1. Acto formal de entrega de la vivienda	258
a. Secuencia de recepción del comprador, revisión, firma y entrega de llaves	258
b. Diferencia entre entrega jurídica, entrega material y entrega técnica	260
c. Riesgos de improvisar la entrega sin protocolo documentado	262
2. Visita de entrega con el comprador	264
a. Recorrido ordenado por vivienda, garaje, trastero y zonas comunes relevantes.....	264
b. Explicación de instalaciones básicas y elementos de uso inmediato.....	266
c. Registro de observaciones del comprador durante la visita.....	267
3. Acta de entrega sin incidencias.....	269
a. Contenido mínimo del acta de entrega	269
b. Declaración de recepción de llaves, documentación y manuales	271
c. Efectos prácticos para el promotor y para el comprador	272
4. Acta de entrega con incidencias o repasos pendientes	274
a. Listado de defectos visibles aceptados para subsanación.....	274
b. Plazo estimado, responsable y procedimiento de seguimiento.....	275
c. Diferencia entre aceptar la vivienda y reservar incidencias de repaso	277
5. Rechazo de entrega por el comprador	279
a. Causas justificadas e injustificadas de negativa a recibir	279
b. Documentación de la situación y comunicación posterior	280
c. Decisión del promotor sobre nueva cita, subsanación o actuación contractual	282
6. Evidencias de entrega y prevención de controversias	284
a. Fotografías, vídeos, firmas, fecha, hora y participantes.....	284
b. Comunicaciones posteriores y confirmación de compromisos asumidos	285
c. Archivo integrado del acta, incidencias, llaves y documentación entregada	287
PARTE CUARTA.	289
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTREGA Y POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO.....	289
Capítulo 9: Atención al comprador durante la entrega de viviendas.....	289
1. Atención al cliente como parte del proceso técnico de entrega	289
a. Diferencia entre cortesía comercial y gestión profesional de expectativas	289
b. Impacto de la primera experiencia de entrega en la reputación del promotor.....	291
c. Coordinación entre atención al cliente, comercial y equipo técnico.....	293



2. Preparación de la comunicación previa a la entrega	294
a. Mensajes de convocatoria, documentación necesaria y horarios	294
b. Información sobre pagos, suministros, llaves y acceso a la vivienda	296
c. Prevención de dudas repetitivas mediante comunicación anticipada	297
3. Gestión emocional del comprador en la entrega	299
a. Expectativas elevadas, inversión personal y sensibilidad ante defectos.....	299
b. Escucha activa sin reconocer responsabilidades indebidas	301
c. Comunicación clara sobre plazos, garantías y procedimiento de incidencias	302
4. Atención a compradores inversores, residentes y compradores internacionales	304
a. Diferentes necesidades de información y disponibilidad	304
b. Representantes, poderes, visitas delegadas y entregas a distancia.....	305
c. Trazabilidad documental en entregas no presenciales o mixtas	307
5. Canales de atención durante la entrega	308
a. Teléfono, correo electrónico, plataforma digital, oficina de postventa y visita presencial.....	308
b. Ventajas y riesgos de canales informales no documentados	310
c. Criterio de canal único para incidencias y reclamaciones	311
6. Errores de comunicación que incrementan el coste de postventa	313
a. Prometer plazos imposibles o soluciones no verificadas	313
b. Minimizar incidencias reales o discutir técnicamente con el comprador	314
c. No confirmar por escrito acuerdos, visitas y cierres	316
Capítulo 10: Sistema de postventa del promotor inmobiliario y gestión de incidencias	318
1. Diseño del sistema de postventa de la promoción.....	318
a. Procedimiento único desde recepción de incidencia hasta cierre	318
b. Roles del promotor, constructor, subcontratas, técnicos y atención al cliente	320
c. Integración de coste, plazo, garantía y satisfacción del comprador	322
2. Recepción de incidencias postventa	323
a. Canales admitidos y datos mínimos de comunicación	323
b. Registro por vivienda, comprador, fecha, elemento afectado y urgencia	325
c. Acuse de recibo y primera respuesta profesional	326
3. Clasificación inicial de incidencias.....	328
a. Defectos de entrega, defectos sobrevenidos, uso incorrecto y mantenimiento	328
b. Incidencias urgentes, funcionales, estéticas y documentales	329
c. Priorización según gravedad, seguridad, habitabilidad y daño potencial	331
4. Asignación de responsables y plazos.....	333
a. Responsable interno del promotor y responsable técnico externo	333
b. Derivación al constructor, subcontrata, fabricante o aseguradora.....	334
c. Control de plazos máximos internos y comunicación al comprador	336
5. Seguimiento y trazabilidad de incidencias.....	337
a. Estado abierto, en revisión, programado, ejecutado, pendiente de validación y cerrado	337
b. Evidencia fotográfica antes y después de la intervención	339
c. Histórico de comunicaciones, visitas, costes y responsables	340
6. Cierre de incidencias postventa	341
a. Validación técnica de la reparación.....	341
b. Conformidad del comprador o cierre motivado sin conformidad	343
c. Informe mensual de incidencias abiertas, cerradas, coste e impacto reputacional.....	344



