



**PROCEDIMIENTO  
POSTVENTA**

## ETAPA : INGRESO REQUERIMIENTOS Y COORDINACIÓN VISITA DE INSPECCIÓN

1. Los requerimientos de postventa y/o consultas se deben realizar a través de nuestros canales de comunicación:

-  Línea 800422727 (Red fija)
-  Celular: +569 8889 4612 - +569 8682 6248
-  Correo: [postventa\\_ingevec@ingevec.cl](mailto:postventa_ingevec@ingevec.cl)
-  Indicando: Nombre del proyecto, número de departamento, requerimiento y sus números de contacto.
-  **Acceso Web: [www.ingevec.cl](http://www.ingevec.cl)**

2. Nuestro call center programará en la misma llamada la visita de inspección dentro de los próximos 5 días hábiles.





## ETAPA : LLAMADO SATISFACCIÓN DE TRABAJOS

El call center realizará un llamado de Satisfacción por los trabajos ejecutados.

Si usted informa disconformidad con alguno de los requerimientos, se genera una visita inspectiva o nueva fecha de trabajos según corresponda.

El propietario al indicar su conformidad de trabajos, se cierra la solicitud del requerimiento.

## ETAPA : VISITA DE INSPECCIÓN

Horarios visitas de inspección :  
Lunes a jueves de 9:00 a 13:30 y 15:00 a 18:30 y  
viernes de 09:00 a 14:30. Cada proyecto tiene su día de la semana, asignado.

Durante la visita se realiza un diagnostico de las observaciones y se determina si corresponden o no a la garantía de post-venta.

## ETAPA : COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DE TRABAJOS

Posterior a la visita de inspección se contacta al propietario para la coordinación de los trabajos. Desde esta inspección tenemos estipulado como máximo 20 días hábiles para que los trabajos queden ejecutados.

**Horarios trabajos de Postventa: Lunes a Viernes  
9:00 a 13:00 y 14:00 a 18:00 Hrs.**

Durante la ejecución de trabajos, debe haber un representante del propietario que recepcione los trabajos realizados.

## ETAPA : CLASIFICACIÓN DE ATENCIÓNES POST- VENTA

### Solicitud de urgencia:

Requerimientos que comprometan la habitabilidad del inmueble y que requieren una atención inmediata.

- Filtración de agua potable (rotura de cañerías)
- Fuga de gas en red no visible.
- Falta de energía eléctrica por problemas de la instalación.



**Toda solicitud de urgencia, debe realizarla en los mismos canales de comunicación.**

## SERVICIO ATENCIÓN DEPARTAMENTO POSTVENTA



[Ingevec.cl](https://www.ingevec.cl)

✉ [postventa\\_ingevec@ingevec.cl](mailto:postventa_ingevec@ingevec.cl)

☎ 988894612 - 986826248