

## PROCEDIMIENTO N° 4

---

# PROCEDIMIENTO: **Reservar Negocio (Pre-Reserva)**

Versión 1

Fecha	:	01-12-2019
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_004_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

## 1. Aspectos generales de la Reserva

Se entiende por Vendedor, quien es responsable de la atención de Clientes en salas de venta: Ejecutivo/Asistente Comercial.

1.1.-La Reserva es el primer paso de la relación formal de negocios entre el Cliente y la Inmobiliaria FG. Inicia desde que el Cliente confirma su decisión de compra, hasta que se imprime y entrega la reserva del inmueble cotizado.

1.2.- En este acto, el Vendedor recibe del Cliente, el pago de dicha Reserva, conforme a lo establecido en las Condiciones Comerciales.

1.3.- La Reserva es un documento que tiene 21 días de validez, plazo en el que Inmobiliaria FG no venderá el departamento y el comprador deberá encontrar el financiamiento para el inmueble que eligió.

1.4.- Al digitar una Reserva en el SCI, el Vendedor crea un nuevo negocio (Carta Oferta), identificada con un número único de identificación (ID).

1.5.- El sistema tiene 3 Estados para la Carta Oferta, correspondientes a una venta:

1. **Pre-reserva:** negocio reservado en proceso (con o sin recaudación de reserva, sin carta de reserva firmada y adjunta en el SCI). Este instructivo tratará sobre este Estado específicamente.
2. **Listo para Promesar:** negocio reservado (con pre-aprobación o aprobación bancaria, con recaudación de la reserva y el pie, así como carta de reserva firmada y adjunta en el SCI)
3. **Con Promesa:** negocio con variable de promesa creada en sistema (venta promesada)

1.6.- En el SCI, una Reserva tiene 2 fases: **Pre-Reserva (inicial)** y **Listo para Promesar (final)**.

1.7.- La recaudación corresponde a ingresar los pagos recibidos del cliente en el SCI, es decir, equivale a registrar en el sistema el acto físico de la recepción del dinero.

1.7.1- **Las Pre-reservas sin pago recaudado tienen una vigencia de 4 días.**

1.7.2.- Durante ese periodo y mientras que no se registre la recaudación correspondiente, el sistema automáticamente enviará las siguientes notificaciones, con respecto a la fecha de creación del negocio:

- ✓ **24 Horas (primer día):** Al Ejecutivo Comercial, con copia a: Gerente de Ventas, indicando que esa reserva no tiene pago recaudado.

- ✓ **72 Horas (tercer día):** Al Cliente, con copia a: Ejecutivo Comercial y Gerente de Ventas, indicando que su reserva se desiste automáticamente por no tener pago. Este correo no activará el desistimiento automático, para dar tiempo al Cliente a que vaya a la sala de ventas a pagar.
- ✓ **96 Horas (cuarto día):** El negocio se desiste automáticamente, quedando inhabilitado para su edición posterior. Con esta acción, el Cliente pierde la reserva del inmueble cotizado, lo cual implica que dicha unidad quedará nuevamente disponible para la venta. Si hubo cambio de precio, en el SCI tomará automáticamente el nuevo precio.

1.8.- En el SCI, la Reserva debe contener todos los bienes que se le están vendiendo al Cliente, por ejemplo: Departamento-Estacionamiento-Bodega.

1.8.1.- En caso que no se sea posible, el Vendedor deberá emitir reservas por separado, hasta completar las unidades totales del negocio.

## **2. Protocolo para Reservar (Pre-Reserva)**

---

2.1.- En el SCI y partiendo de la Cotización, el Vendedor digita e imprime 2 copias de la Reserva, con la/s unidad/es que el Cliente ha decidido comprar.

2.2.- Durante la Reserva, el Vendedor debe confirmar al Cliente la unidad específica que desea adquirir (numeración), etapa (sí aplica), proyecto, precio definitivo, valor de la reserva y del crédito hipotecario requerido, entre otros aspectos (todo conforme a lo indicado por la Gerencia Nacional de Ventas a través de las Condiciones Comerciales). En caso que el Cliente solicite un descuento adicional, revisar procedimiento: VTA\_005\_IFG\_Solicitar Descuento.

2.3.- Al momento de Reservar un negocio en el SCI, se deberá asignar sólo 1 cuota de Pie. Esto con el propósito de agilizar la atención en SDV, facilitando la impresión y entrega del documento impreso, para la firma del cliente.