PARTE QUINTA.	347
DIAGNÓSTICO TÉCNICO DE INCIDENCIAS, REPASOS Y DEFECTOS EN POSTVENTA.....	347
Capítulo 11: Clasificación técnica de defectos, incidencias y reclamaciones de viviendas .	347
1. Defectos visibles de entrega	347
a. Pintura, carpintería, pavimentos, revestimientos y remates	347
b. Criterios de apreciación objetiva y tolerancias razonables	349
c. Riesgo de convertir defectos menores en conflicto reputacional	351
2. Defectos funcionales.....	353
a. Puertas que no cierran, persianas, grifería, mecanismos eléctricos y desagües.....	353
b. Incidencias que afectan al uso ordinario de la vivienda.....	355
c. Prioridad de intervención según impacto en habitabilidad y seguridad	356
3. Incidencias de instalaciones	358
a. Electricidad, fontanería, climatización, ventilación, gas y telecomunicaciones.....	358
b. Diagnóstico entre defecto de ejecución, ajuste, puesta en marcha o mal uso.....	360
c. Coordinación con instaladores, fabricantes y servicios técnicos.....	361
4. Humedades, filtraciones y condensaciones	363
a. Diferencia entre filtración, capilaridad, condensación y fuga	363
b. Protocolo de inspección, medición, fotografías y seguimiento temporal.....	364
c. Importancia de no cerrar incidencias sin causa técnica identificada	366
5. Incidencias en garajes, trasteros y zonas comunes	367
a. Accesos, puertas, ventilación, iluminación, señalización y humedades.....	367
b. Relación entre incidencia privativa y elemento común	369
c. Coordinación con administrador, comunidad inicial y constructor.....	370
6. Reclamaciones no técnicas o de expectativa	372
a. Diferencias de percepción sobre acabados, calidades o dimensiones.....	372
b. Reclamaciones por información comercial, memoria o cambios solicitados.....	373
c. Criterios de respuesta documentada y prevención de escalada	375
Capítulo 12: Procedimiento de inspección técnica y diagnóstico de incidencias postventa	377
1. Preparación de la visita técnica de postventa.....	377
a. Información previa que debe recopilarse antes de acudir a la vivienda	377
b. Agenda, responsable, comprador presente y acceso a elementos afectados	379
c. Prevención de visitas improductivas por falta de datos o disponibilidad	381
2. Inspección en vivienda ocupada	382
a. Respeto al domicilio, protección de mobiliario y trato al comprador.....	382
b. Comprobación objetiva del defecto comunicado	384
c. Registro de pruebas, fotografías, mediciones y observaciones.....	385
3. Diagnóstico técnico de la causa	387
a. Ejecución defectuosa, material defectuoso, diseño, mantenimiento o uso	387
b. Relación entre causa, responsable y garantía aplicable.....	389
c. Riesgo de reparar síntomas sin resolver el origen	390
4. Informe de visita postventa.....	392
a. Descripción de incidencia, causa probable y actuación recomendada	392
b. Responsable asignado, plazo estimado y coste previsto	393
c. Firma, conformidad, reserva o constancia de discrepancia del comprador.....	395



5. Decisión de actuación del promotor	396
a. Reparar inmediatamente, programar intervención, rechazar motivadamente o ampliar diagnóstico	396
b. Criterios de urgencia, coste, garantía y reputación	398
c. Aprobación interna de actuaciones de importe significativo	399
6. Control de incidencias recurrentes	401
a. Análisis de repetición por tipología, edificio, partida o contratista	401
b. Decisiones correctoras globales	402
c. Aprendizaje para futuras promociones inmobiliarias.....	404

Capítulo 13: Ejecución de reparaciones, repasos y trabajos postventa en viviendas entregadas

406

1. Planificación de trabajos postventa	406
a. Agenda con comprador, contratistas y equipo de postventa	406
b. Coordinación de acceso, protección de vivienda y duración de intervención	408
c. Priorización de incidencias urgentes, funcionales y estéticas	409
2. Intervenciones en viviendas habitadas	411
a. Protección de mobiliario, limpieza, seguridad y respeto a la intimidad.....	411
b. Control de daños causados durante la reparación.....	412
c. Comunicación de inicio, avance y finalización de trabajos.....	414
3. Reparaciones por constructor y subcontratas	415
a. Órdenes de trabajo derivadas del promotor	415
b. Responsabilidad de cada contratista según partida afectada.....	417
c. Control de calidad de la reparación antes de cerrar la incidencia.....	418
4. Reparaciones con equipos propios del promotor	419
a. Ventajas en rapidez y control de atención al cliente.....	419
b. Riesgos de asumir coste que corresponde a contratistas o garantías	421
c. Registro económico de cada intervención.....	422
5. Validación de trabajos ejecutados	424
a. Comprobación técnica posterior a la reparación	424
b. Fotografías finales y aceptación del comprador	425
c. Reapertura de incidencia por reparación insuficiente	426
6. Prevención de reparaciones interminables	428
a. Límite de visitas repetidas sin diagnóstico	428
b. Escalado técnico cuando no se resuelve la causa	429
c. Cierre formal, acuerdo compensatorio o derivación a vía de reclamación	431

PARTE SEXTA.

433

GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES Y CONTRATISTAS EN LA POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO

433

Capítulo 14: Garantías técnicas, contractuales y comerciales en la entrega y postventa..

433

1. Concepto internacional de garantía en la promoción inmobiliaria residencial	433
a. Garantías legales, contractuales, técnicas y comerciales.....	433
b. Diferencias entre países y elementos comunes de gestión profesional	435
c. Importancia de no basar la guía en una normativa nacional concreta.....	437
2. Garantías frente al comprador	438
a. Alcance práctico de las garantías sobre vivienda, edificio e instalaciones.....	438



