



A	27-03-2023				
		C.BRAUN	J. QUINCHEN	C.BRAUN	
REV	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	NOTAS
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
		TIPO DE DOCUMENTO POLÍTICA		CÓDIGO POL-EMP-001	
		TITULO POLÍTICA POSTVENTA			
UNIDAD O ÁREA POSTVENTA		DESCRIPTOR POSTVENTA			PÁGINA 1 de 4

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO: POLÍTICA DE POSTVENTA	
Código: POL-EMP-001	Tipo de copia Controlada Si X No	Rev: A
Fecha: 27-03-2023	Página 2	

Tabla de contenido

1. GARANTÍA DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	3
2. GARANTÍA SOBRE MATERIALES UTILIZADOS.	3
3. GARANTÍA CORRECTA EJECUCIÓN.	3
4. PLAZOS	3
5. POST VENTA EN PUNTA ARENAS U OTRAS LOCALIDADES.....	4
6. CANALES DE COMUNICACIÓN.	4

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO: POLÍTICA DE POSTVENTA	
Código: POL-EMP-001	Tipo de copia Controlada Si X No	Rev: A
Fecha: 27-03-2023	Página 3	

1. GARANTÍA DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

NUESTROS SERVICIOS DE PROYECTOS ELÉCTRICOS, EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS Y MANTENIMIENTOS, SE APEGAN Estrictamente A LA NORMATIVA ELÉCTRICA CHILENA LA QUE SE PUEDE OBTENER EN EL DECRETO 8 Y SUS RESPECTIVOS PLIEGOS TÉCNICOS RIC.

2. GARANTÍA SOBRE MATERIALES UTILIZADOS.

TODOS LOS MATERIALES UTILIZADOS CUENTAN CON SU RESPECTIVA CERTIFICACIÓN. LAS GARANTÍAS POR FALLAS DE PRODUCTOS QUE PUEDAN HABERSE INSTALADO, SON LAS PROPORCIONADAS POR LOS PROVEEDORES, LAS QUE SE TRASPASAN AL CLIENTE FINAL.

EN MUCHOS CASOS EL PROVEEDOR PIDE ENVIAR LOS ELEMENTOS DAÑADOS PARA REALIZAR LOS CAMBIOS. ESOS TRASLADOS DEBEN SER CUBIERTOS POR EL CLIENTE.

3. GARANTÍA CORRECTA EJECUCIÓN.

TODA OBRA CUENTA CON UNA GARANTÍA SOBRE CORRECTA EJECUCIÓN. LOS PLAZOS QUE CUBRE ESTA GARANTÍA QUEDAN CLARAMENTE ESTABLECIDOS EN EL ARTICULO 18 DE LA LEY GENERAL DE URBANISMO Y CONSTRUCCIONES. EN ESTE CASO EXISTE UNA GARANTÍA DE CINCO AÑOS SOBRE LAS INSTALACIONES.

PARA QUE ESTA GARANTÍA APLIQUE NO SE DEBE REALIZAR INTERVENCIONES A LAS OBRAS, SE DEBE REALIZAR LAS MANTENCIONES ESTIPULADAS EN LA ENTREGA DE LAS OBRAS Y EN LA PERIODICIDAD SEÑALADA.

ES IMPORTANTE INDICAR QUE CUANDO SE SEÑALA EL TÉRMINO “INSTALACIONES” SE REFIERE A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, CANALIZACIONES, CABLEADO, TABLEROS, POR LO QUE UNA FALLA POR EJEMLO DE UNA LUMINARIA QUE TIENE UNA VIDA ÚTIL DE 10.000 HORAS Y SE QUEMA DESPUES DE DICHO PERIODO DE USO, ESTO NO APLICARIA A SER UNA POST VENTA, YA QUE CLARAMENTE ES UN PRODUCTO QUE CUMPLIÓ SU VIDA ÚTIL, POR LO ANTERIOR ES IMPORTANTE CONTAR CON LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES QUE ESTABLECE CADA PROVEEDOR.