2.3.1.- Aplica para todos los negocios creados en el sistema, sin importar la cantidad de cuotas en las que finalmente el cliente pagará el Pie.

2.3.2.- Posteriormente, al momento de PROMESAR, se deberá editar el negocio para ajustar las cuotas, conforme el plan de pago acordado con el Cliente.

2.4.- Sí el Cliente propone un Plan de Pago distinto a lo establecido en las Condiciones Comerciales, el Vendedor debe enviar dicha propuesta por correo a la Gerencia Nacional de Ventas, a fin obtener una respuesta aprobatoria.

2.4.1.- Sí no hay una solicitud previa o la propuesta del Cliente fue rechazada por la Gerencia Nacional de Ventas, no se podrá continuar el negocio. De hacerlo, se considerará como una **falta grave**.

2.4.2.- El correo con la autorización correspondiente, deberá ser impreso y enviado conjuntamente con todos los documentos del negocio al Departamento de Operaciones.

2.5.- El Vendedor debe informar con detalle al Cliente sobre los términos y condiciones comerciales a los que se comprometerá al reservar el negocio (descritos a continuación):

2.5.1.- El Cliente deberá entregar todos los documentos necesarios para la Pre-Aprobación del crédito hipotecario a más tardar dentro de los 10 días posteriores a la firma de la Reserva.

2.5.2.- El Cliente deberá suscribir una Promesa de Compra dentro de los 21 días posteriores a la firma de la Reserva.

2.5.3.- El Cliente, al firmar la Reserva, declara no tener protestos publicados en el Boletín Comercial, ni deudas directas o indirectas vencidas con el sistema financiero, que a futuro puedan entorpecer el trámite para la compraventa referida. Y además, que se obliga a mantener estas condiciones financieras hasta la firma de la escritura, de manera que pueda ser sujeto de crédito favorable.

2.5.4.- En caso que el Cliente no logre el otorgamiento del crédito, una vez evaluada su solicitud por distintas entidades financieras, se hará la completa devolución del dinero recibido, en un plazo máximo de 30 días, quedando así la carta oferta sin efecto. Para ello, al momento de reservar, el Cliente deberá suministrar los datos requeridos para hacer la devolución del dinero a su favor, vía transferencia electrónica.

2.5.5.- El Cliente deberá pagar impuestos, gastos notariales y de inscripción en el Conservador de Bienes Raíces de la compraventa, así como los gastos para la obtención del crédito hipotecario.

2.5.6.- El Vendedor deberá solicitar al Cliente los datos de su cuenta bancaria personal (Banco, tipo de cuenta, nro. de cuenta y correo electrónico) en caso que se requiera generar una devolución de dinero a su favor (vía transferencia electrónica). En ningún caso, el titular de la cuenta puede ser distinto del titular de la Reserva.

2.6.- El Cliente debe firmar y colocar su huella digital en documento impreso de la Reserva y entregar 2 fotocopias de su cédula de identidad.

2.7.- En este mismo acto, el Vendedor debe recibir el pago correspondiente a la Reserva. El Cliente deberá entregar comprobante o documento de dicho pago (cheque, transferencia, transbank, vale vista o depósito).

2.7.1.- El pago de la Reserva se puede hacer utilizando más de un medio de pago (por ejemplo, en 2 transferencias), siempre y cuando la suma de dichos pagos complete en su totalidad el valor total requerido.

2.8.- El Vendedor recauda el pago recibido en el SCI e imprime comprobantes correspondientes. Para ello, previamente, es necesario digitalizar por separado cada documento o comprobante recibido (escanear).

2.8.1- El Vendedor debe recaudar en el SCI el dinero recibido en el mismo instante de la creación del negocio. De lo contrario, no será posible emitir el comprobante de pago que se debe entregar al Cliente.

2.8.2- Sí el cliente no entrega el monto correspondiente a la Reserva, el Vendedor NO debe reservar el negocio en el SCI, ya que esto es considerado como una **Falta Grave**.

2.8.3. El valor de la Reserva debe ser cobrado en UF y se deberá registrar en el SCI con números enteros, es decir, sin decimales.

2.9.- El Vendedor debe solicitar al Cliente que firme y coloque su huella digital en los documentos impresos, correspondientes a la Reserva.

2.9.1.- Se debe entregar al cliente copia de la Reserva y del comprobante de recaudación, firmados por el Vendedor.