b. Plazos, comunicación de defectos y prueba de la incidencia.....	440
c. Riesgo de respuestas contradictorias o no documentadas	441
3. Garantías de contratistas y subcontratas frente al promotor	443
a. Obligaciones de reparación por defectos de ejecución.....	443
b. Retenciones, avales, seguros, garantías de materiales y compromisos contractuales.....	444
c. Coordinación entre garantía al comprador y garantía del contratista	446
4. Garantías de fabricantes y proveedores.....	447
a. Equipos, electrodomésticos, climatización, carpinterías y sistemas técnicos.....	447
b. Documentación necesaria para activar garantías	449
c. Relación entre servicio técnico oficial, promotor y comprador	450
5. Garantías comerciales adicionales ofrecidas por el promotor	452
a. Ventajas reputacionales y riesgos económicos	452
b. Límites, exclusiones y condiciones de atención	453
c. Control del importe asumido voluntariamente por razones comerciales.....	455
6. Gestión documental de garantías	456
a. Archivo de pólizas, certificados, contratos, manuales y justificantes	456
b. Vinculación de garantías a incidencias concretas	458
c. Control de vencimientos, responsabilidades y costes recuperables	459
Capítulo 15: Contratistas, subcontratas, retenciones y garantías de reparación postventa	461
1. Preparación contractual de la postventa desde la obra	461
a. Cláusulas de entrega, repasos, atención postventa y tiempos de respuesta.....	461
b. Obligaciones de contratistas tras la recepción de obra	463
c. Riesgo de no prever contractualmente la postventa	464
2. Retenciones económicas para cubrir repasos e incidencias.....	466
a. Finalidad de la retención como garantía de cierre de defectos	466
b. Criterios de liberación parcial o total	467
c. Relación entre retención, coste estimado de postventa y liquidez del contratista.....	469
3. Avales, garantías y compromisos de reparación	470
a. Instrumentos habituales de garantía frente al promotor	470
b. Activación ante incumplimiento del contratista	472
c. Control documental para evitar pérdida de derechos.....	473
4. Coordinación de subcontratas en postventa	475
a. Identificación de responsables por partida y zona afectada.....	475
b. Gestión de conflictos entre oficios.....	476
c. Intervenciones combinadas y responsabilidad de coordinación	478
5. Penalizaciones, incentivos y control de tiempos de respuesta	479
a. Penalizaciones por retrasos en repasos o reparaciones.....	479
b. Incentivos por cierre rápido y baja reincidencia	481
c. Indicadores de desempeño de contratistas en postventa.....	482
6. Liquidación final con contratistas tras la postventa inicial	484
a. Cierre de repasos pendientes.....	484
b. Descuento de costes asumidos por el promotor	485
c. Informe final de cumplimiento, incidencias y lecciones aprendidas	486
Capítulo 16: Seguros, reclamaciones y gestión del riesgo en la postventa inmobiliaria....	489
1. Papel de los seguros en la entrega y postventa	489



a. Seguros de construcción, responsabilidad civil y garantías técnicas.....	489
b. Diferencia entre reparación ordinaria y siniestro asegurable.....	491
c. Coordinación entre promotor, aseguradora, constructor y comprador.....	492
2. Identificación de incidencias potencialmente asegurables.....	494
a. Daños materiales, filtraciones, defectos graves e incidencias estructurales.....	494
b. Requisitos de comunicación, documentación y prueba.....	496
c. Riesgo de perder cobertura por comunicación tardía o incompleta.....	497
3. Preparación del expediente de reclamación.....	499
a. Informe técnico, fotografías, fecha, comunicaciones y presupuesto.....	499
b. Relación entre causa, daño, garantía y póliza aplicable.....	500
c. Seguimiento de peritación y respuesta de aseguradora.....	502
4. Gestión de reclamaciones formales del comprador.....	503
a. Reclamaciones escritas, comunicaciones fehacientes y mecanismos equivalentes.....	503
b. Respuesta técnica y comercial del promotor.....	505
c. Estrategia de solución temprana frente a escalada conflictiva.....	506
5. Acuerdos de reparación, compensación o cierre.....	508
a. Reparación en especie, compensación económica o acuerdo mixto.....	508
b. Control del importe y aprobación interna.....	509
c. Redacción de acuerdos claros con renunciaciones razonables y cierre documentado.....	511
6. Mapa de riesgos de postventa.....	513
a. Riesgos técnicos, económicos, jurídicos, reputacionales y de atención al cliente.....	513
b. Indicadores tempranos de conflicto.....	514
c. Medidas preventivas para futuras promociones.....	516
PARTE SÉPTIMA.....	518
COSTE, PRESUPUESTO Y CONTROL ECONÓMICO DE LA POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO	518
.....	518
Capítulo 17: Presupuesto de postventa, provisiones y control del coste de reparación.....	518
1. El coste de postventa como partida real del promotor inmobiliario.....	518
a. Por qué la postventa debe presupuestarse desde el inicio de la promoción.....	518
b. Diferencia entre coste previsto, coste asumido y coste recuperable.....	520
c. Impacto de la postventa en margen, financiación y resultado final.....	522
2. Provisión económica para repasos e incidencias.....	523
a. Criterios para estimar la provisión inicial.....	523
b. Ajustes según tipología de vivienda, constructor, complejidad técnica y calendario.....	525
c. Riesgo de infradotar la postventa en promociones con muchas unidades.....	527
3. Registro individualizado de costes por vivienda.....	528
a. Mano de obra, materiales, desplazamientos, subcontratas y servicios técnicos.....	528
b. Coste directo, coste indirecto y coste de gestión interna.....	530
c. Comparación entre importe de reparación y responsabilidad recuperable.....	531
4. Costes recuperables de contratistas, fabricantes y aseguradoras.....	533
a. Identificación del responsable económico final.....	533
b. Procedimiento de repercusión, descuento o reclamación.....	534
c. Control de importes no recuperados por falta de trazabilidad.....	536
5. Indicadores económicos de postventa.....	537
a. Coste medio por vivienda entregada.....	537



