



PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE PROBLEMAS GENERALES

Asociación de Propietarios
Parque La Aurora de Curacaví

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cristián Correa A. Subgerente	Cristián Correa A. Subgerente	Gonzalo Anriquez G. Gerente
Firma y fecha:	Firma y fecha:	Firma y fecha:

CONTENIDO

1. Propósito.....	2
2. Alcance.....	2
3. Responsabilidades.....	2
Portería	
Administración	
gerencia	
4. Descripción de Actividades.....	3
Diagrama de flujo de información	
Detalle de actividades a realizar	

1. Propósito

Establecer la forma de entregar información que se genera por un problema en General desde los propietarios hasta Operaciones para evaluación, entrega de información a propietarios, reparación y vuelta a servicio normal.

2. Alcance

Este procedimiento tiene como fin todos los niveles y áreas de la organización.

3. Responsabilidades

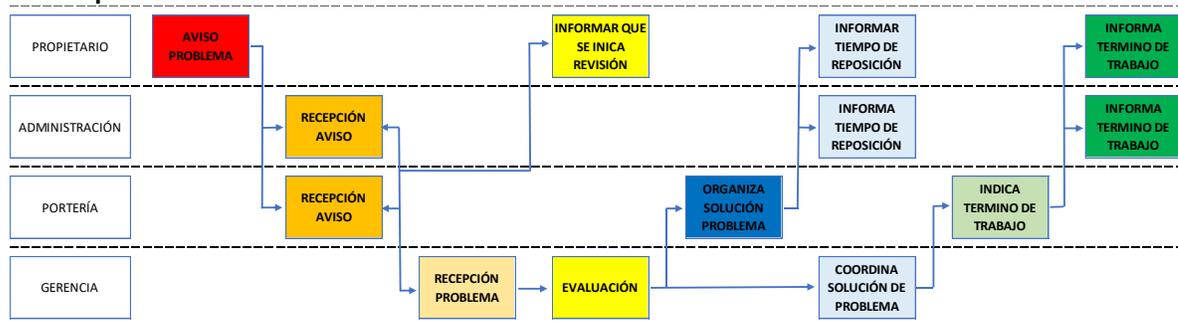
Portería, Administración:

- Recibir el aviso del problema desde los propietarios.
- Informar del problema a Gerencia telefónicamente.
- Informar a Los propietarios que consulten cual es el tiempo de espera para evaluación y el tiempo de solución del problema si gerencia ya lo informó.

Gerencia:

- Evaluar tipo de problema.
- Tomar las acciones pertinentes para dar solución al problema, coordinar con operaciones, eléctricos o con terceros dependiendo de su naturaleza.
- Aunar esfuerzos de los involucrados para solucionar el problema.
- Proponer un plazo para solución del problema.

4. Descripción de las Actividades



Al producirse un problema en general se debe seguir el siguiente flujo en la información:

- a) Los Propietarios avisan falla a portería o a administración.
- b) Una vez recibido el aviso de falla de parte de los propietarios portería avisará telefónicamente a Gerencia.
- c) Si el aviso es recibido por la Administración esta avisará a portería quien avisará siguiendo paso anterior.
- d) Gerencia debe realizar la evaluación de la naturaleza del problema y organizar tanto actividades como personal para solucionarlo
- e) Portería, ante cualquier consulta por parte de propietarios, indicará que se dio aviso a Gerencia y que antes de 1 hora tendrán evaluación del problema y posible solución.
- f) Una vez evaluado e identificado el problema junto con coordinar las actividades necesarias, la gerencia informará a Portería y a Administración la forma de proceder y tiempo estimado de solución del problema.
- g) Portería y administración indicarán a propietarios que pregunten el tiempo de solución del problema.