2.10.- El Vendedor debe solicitar al Cliente 2 fotocopias del carnet de identidad (RUT).

2.11.- El Vendedor debe ofrecer al Cliente asesoría para encontrar las mejores alternativas de financiamiento hipotecario disponibles en el mercado financiero, a través de su red de contactos.

2.12.- Finalmente, el Vendedor deberá:

2.12.1- Imprimir y archivar (tanto en la computadora como en la carpeta del cliente) todos los documentos recibidos.

2.12.2.- Corchetear al Comprobante de Transacción, el documento correspondiente al pago de la Reserva (cheque, vale vista o comprobante de transferencia, depósito, y/o transbank).

2.12.3.- Fotocopiar y archivar documentos firmados por el Cliente del nuevo negocio reservado.

2.12.4.- Crear nómina correspondiente a la recaudación de la Reserva y enviarla al Tesorero en el SCI.

2.12.5.- Enviar documentos del negocio reservado al Gerente Zonal para su revisión y aprobación. Posteriormente, enviar estos documentos, de la siguiente forma:

- ✓ Por valija al Dpto. de Operaciones en Oficina Central de la Inmobiliaria FG: Reserva y fotocopias de la cédula de identidad)
- ✓ Por Valija al Dpto. de Cobranzas en Oficina Central de la Inmobiliaria FG: Pago de Reserva en cheque o vale vista
- ✓ Por Correo al Dpto. de Cobranzas: Pago de Reserva en Transferencia o depósito

2.13.- Una vez completado este protocolo, el Cliente tendrá 21 días para encontrar el financiamiento correspondiente al inmueble que eligió. Antes que se venza este plazo, el Cliente deberá entregar al Vendedor carta de aprobación o pre-aprobación, visada y firmada por una entidad financiera, para poder continuar el negocio.