b. Coste por tipología de incidencia y por contratista.....	538
c. Evolución mensual de provisión, gasto real y coste pendiente	540
6. Informe económico de postventa para dirección.....	541
a. Resumen de incidencias, coste, recuperaciones y riesgos pendientes	541
b. Comparación con presupuesto de promoción	543
c. Lecciones económicas para futuras promociones inmobiliarias	544
Capítulo 18: Impacto de la postventa en la financiación, tesorería y cierre económico de la promoción	547
1. Relación entre entrega de viviendas, cobros y financiación	547
a. Entrega como hito de cobro final y cancelación parcial de financiación.....	547
b. Retenciones de compradores, incidencias y retrasos de escrituración	549
c. Riesgo de postventa sobre la tesorería final del promotor	550
2. Postventa y liquidación del proyecto inmobiliario.....	552
a. Costes pendientes después de la entrega de llaves	552
b. Provisión para incidencias no cerradas	553
c. Efecto en margen final, impuestos, liquidación de socios o retorno del inversor.....	555
3. Gestión de pagos a contratistas al final de obra	556
a. Retenciones, certificaciones finales y liquidaciones.....	556
b. Relación entre pago final y obligación de atender repasos	558
c. Riesgo de pagar totalmente antes de cerrar incidencias críticas	559
4. Coste financiero de retrasos en la entrega	560
a. Intereses, prórrogas de financiación y gastos de mantenimiento	560
b. Incidencias que retrasan entregas, cobros o cancelaciones de deuda	562
c. Medidas para reducir coste financiero asociado a postventa	563
5. Control económico de promociones por fases.....	565
a. Diferenciar coste de postventa por fase, bloque o edificio.....	565
b. Evitar que incidencias de una fase contaminen la financiación de fases posteriores.....	566
c. Información económica para inversores, socios y entidades financiadoras	568
6. Cierre económico ordenado de la postventa	569
a. Informe final de coste e incidencias	569
b. Liberación de provisiones sobrantes o dotación adicional	570
c. Integración del aprendizaje económico en nuevos presupuestos de promoción.....	572
PARTE OCTAVA.	574
COMUNIDAD INICIAL, ZONAS COMUNES Y TRANSICIÓN DESDE EL PROMOTOR AL USUARIO FINAL	574
Capítulo 19: Entrega de zonas comunes, comunidad inicial y gestión del edificio tras la entrega	574
1. Entrega de zonas comunes como parte esencial de la postventa	574
a. Portales, garajes, trasteros, cubiertas, fachadas, jardines y zonas recreativas.....	574
b. Riesgo de conflicto colectivo por defectos en elementos comunes	576
c. Diferencia entre incidencia individual y problema comunitario.....	577
2. Puesta en marcha de la comunidad inicial.....	579
a. Documentación que debe recibir la comunidad o entidad administradora.....	579
b. Contratos de mantenimiento, servicios, suministros y garantías	581
c. Coordinación entre promotor, administrador inicial y compradores.....	582



3. Revisión técnica de elementos comunes	584
a. Inspección previa a entrega comunitaria	584
b. Acta de estado de zonas comunes	585
c. Lista de repasos comunes y calendario de subsanación	587
4. Gestión de incidencias comunitarias	588
a. Canal único para administrador, representantes y compradores	588
b. Priorización de incidencias que afectan a seguridad, accesos o habitabilidad	589
c. Coordinación de reparaciones sin multiplicar reclamaciones individuales	591
5. Manual de uso y mantenimiento del edificio	592
a. Instalaciones comunes, revisiones, limpieza, seguridad y conservación	592
b. Obligaciones de mantenimiento para no perder garantías	594
c. Información clara para evitar daños por uso incorrecto de la comunidad	595
6. Transición ordenada del promotor a la comunidad	597
a. Cierre de obligaciones iniciales del promotor	597
b. Entrega de documentación, llaves, contratos y garantías	598
c. Prevención de conflictos durante el primer año de ocupación	600
PARTE NOVENA.	602
FORMULARIOS Y CHECKLISTS DE ENTREGA DE VIVIENDAS Y POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: REPASOS, INCIDENCIAS, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍAS, COSTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	602
Capítulo 20: Formularios y checklists previos a la entrega de viviendas del promotor inmobiliario	602
1. CHECKLIST. Aptitud general de entrega de la promoción residencial	602
Sección 1. Datos generales de la promoción	603
Sección 2. Verificación de finalización de obra	604
Sección 3. Seguridad, accesos y condiciones de uso	605
Sección 4. Revisión de viviendas, garajes, trasteros e instalaciones	605
Sección 5. Validación económica y de postventa	606
Sección 6. Decisión interna de aptitud general	607
Comentarios prácticos	607
2. CHECKLIST. Vivienda terminada antes de citar al comprador	608
Sección 1. Identificación de la vivienda	608
Sección 2. Revisión por estancias y acabados	609
Sección 3. Comprobación de carpinterías, pavimentos y pintura	609
Sección 4. Comprobación de instalaciones interiores	610
Sección 5. Registro de defectos y subsanación	611
Sección 6. Decisión de citación al comprador	612
Comentarios prácticos	613
3. CHECKLIST. Zonas comunes antes de la entrega de viviendas	613
Sección 1. Identificación del edificio y alcance de revisión	613
Sección 2. Portales, escaleras y ascensores	614
Sección 3. Garajes, trasteros y accesos	615
Sección 4. Cubiertas, fachadas, jardines y urbanización interior	615
Sección 5. Incidencias comunes que pueden impedir o condicionar la entrega	616
Sección 6. Decisión sobre aptitud de zonas comunes	617
Comentarios prácticos	617



4. FORMULARIO. Control de repasos previos con el constructor	618
Sección 1. Datos de la reunión de control.....	618
Sección 2. Listado de repasos pendientes por vivienda	619
Sección 3. Repasos pendientes por zonas comunes	620
Sección 4. Compromisos del constructor y subcontratas	622
Sección 5. Validación del promotor antes de convocar al comprador	622
Comentarios prácticos.....	623
5. FORMULARIO. Decisión interna de aptitud para entrega	623
Sección 1. Identificación de la decisión	623
Sección 2. Declaración técnica del estado de la promoción	624
Sección 3. Riesgos pendientes e incidencias aceptables	625
Sección 4. Condiciones de entrega.....	626
Sección 5. Decisión de aptitud	626
Sección 6. Firmas internas y archivo	627
Comentarios prácticos.....	627
6. CHECKLIST. Documentación previa a la entrega de viviendas.....	628
Sección 1. Documentación contractual y comercial.....	628
Sección 2. Manual del comprador e instrucciones de uso	629
Sección 3. Planos, garantías y certificados	629
Sección 4. Documentación de zonas comunes y anexos.....	630
Sección 5. Archivo digital por vivienda, comprador, edificio y promoción	631
Sección 6. Validación previa a la entrega documental.....	631
Comentarios prácticos.....	632

