

Procedimiento N° 001

Cobro de Arriendo Habitacional

Fecha	:	15/10/2020
Versión	:	001
Código	:	PRC-001-E- RENTAS_ Cobranza_Habitacional
Elaborado por	:	Yunglin Castro
Aprobado por	:	Cristopher Barrera
Vigencia	:	1 año a contar de la publicación

1. Control de Cambios

Versión	Punto	Cambio	Fecha	Responsable
	Publicación			

2. Propósito

El siguiente procedimiento tiene por objetivo:

Manejar la gestión de cobro reduciendo significativamente los deudores, tanto de la renta como sus Gastos Comunes y Servicios, y rentabilizar a tiempo el ingreso de arriendos.

Proporcionar al área Legal de Empresas FG información oportuna y homogénea respecto a los deudores, para en primera instancia recuperar el inmueble y en segunda instancia recuperar los dineros adeudados.

Procurar una comunicación efectiva y fluida respecto del estado de la cobranza judicial.

3. Ámbito o Alcance

El alcance del procedimiento es: Unidad de rentas empresas FG, Gerencia Legal de empresas FG.

4. Gobernabilidad

El procedimiento será monitoreado, en su correcta ejecución, así como en su cumplimiento por: Subgerente de activos comerciales.

5. Proceso cobro arriendo

Procedimiento.

5.1. Las notificaciones de cobro notas de cobro serán emitidas el día 25 de cada mes [T], en estas notas de cobro se hace mención que el plazo para cancelar es hasta el día 5 del mes [T+1]. La encargada de Cobranza bajará el reporte de morosos en Excel el día 06 de cada mes, este reporte se hace mediante el sistema Saw en la siguiente ruta: *Arriendo/Informe General/Informe de morosos Selección de periodo a consultar/Imprimir.*

- A.** Se realizará la primera gestión de cobranza mediante llamados de cortesía advirtiendo que el plazo de pago se encuentra cumplido y debe regularizar su situación.
Los medios de comunicación para la cobranza serán mediante llamadas telefónicas y correos electrónicos.
- B.** Todas las respuestas serán actualizas en el archivo de morosos el cual se adjunta en anexo 1.

5.2. Los comprobantes de pago de cancelación de gastos comunes y cuentas básicas deben ser remitidas al correo rentas@viviendas2000.com, de no ser cancelado en el plazo acordado de pago según cada administración, se procederá al envió de deuda al área legal para cobranza judicial.

5.3 Entre el día 10 y el día 20 del mes [T+1], se **Insistirá con reenvíos de aviso** al arrendatario por parte del encargado (a) de cobranza. Este aviso se genera mediante informe del sistema Saw en la siguiente ruta: *Arriendos/Procesos/Notificar estado de cuenta/Tipo Aviso de Vencimiento/Mes Actual/Selección Masiva Ninguno/Seleccionar arrendatario moroso/Notificar por correo.* Todas las respuestas serán actualizas en el archivo de morosos el cual se adjunta en anexo 1. Este proceso se va a acompañar de llamados periódicas dando seguimiento buscando acelerar el pago.

5.4. El día 21 de cada mes, se realizará una reunión de cobranza, para revisar casos críticos y/o negociaciones de arrendatarios, esta se realizará el tercer jueves de cada mes y participaran en ella el Administrativo de rentas y Subgerente de activos comerciales. El objetivo es la Identificación de los clientes que pasan a cobranza "Pre-Judicial". Esto va a ser complementado con reuniones semanales del equipo de Rentas dando seguimiento a los casos.

5.5. Enviar aviso de morosidad y Cobranza **Pre-Judicial** a arrendatario y al Aval el día 22 de cada mes (día siguiente de la primera reunión). Este aviso se genera mediante el sistema Saw en la siguiente ruta: *Arriendos/Procesos/Notificar estado de cuenta/Tipo carta de morosidad/Mes Actual/Selección Masiva Ninguno/Seleccionar arrendatario moroso/Notificar por correo*. Todas las respuestas serán actualizadas en el archivo de morosos el cual se adjunta en anexo 1.

5.6. La insistencia, se realizará el día 25 de cada mes mediante reenvío del aviso de morosidad y Cobranza "Pre-Judicial" a arrendatario y al Aval. Este aviso se genera mediante el sistema Saw en la siguiente ruta: *Arriendos/Procesos/Notificar estado de cuenta/Tipo carta de morosidad/Mes Actual/Selección Masiva Ninguno/Seleccionar arrendatario moroso/Notificar por correo*. Todas las respuestas serán actualizadas en el archivo de morosos el cual se adjunta en anexo 1.