### 3. Resumen de actividades

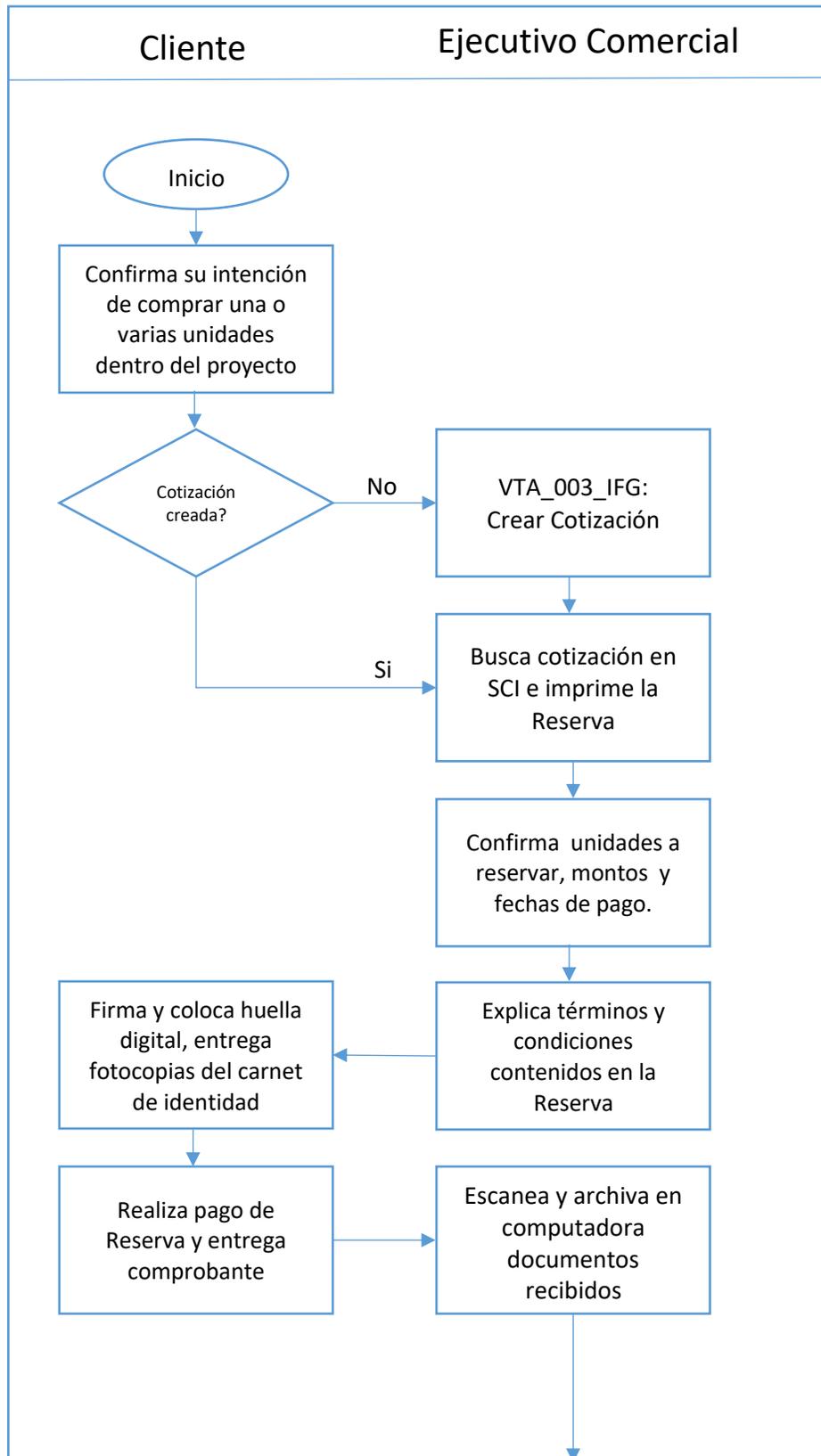
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	<p>Confirma su intención de comprar una o varias unidades dentro del proyecto.</p> <p>En caso que el Cliente solicite un descuento adicional, revisar procedimiento:</p> <p><b>VTA_005_IFG_Solicitar Descuento</b></p>	Cliente	Sala de Venta	
2	<p>Busca cotización del Cliente (correspondiente a las unidades que se desean reservar).</p> <p>En caso que el Cliente no haya cotizado anteriormente, valida que las unidades se encuentren disponibles para la venta y aplica procedimiento:</p> <p><b>VTA_003_IFG_Crear Cotización</b></p>	Ejecutivo Comercial, Ventas	<p><b>SCI:</b> Perfil Ejecutivo Comercial &gt; Navegador: Buscar Cotización &gt; Seleccionar Cotización &gt; Acciones Cotización &gt; Crear Negocio &gt; Fecha Aproximada Firma Promesa (indicar fecha, no mayor a 21 días continuos) &gt; Ítem: Reserva Forma Parte del Pie &gt; Colocar valor de Reserva en UF &gt; Presionar botón: Estado (en color rojo) &gt; Validar monto de Reserva en UF y fecha de pago &gt; Presiona botón: Listo &gt; Ítem: Pie &gt; Colocar Valor de Pie en UF &gt; Presionar botón: Estado (en color rojo) &gt; Colocar Valor 1º Pago &gt; Colocar en cantidad de Cuotas: 1 &gt; Validar monto del Pie en UF, así como fecha de pago &gt; Presionar botón: Listo &gt; Validar que todos los botones de Estado hayan quedado en color verde &gt; Guardar.</p> <p><b>Nota:</b> En esta fase no se calculan las cuotas del pie, las cuales serán añadidas una vez que se cuente con la pre-aprobación bancaria.</p>	<p>Carta Oferta o negocio creado en Sci</p> <p>Estado de Estado Carta Oferta: <b>Pre-reserva</b></p> <p>Estado Autorización: <b>Autorizada</b></p>