Capítulo 21: Formularios de entrega de llaves, documentación, vivienda y zonas comunes 633

1. FORMULARIO. Convocatoria de entrega al comprador	633
Sección 1. Datos generales de la convocatoria	634
Sección 2. Comunicación de documentación y pagos pendientes.....	634
Sección 3. Instrucciones sobre suministros y ocupación inicial	635
Sección 4. Acceso, acompañantes y duración de la visita	636
Sección 5. Advertencias prácticas para evitar retrasos	637
Sección 6. Texto operativo de convocatoria	637
Comentarios prácticos.....	638
2. FORMULARIO. Acta de entrega de vivienda sin incidencias	638
Sección 1. Identificación de la entrega.....	638
Sección 2. Declaración de estado de la vivienda	639
Sección 3. Recepción de llaves, mandos y accesos	640
Sección 4. Recepción de documentación, manuales y garantías	641
Sección 5. Declaración de recepción sin incidencias.....	641
Sección 6. Firma, archivo y efectos prácticos.....	642
Comentarios prácticos.....	642
3. FORMULARIO. Acta de entrega de vivienda con incidencias	643
Sección 1. Identificación de la entrega con incidencias	643
Sección 2. Relación detallada de incidencias visibles.....	644
Sección 3. Estado de entrega y aceptación con reservas	645
Sección 4. Canal de seguimiento y coordinación de reparaciones.....	645
Sección 5. Coste, recuperación y control interno.....	646
Sección 6. Firma y archivo	647
Comentarios prácticos.....	647



4. FORMULARIO. Inventario de llaves, mandos, tarjetas y accesos	647
Sección 1. Identificación del comprador y elementos entregados	648
Sección 2. Llaves físicas entregadas	648
Sección 3. Mandos, tarjetas, códigos y dispositivos.....	649
Sección 4. Responsabilidad por pérdida, duplicado y uso posterior	650
Sección 5. Accesos provisionales o condicionados.....	650
Sección 6. Firma y archivo del inventario	651
Comentarios prácticos.....	652
5. FORMULARIO. Entrega de documentación técnica y manual del comprador	652
Sección 1. Identificación de la entrega documental	652
Sección 2. Relación de documentos contractuales y comerciales entregados	653
Sección 3. Manuales de uso y mantenimiento entregados	654
Sección 4. Garantías, instrucciones preventivas y certificados	654
Sección 5. Acuse de recibo y aceptación de información facilitada	655
Sección 6. Firma y archivo documental	656
Comentarios prácticos.....	656
6. FORMULARIO. Acta de entrega de zonas comunes y comunidad inicial.....	656
Sección 1. Identificación del acto de entrega comunitaria	657
Sección 2. Estado de portales, escaleras, ascensores y accesos	657
Sección 3. Estado de garajes, trasteros, cubiertas, instalaciones y urbanización	658
Sección 4. Documentación entregada al administrador inicial	659
Sección 5. Repasos comunes pendientes y calendario de cierre	660
Sección 6. Declaraciones, firmas y seguimiento.....	661
Comentarios prácticos.....	661
Capítulo 22: Formularios de incidencias, visitas técnicas, reparaciones y cierre de postventa	662
1. FORMULARIO. Comunicación de incidencia por el comprador	662
Sección 1. Datos de identificación de la vivienda y comprador	663
Sección 2. Elemento afectado y descripción de la incidencia	663
Sección 3. Fotografías, documentos y evidencias aportadas	664
Sección 4. Urgencia y medidas provisionales.....	665
Sección 5. Disponibilidad para visita técnica	665
Sección 6. Advertencias sobre conservación de evidencias y uso prudente.....	666
Comentarios prácticos.....	667
2. FORMULARIO. Registro interno de incidencia postventa	667
Sección 1. Identificación del expediente interno	667
Sección 2. Clasificación inicial de la incidencia.....	668
Sección 3. Responsable interno, garantías y coste estimado.....	669
Sección 4. Comunicaciones y plazo de respuesta	669
Sección 5. Estado de tramitación	670
Sección 6. Control económico interno	671
Comentarios prácticos.....	671
3. FORMULARIO. Informe técnico de visita postventa.....	672
Sección 1. Datos de la visita técnica	672
Sección 2. Descripción objetiva de la incidencia	673
Sección 3. Comprobaciones, fotografías, mediciones y pruebas	673
Sección 4. Diagnóstico de causa probable	674
Sección 5. Propuesta de actuación.....	675
Sección 6. Conclusión técnica y comunicación.....	675