ENTENDIENDO QUE SIEMPRE PUEDEN EXISTIR PROBLEMAS EN UNA INSTALACIÓN, SIEMPRE ESTARÉAMOS DISPUESTOS A IR A UNA OBRA EJECUTADA PARA REVISAR LOS POSIBLES DESPERFECTOS, CON EL FIN DE ENTREGAR UNA SOLUCION EN EL MENOR PLAZO POSIBLE INDEPENDIENTE DE QUE ESTA SEA POSTVENTA O NO.

4. PLAZOS

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA INICIAL UNA VEZ RECIBIDA LA INFORMACIÓN POR LOS CANALES HABILITADOS PARA GESTIONAR POSTVENTA, NO SUPERARÁN LAS 48 HORAS HABLES, CON EL FIN DE HACER UNA EVALUACIÓN Y PROGRAMAR EN CONJUNTO CON EL CLIENTE LA SOLUCIÓN MÁS ADECUADA ASI COMO TAMBIEN LA FORMA EN QUE SE ABORDARÁN LOS TRABAJOS, BAJO LA LÍNEA DE POST VENTA U OBRA NUEVA SI ES QUE FUESE EL CASO.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO: POLÍTICA DE POSTVENTA	
Código: POL-EMP-001	Tipo de copia Controlada Si X No	Rev: A
Fecha: 27-03-2023	Página 4	

LOS PLAZOS DE RESOLUCIÓN DEPENDERÁN DE LA DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS Y DE LA URGENCIA DEL PROBLEMA DETECTADO, PERO SIEMPRE BUSCAREMOS REDUCIR AL MÍNIMO DICHOS TIEMPOS PARA GENERAR LAS MENORES MOLESTIAS O TRASTORNOS A NUESTRO CLIENTE.

5. POST VENTA EN PUNTA ARENAS U OTRAS LOCALIDADES.

NUESTRA EMPRESA TIENE UNA COBERTURA DE OBRAS AMPLIA EN LA REGIÓN. SI LAS INSTALACIONES ESTÁN EN UN RADIO DE 150 KM DE PUNTA ARENAS, PODREMOS COORDINAR LOS DESPLAZAMIENTOS EN FORMA INTERNA. POR OTRA PARTE, SI LAS INSTALACIONES ESTÁN FUERA DEL RADIO DE 150 KM DE PUNTA ARENAS O IMPLICAN DESPLAZAMIENTOS AEREOS Y ALOJAMIENTO, GASTOS EN COMBUSTIBLE ELEVADOS, SE DEBE COORDINAR EN CONJUNTO, YA QUE PUEDE QUE LOS COSTOS TENGAN QUE SER ASUMIDOS EN BASE A LO QUE SE DETECTE EN TERRENO, POR LO QUE DICHOS COSTOS PUEDEN SER ABSORBIDOS POR SENERCOM SI ES QUE EL PROBLEMA FUE ORIGINADO POR UN ERROR NUESTRO O DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL CLIENTE SI ES QUE EL PROBLEMA DETECTADO NO CORRESPONDE A UNA POST VENTA, ESTOS TEMAS SE RESOLVERÁN UNA VEZ DETECTADO EL PROBLEMA Y ESTARÉMOS SIEMPRE ABIERTOS A BUSCAR LA MEJOR SOLUCIÓN EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE Y OJALÁ SIN COSTOS PARA EL CLIENTE.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN.

PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN CON NUESTRA EMPRESA NO DUDE EN COMUNICARSE CON NOSOTROS UTILIZANDO LOS CANALES DE COMUNICACIÓN QUE SE ADJUNTAN A CONTINUACIÓN. POSTVENTA@SENERCOM.CL-
CONTACTO@SENERCOM.CL O AL TELEFONO 612-371135

TAMBIEN LO INVITAMOS A ESCRIBIR SUGERENCIAS, FELICITACIONES O RECLAMOS A GERENCIA@SENERCOM.CL, YA QUE SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS.