5.7. Bajar segundo reporte de morosos en Excel el día 26 de cada mes, este reporte se hace mediante el sistema Saw en la siguiente ruta: *Arriendo/Informe General/Informe de morosos Selección de periodo a consultar/Imprimir*. Se realiza con la información en **Segunda reunión Mensual** para revisar casos **críticos** de arrendatarios, esta se realizará los miércoles de la cuarta semana de cada mes y participaran el Administrativo de rentas y Subgerente de activos .

5.8. Envío de informe de morosos el día 30 de cada mes a la Gerencia Legal, en este se incluirá:

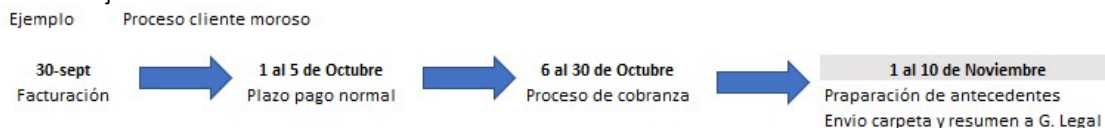
- A. Deudas por Arriendos, Gastos comunes y servicios básicos, montos y fechas de incumplimiento de pagos.
- B. Cada carpeta enviada a la Gerencia Legal con los casos de deudores morosos tendrá el siguiente resumen:

Propiedad	Dirección
Cliente	Juan Perez
Codigo Cliente	XX-XX-XXXX
Fecha Informe	AA-MM-DD

Tipo de Deuda	Fecha Inicio	Monto adeudado a
	Morosidad	la fecha
Arriendo	AA-MM-DD	\$
Gasto Común	AA-MM-DD	\$
Servicios Básicos	AA-MM-DD	\$

- C. Rentas enviará a la Gerencia Legal todo cliente cuya deuda posterior a las gestiones de cobranza, tenga una data igual superior a 30 días.

- D. El área de rentas en el plazo de 10 hábiles a partir del día 31 de cada mes deberá remitir a la Gerencia legal los antecedentes de los casos con morosidad a ser tratados judicialmente.



- E. La gerencia legal dispondrá en sistema Teams, plataforma de intercambio informático con licencia office 365 de empresas FG, un repositorio de consulta, en la cual dispondrá de información oportuna y actualizada **semanalmente** del seguimiento de casos de clientes morosos en procesos judiciales, anexo 2.
- F. Los encargados de cobranza del área de rentas y legal se reunirán para formalizar estatus o cierres de casos.
- G. El Link de acceso a este repositorio es:
[\[https://fgms-my.sharepoint.com/:f/g/person/irodas_empresasfg_com/EhkQeCWSz7dLoGmOz8yErFkBynPYrekAKFpxR4eT6suwyQ?e=Hh4Vbj\]](https://fgms-my.sharepoint.com/:f/g/person/irodas_empresasfg_com/EhkQeCWSz7dLoGmOz8yErFkBynPYrekAKFpxR4eT6suwyQ?e=Hh4Vbj)

5.9 Proceso de negociación post-entrega de inmueble:

- A. Legal: llega a acuerdo con cliente (rentas pendientes), fija fecha de salida y comunica al área de rentas para inspección de liquidación de arriendo (reparaciones)
- B. Subgerencia de Activos Comerciales: realiza coordinación con Post Venta.
- C. Post Venta: Realiza inspección, y envía liquidación 24 horas posterior a visita al área de rentas (1 día desde inspección)
- D. Subgerencia de Activos Comerciales: realiza validación, revisión de garantías y otros. Una vez ajustado se reenvía al área legal al día siguiente para cierre de rentas pendientes (1 día desde recepción de liquidación)
- E. Legal: Gestiona pago final que incluye acuerdo de cierre de rentas y cuentas básicas

6.- Diagrama de Flujo

7.- Sanciones

Cualquier incumplimiento será sancionado con carta de amonestación bajo lo señalado en el artículo N° 154 del código del trabajo y el artículo N° 40 del reglamento interno de orden higiene y seguridad.

8.- Anexos



Anexo 1.xlsx



Anexo 2.xlsx