Comentarios prácticos.....	676
4. FORMULARIO. Orden de trabajo a contratista o subcontrata	676
Sección 1. Identificación de la orden de trabajo	677
Sección 2. Descripción de la reparación y alcance	677
Sección 3. Fecha, horario, acceso y protección de vivienda	678
Sección 4. Criterios de calidad y comprobación	679
Sección 5. Documentación final obligatoria	679
Sección 6. Coste imputable y condiciones económicas	680
Comentarios prácticos.....	680
5. FORMULARIO. Acta de reparación ejecutada	681
Sección 1. Identificación de la reparación	681
Sección 2. Trabajos realizados.....	682
Sección 3. Materiales empleados y comprobación técnica	682
Sección 4. Fotografías antes y después	683
Sección 5. Manifestación del comprador y estado de la vivienda	684
Sección 6. Firmas, coste y archivo	684
Comentarios prácticos.....	685
6. FORMULARIO. Cierre de incidencia con conformidad o cierre motivado	685
Sección 1. Identificación del cierre	685
Sección 2. Cierre con conformidad expresa del comprador	686
Sección 3. Cierre motivado sin conformidad por inexistencia de defecto	687
Sección 4. Cierre motivado por mal uso, falta de mantenimiento o falta de garantía	687
Sección 5. Coste final y responsable económico	688
Sección 6. Archivo del expediente y comunicación final.....	689
Comentarios prácticos.....	689
Capítulo 23: Formularios económicos, garantías, reclamaciones y cierre final de postventa690	
1. CHECKLIST. Coste de postventa por vivienda y promoción.....	690
Sección 1. Datos generales de la promoción y alcance económico	690
Sección 2. Coste directo de reparación por vivienda	691
Sección 3. Materiales, mano de obra y desplazamientos	692
Sección 4. Coste indirecto de gestión y atención al cliente	693
Sección 5. Comparación entre coste previsto, coste real e importe recuperable	694
Sección 6. Control agregado de la promoción	695
Comentarios prácticos.....	695
2. FORMULARIO. Cuadro de control de retenciones, avales y garantías de contratistas.....	696
Sección 1. Datos generales del control de garantías de contratistas	696
Sección 2. Contratista, partida afectada, retención disponible y vencimiento.....	697
Sección 3. Incidencias imputables y coste cargado.....	698
Sección 4. Saldo pendiente, compensación y reclamación	699
Sección 5. Criterio de liberación de retenciones o avales	700
Sección 6. Aprobación interna y seguimiento.....	700
Comentarios prácticos.....	701
3. FORMULARIO. Activación de garantía de fabricante, instalador o proveedor	701
Sección 1. Identificación del equipo o elemento afectado	702
Sección 2. Garantía aplicable y documentación necesaria	702
Sección 3. Servicio técnico y plazo de intervención	703
Sección 4. Seguimiento de intervención	704
Sección 5. Resultado: reparación, sustitución o rechazo motivado.....	704
Sección 6. Cierre y archivo	705



Comentarios prácticos.....	706
4. FORMULARIO. Respuesta a reclamación formal del comprador.....	706
Sección 1. Recepción de la reclamación formal	706
Sección 2. Hechos comunicados y documentación revisada	707
Sección 3. Respuesta técnica del promotor	708
Sección 4. Propuesta de actuación y seguimiento	708
Sección 5. Reserva de posición del promotor y voluntad de solución	709
Sección 6. Texto operativo de respuesta al comprador	710
Comentarios prácticos.....	710
5. FORMULARIO. Acuerdo de reparación, compensación o cierre amistoso	711
Sección 1. Identificación del acuerdo.....	711
Sección 2. Solución pactada	712
Sección 3. Plazo, ejecución y documentación de cierre.....	712
Sección 4. Renuncias proporcionadas y límites del acuerdo.....	713
Sección 5. Aprobación interna por coste, garantía, reputación y precedente	714
Sección 6. Texto operativo del acuerdo	714
Comentarios prácticos.....	715
6. INFORME. Cierre final de postventa y cierre documental de la promoción	715
Sección 1. Datos generales del cierre de postventa.....	716
Sección 2. Resumen de incidencias abiertas, cerradas y recurrentes	716
Sección 3. Coste total, recuperaciones y provisiones	717
Sección 4. Garantías ejecutadas, mantenidas y liberadas.....	718
Sección 5. Lecciones aprendidas para diseño, contratación y obra	719
Sección 6. Lecciones aprendidas para entrega y atención al cliente	720
Sección 7. Cierre documental y archivo de la promoción	720
Sección 8. Conclusión y decisión de cierre final	721
Comentarios prácticos.....	722
PARTE DÉCIMA.	723
PRÁCTICA DE ENTREGA DE VIVIENDAS Y POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: REPASOS, INCIDENCIAS, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍAS, COSTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	723
Capítulo 24: Casos prácticos de entrega de viviendas, repasos, documentación e incidencias iniciales	723
1. Caso práctico 1. Entrega de una promoción residencial con repasos visibles pendientes	723
a. Causa del problema: presión comercial para entregar antes de cerrar pintura, carpintería y remates	723
b. Soluciones propuestas: acta de entrega con incidencias, calendario de repasos y retención al constructor	725
c. Consecuencias previstas: reducción del conflicto, control del coste y protección reputacional del promotor	727
2. Caso práctico 2. Comprador que rechaza la entrega por defectos menores	728
a. Causa del problema: falta de explicación previa sobre defectos subsanables y acta con reservas	728
b. Soluciones propuestas: segunda visita, informe técnico y protocolo de aceptación con incidencias ...	729
c. Consecuencias previstas: desbloqueo de entrega, conservación del cobro y trazabilidad documental	731
3. Caso práctico 3. Falta de documentación técnica en la entrega de llaves	732
a. Causa del problema: manuales, garantías y planos no preparados por vivienda	732
b. Soluciones propuestas: expediente digital, acta complementaria y entrega documentada posterior .	733
c. Consecuencias previstas: disminución de reclamaciones y mayor seguridad para garantías futuras ...	734
4. Caso práctico 4. Incidencias repetitivas de carpintería en varias viviendas	735



- a. Causa del problema: defecto sistemático de instalación o ajuste de una subcontrata 735
- b. Soluciones propuestas: revisión global, reparación por lotes y cargo económico al responsable 737
- c. Consecuencias previstas: reducción del coste unitario y prevención de conflictos masivos 738

5. Caso práctico 5. Problemas de suministros en viviendas recién entregadas.....739

- a. Causa del problema: información insuficiente sobre altas, boletines, contadores o activaciones 739
- b. Soluciones propuestas: checklist previo, guía del comprador y canal de soporte inicial 740
- c. Consecuencias previstas: mejora de ocupación inicial y reducción de llamadas de urgencia 742

6. Caso práctico 6. Entrega por fases con obra pendiente en otro bloque743

- a. Causa del problema: coexistencia de compradores ocupando viviendas y trabajos de obra en fase posterior 743
- b. Soluciones propuestas: accesos segregados, comunicación preventiva y plan de seguridad y limpieza 744
- c. Consecuencias previstas: menor riesgo reputacional, menor coste de postventa y mejor convivencia inicial 745

Capítulo 25: Casos prácticos avanzados de garantías, coste, reclamaciones, comunidad inicial y cierre de postventa..... 747

1. Caso práctico 7. Humedades comunicadas tras la entrega de varias viviendas747

- a. Causa del problema: duda entre filtración, condensación, ventilación insuficiente o defecto constructivo 747
- b. Soluciones propuestas: inspección técnica, mediciones, seguimiento temporal y diagnóstico documentado 749
- c. Consecuencias previstas: reparación correcta, defensa técnica del promotor y control del coste 750

2. Caso práctico 8. Reclamación colectiva por defectos en zonas comunes751

- a. Causa del problema: entrega de viviendas con garaje, portal o urbanización interior incompletos 751
- b. Soluciones propuestas: acta comunitaria, calendario de subsanación y comunicación con administrador inicial 753
- c. Consecuencias previstas: reducción de conflicto colectivo y protección de la imagen del promotor ... 754

3. Caso práctico 9. Constructor que no atiende repasos postventa755

- a. Causa del problema: ausencia de presión contractual, retenciones insuficientes o cierre económico prematuro 755
- b. Soluciones propuestas: ejecución de garantías, contratación sustitutoria y repercusión de importes. 756
- c. Consecuencias previstas: continuidad del servicio al comprador y recuperación parcial del coste 757

4. Caso práctico 10. Coste de postventa superior al presupuesto previsto758

- a. Causa del problema: infradotación de provisión, defectos repetitivos y falta de clasificación económica 758
- b. Soluciones propuestas: cuadro de coste por vivienda, responsables recuperables y revisión de provisión 759
- c. Consecuencias previstas: mayor control financiero y aprendizaje para futuras promociones 761

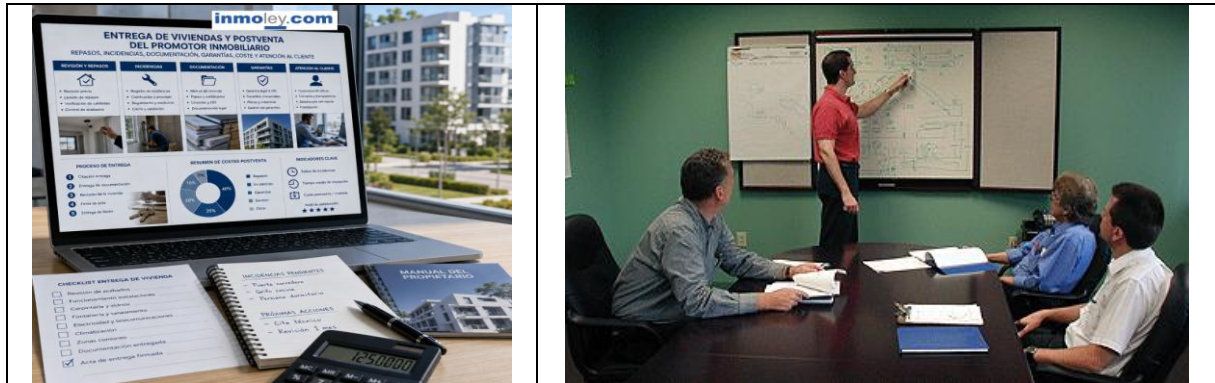
5. Caso práctico 11. Comprador que exige compensación económica en lugar de reparación ...761

- a. Causa del problema: pérdida de confianza tras varias visitas fallidas o retrasos de reparación 762
- b. Soluciones propuestas: valoración técnica, propuesta proporcional y acuerdo de cierre documentado 763
- c. Consecuencias previstas: cierre razonable del conflicto y limitación del precedente económico 764

6. Caso práctico 12. Cierre final de postventa de una promoción con incidencias residuales.....765

- a. Causa del problema: expedientes abiertos, garantías próximas a vencer y costes no imputados 765
- b. Soluciones propuestas: auditoría final de postventa, informe de cierre y matriz de lecciones aprendidas 766
- c. Consecuencias previstas: archivo ordenado, liberación de provisiones y mejora de nuevos proyectos 768

¿QUÉ APRENDERÁ?



Lo que aprenderá con la Guía Práctica de ENTREGA DE VIVIENDAS Y POSTVENTA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO: REPASOS, INCIDENCIAS, DOCUMENTACIÓN, GARANTÍAS, COSTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE en 12 puntos:

1. Cómo organizar profesionalmente la entrega de viviendas como fase crítica de cierre técnico, comercial, económico y reputacional de una promoción inmobiliaria.
2. Cómo preparar la preentrega técnica de viviendas, garajes, trasteros, zonas comunes, instalaciones, accesos y documentación antes de citar al comprador.
3. Cómo gestionar repasos previos, listas de defectos, incidencias visibles, defectos funcionales y controles de calidad antes de la entrega de llaves.
4. Cómo planificar el calendario de entregas, la convocatoria del comprador, la entrega de llaves, mandos, tarjetas, suministros y ocupación inicial.
5. Cómo documentar correctamente la entrega mediante actas, inventarios, manuales del comprador, garantías, planos, certificados y expedientes digitales por vivienda.
6. Cómo atender al comprador durante la entrega, gestionar expectativas, evitar conflictos y mantener una comunicación clara, trazable y profesional.
7. Cómo implantar un sistema de postventa eficaz para recibir, clasificar, priorizar, diagnosticar, reparar y cerrar incidencias con control técnico y documental.
8. Cómo diagnosticar humedades, filtraciones, condensaciones, defectos de instalaciones, incidencias funcionales, defectos estéticos y reclamaciones de expectativa.