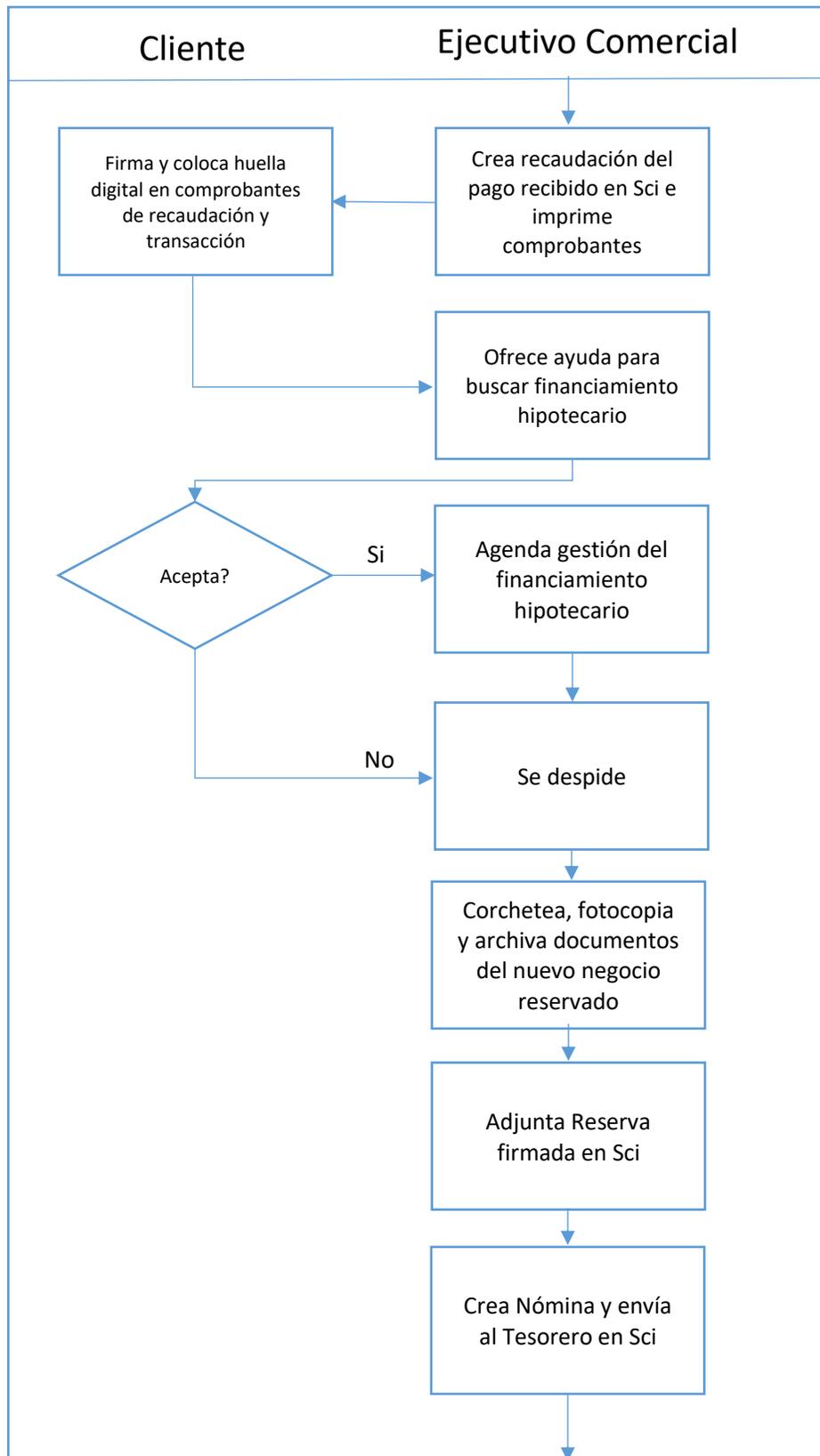
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
3	Imprime Reserva	Ejecutivo Comercial, Ventas	<b>SCI:</b> Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Impresiones Venta > Imprimir Reserva > Abrir archivo PDF del documento solicitado > Imprimir	Reserva impresa
4	Indicar claramente al Cliente los bienes que compra, precios definitivos, así como forma y fechas de pago.  Explica al Cliente con detalle los términos y condiciones contenidos en la Reserva	Ejecutivo Comercial, Ventas	Reserva Impresa	
5	Firma y coloca huella digital del pulgar derecho en las 2 copias de la Reserva. Entrega además 2 fotocopias del carnet de identidad.	Cliente	Reserva impresa	Reserva firmada
6	Realiza pago correspondiente a la Reserva y entrega a Ejecutivo Comercial	Cliente	Monto de Reserva acordado en UF (conforme lo establecido en Condiciones Comerciales aprobadas para el proyecto por la Gerencia de Ventas)	Documento/comprobante de pago de la Reserva (cheque, vale vista, transferencia, depósito, Transbank)
7	Escanea y archiva (en carpeta digital) la Reserva Firmada, así como documento o comprobante de pago de la Reserva	Ejecutivo Comercial, Ventas	Reserva firmada	Reserva Firmada y Documento/comprobante de pago de la Reserva escaneados

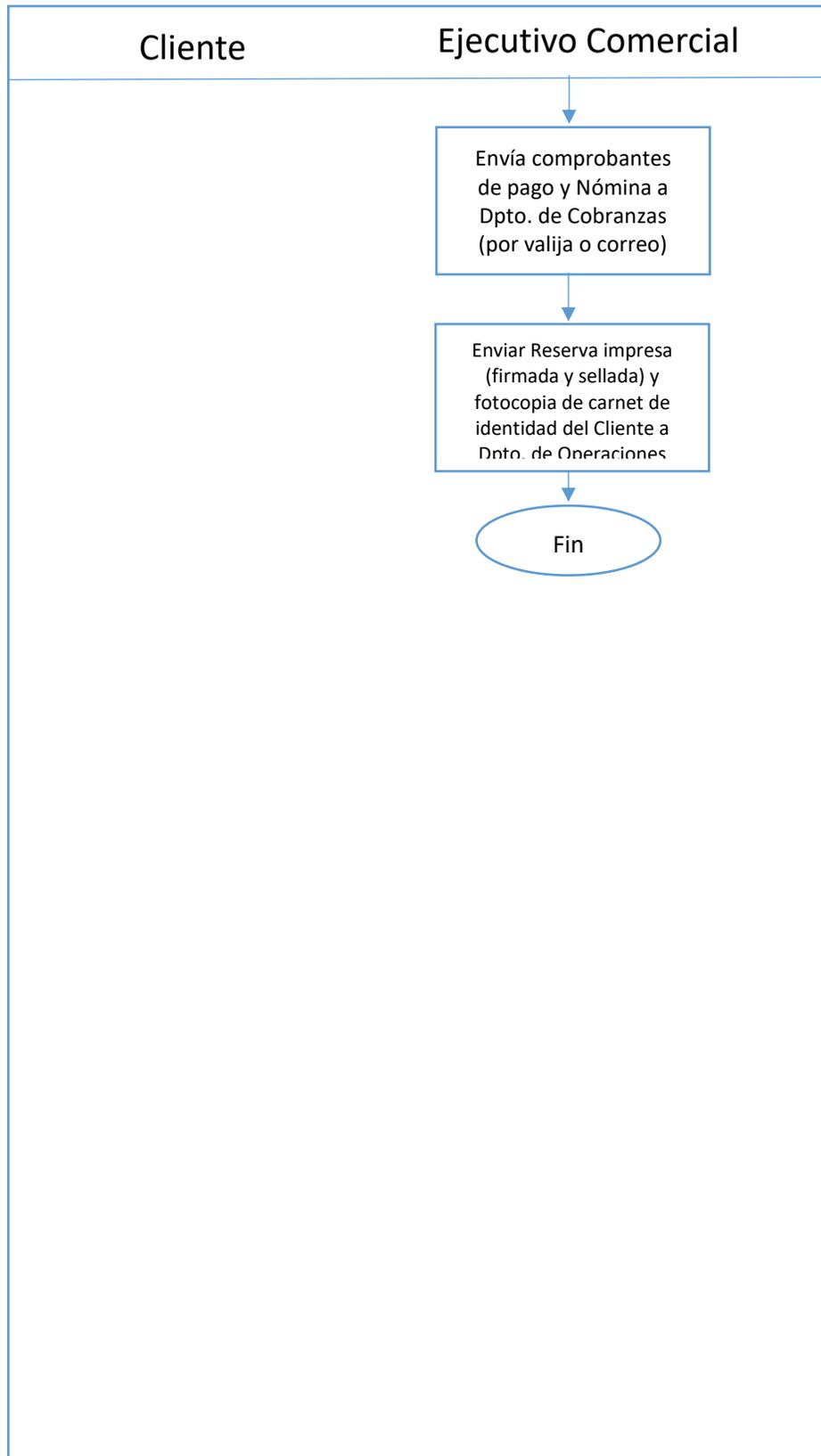
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
8	Crea la recaudación del pago recibido por concepto de Reserva	Ejecutivo Comercial, Ventas	<b>SCI:</b> Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Crear Recaudación > Seleccionar Recaudación Masiva (seleccione Si, en caso de recaudación de numerosos pagos con el mismo valor de la cuota, de lo contrario, seleccione: No) > Seleccionar Reserva Forma Parte del Pago > Seleccionar Modo de Pago > Seleccionar Banco Destino (sí aplica) > Seleccionar Fecha de Pago > Seleccionar Banco Origen > Colocar N° documento o código autorización > Colocar Titular Cta. