

Sondeo Acerta entre directivos de promotoras españolas

Aumenta el porcentaje de viviendas con más de 25 desperfectos en el momento de la entrega de llaves

- **Prácticamente la totalidad de las viviendas que se entregan en España (95%) tienen más de diez reparaciones pendientes, una cifra que no ha mejorado nada con respecto a 2006**
- **En el último año ha aumentado el tiempo medio destinado a las reparaciones. Así, el 77% de las incidencias tarda más de dos semanas en resolverse, frente al 63% del año pasado**
- **El coste de la reparación suele estar entre los 300 y los 600 euros en el 54% de los casos. Un 40% de las reparaciones cuesta más de 600 euros y sólo un 6% menos de 300**

Madrid, 13 de marzo de 2008. Con el cambio de ciclo inmobiliario, la prestación de un verdadero servicio de postventa, y sobre todo de preventa, se ha convertido en elemento clave y estratégico para las promotoras inmobiliarias a la hora de vender una vivienda. Cada vez más los compradores exigen alguna garantía con respecto a la postventa en el momento de la compra, debido al importante crecimiento del número de clientes que compran a cuerpo cierto y no sobre plano. Ésta es la conclusión más importante que se extrae de la tercera edición del “Estudio sobre la Gestión de la Postventa en España”, que Acerta realizó durante 2007 entre los directivos de las principales compañías inmobiliarias para conocer la evolución del sector de postventa en nuestro país.

Aunque todas las promotoras encuestadas aseguraron llevar a cabo acciones específicas para detectar problemas antes de finalizar o de entregar una obra y afirmaron confeccionar, junto con el propietario, una lista de remates y acabados antes de la entrega de la vivienda, un 96% de los compradores de vivienda en España (un 2% más que el año anterior) efectúa alguna reclamación tras la entrega

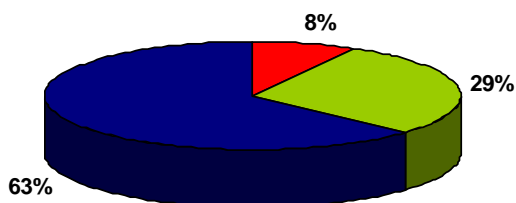
de llaves, fundamentalmente por desperfectos ocasionados durante la fase final del proceso de construcción.

Prácticamente la totalidad de las viviendas que se entregan en España (95%) tienen más de diez reparaciones pendientes en el momento de la entrega de llaves, una cifra que no ha mejorado nada con respecto al año anterior. Además, el porcentaje de viviendas con más de 25 desperfectos ha empeorado en el último año, al pasar del 35 al 39%.

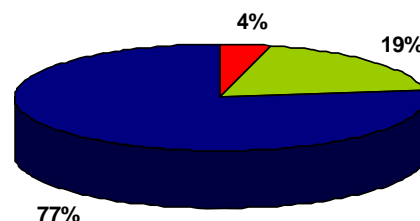
Por si eso fuera poco, en el último año ha aumentado el tiempo medio destinado a las reparaciones. Así, el 77% de las incidencias tarda más de dos semanas en resolverse, (frente al 63% del año pasado), el 19% entre 1 y 2 semanas (29% en 2006) y sólo el 4% menos de una semana (8% el ejercicio anterior).

Tiempo medio destinado a la reparación

Tiempo medio de reparación 2006



Tiempo medio de reparación 2007



■ Menos de 1 semana ■ Entre una y dos semanas ■ Más de dos semanas

■ Menos de 1 semana ■ Entre una y dos semanas ■ Más de dos semanas

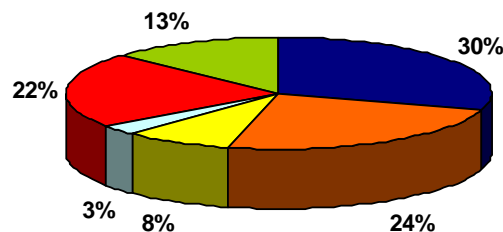
Según el estudio, los porcentajes de incidencias no dependen tanto de la calidad de la vivienda, como del nivel de exigencia de los propietarios. Más de la mitad de los promotores opina que el comprador suele ser más exigente cuando se trata de viviendas de lujo, aunque un tercio afirma que no existe diferencia. También influyen los factores culturales, de cómo se valoren cuestiones estéticas o del uso que vaya a darse a las viviendas (primera o segunda residencia). Analizando distintos proyectos en los que ha participado Acerta, se observa un porcentaje de reclamaciones hasta un 60% superior en grandes ciudades como Madrid o Barcelona con respecto a zonas de costa de Andalucía o Levante, donde las tasas son muy inferiores.

Además, los problemas más frecuentes con los que se encuentran los compradores una vez se les entrega la vivienda se pueden clasificar en función de si afectan o no afectan a la habitabilidad de la vivienda. Así, mientras que las humedades o las fugas en la calefacción pueden dificultar la habitabilidad de la vivienda, las incidencias relacionadas con la carpintería o la pintura son de carácter más estético. El estudio de Acerta apunta que tan sólo en un 5% de los casos, las incidencias afectan a la habitabilidad de la vivienda, un porcentaje menor al del año pasado, que fue del 9%.

El 60% de las incidencias estaban directamente relacionadas con la mano de obra y un 15% de los casos, más del doble que el año anterior, guardaban relación con la mala calidad de los materiales.

Las deficiencias más frecuentes son las que tienen que ver con los acabados aparentes: pintura (30%), solados y alicatados, incluidos los solados de madera, (25%) y carpintería interior (24%), siendo protagonistas de las reclamaciones en un 79% de los casos.

Incidencias más frecuentes



■ Pintura	■ Carpintería interior	■ Carpintería exterior
■ Solados de madera	■ Solados y alicatados	■ Cocinas, electricidad y otros

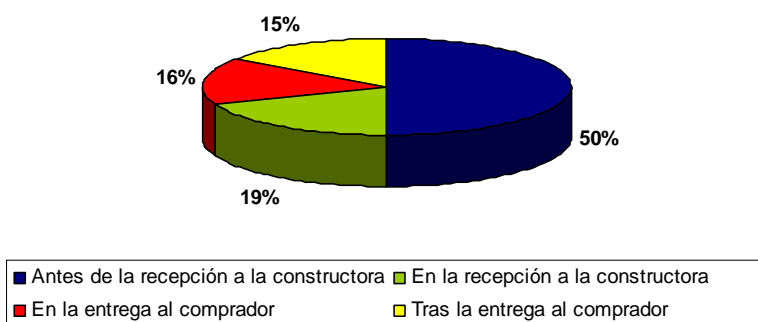
El coste de la reparación suele estar entre los 300 y los 600 euros en el 54% de los casos. Un 40% de las reparaciones cuesta más de 600 euros y sólo un 6% menos de 300.

La encuesta realizada por Acerta indica que existe una creciente tendencia a la externalización del servicio Postventa para gestionar incidencias y solucionar posibles deficiencias antes y durante la entrega de la vivienda a su comprador.

Según Pedro Muñoz, director de Acerta Postventa, “la creciente apuesta de las promotoras por la postventa y la preventa es fiel reflejo de la situación por la que atraviesa el mercado, una fase donde tanto la calidad final de las viviendas como el servicio y la información que reciben los compradores serán fundamentales a la hora de decidirse por una u otra promoción residencial. Por eso nosotros no nos cansamos de recomendar iniciar la gestión de la Postventa en la fase de acabados de las obras para mejorar la eficacia del servicio”.

Pese a que cada vez son más las promotoras inmobiliarias que entienden la necesidad de iniciar cuanto antes el proceso de postventa, todavía un 31% - casi la mitad del 61% que decía hacerlo el año pasado- admite que, en la práctica, el servicio se pone en marcha en el momento de la entrega de llaves o incluso después de haber entregado la vivienda.

Inicio de la gestión de postventa



ACERTA

Acerta es una compañía española que ofrece servicios de consultoría técnica en el sector inmobiliario. Especializada en Project Management o Dirección Integrada de Proyectos de la Construcción, aporta valor a los proyectos desde cualquiera de los servicios que ofrece, encontrando las mejores soluciones para asegurar costes, plazos y calidades. El grupo canaliza su actividad a través de distintas unidades de negocio: Project Management, Construction Management, Postventa, Facility Management, Gestión Inmobiliaria, Infraestructuras y Arquitectura de Interior. Divisiones que operan en los diferentes subsectores del mercado: residencial, centros comerciales, oficinas, industrial, tercera edad, hoteles y sector público.



Acerta cerró el ejercicio 2007 con una actividad de 13,5 millones de euros, lo que supone un incremento de casi el 75% con respecto a 2006, con un volumen de contratación de más de 25 millones de euros y 50 proyectos en curso.

La compañía cuenta con oficinas tanto en España (Madrid, Barcelona, Málaga y Valencia) como en Portugal (Lisboa) y recientemente acaba de incorporar una oficina en Francia (París), gracias a la adquisición de la compañía gala Mercure.

Para más información:

Grupo R

Isabel Lozano / Florita Vallcaneras

Tel.: 670 619 318

isabel.lozano@grupor.es

florita.vallcaneras@grupor.es