9. Cómo coordinar constructor, subcontratas, instaladores, fabricantes, servicios técnicos, aseguradoras y administrador inicial para resolver incidencias y recuperar importes.



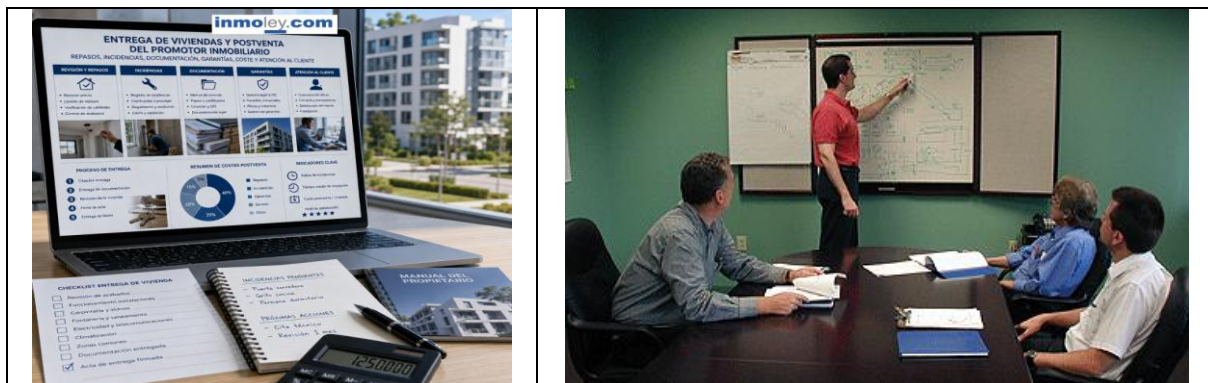
10. Cómo controlar el coste de postventa, las provisiones, las retenciones, los avales, las garantías de contratistas, el importe recuperable y el impacto en la financiación.



11. Cómo gestionar reclamaciones formales, acuerdos de reparación, compensaciones económicas, cierres amistosos, incidencias comunitarias y protección de la reputación del promotor.

12. Cómo utilizar formularios, checklists, actas, informes técnicos, órdenes de trabajo, modelos de cierre y casos prácticos para profesionalizar toda la entrega y postventa.

Introducción.



ENTREGAR BIEN ES VENDER DOS VECES: LA POSTVENTA COMO PRUEBA DEFINITIVA DEL PROMOTOR INMOBILIARIO

La entrega de viviendas es uno de los momentos más delicados de toda promoción inmobiliaria. Después de años de suelo, diseño, financiación, obra, comercialización y relación con el comprador, todo se concentra en una visita, una firma, unas llaves y una primera impresión. En ese instante, el propietario no juzga únicamente la vivienda: juzga la seriedad del promotor, la calidad de la obra, la claridad de la documentación, la atención recibida y la capacidad de respuesta ante cualquier incidencia.

En un mercado cada vez más exigente, la postventa ya no puede entenderse como una fase secundaria ni como un simple departamento de reclamaciones. Es una herramienta estratégica de reputación, fidelización, control del coste, defensa técnica y protección comercial. Una incidencia menor mal gestionada puede transformarse en conflicto, reclamación colectiva o deterioro de marca. En cambio, una entrega bien preparada y una postventa profesional convierten la experiencia del comprador en una ventaja competitiva.

Esta guía práctica ofrece una metodología completa para organizar la entrega de viviendas y la postventa del promotor inmobiliario: preparación técnica previa, revisión de viviendas y zonas comunes, documentación de entrega, actas con o sin incidencias, gestión de llaves, manuales del comprador, garantías, suministros, atención al cliente, diagnóstico técnico de defectos, coordinación con constructor y subcontratas, control del coste, reclamaciones, compensaciones, comunidad inicial y cierre final de postventa.

El profesional encontrará en esta guía un enfoque práctico para reducir improvisaciones, evitar entregas incompletas, clasificar incidencias, priorizar reparaciones, proteger garantías, controlar importes recuperables, gestionar reclamaciones con prudencia y transformar cada expediente de postventa en



información útil para futuras promociones. No se trata sólo de reparar defectos: se trata de gestionar confianza, coste, reputación y continuidad comercial.



Para el promotor, dominar esta fase significa proteger el margen de la promoción, evitar desviaciones de coste, conservar una relación ordenada con compradores y contratistas, mejorar la percepción de calidad y reforzar la marca ante propietarios, inversores, financiadores y prescriptores. Una buena postventa reduce conflicto, pero también mejora el marketing real de la empresa: el que nace de compradores satisfechos, comunidades bien atendidas y entregas documentadas con rigor.



Adquirir esta guía es invertir en un conocimiento operativo que puede ahorrar tiempo, reclamaciones, visitas fallidas, costes no recuperados y pérdida de reputación. Cada formulario, checklist, caso práctico y modelo incluido está pensado para que el profesional pueda aplicarlo, adaptarlo y convertirlo en procedimiento interno de trabajo.

En la promoción inmobiliaria, la venta no termina con la firma ni con la entrega de llaves. Termina cuando el propietario percibe que ha recibido una vivienda, una documentación, una atención y una respuesta acordes con el importe invertido. Por eso, la excelencia en la entrega y la postventa no es un lujo organizativo: es una condición imprescindible para competir con solvencia, proteger la financiación, defender el margen y construir una reputación profesional duradera.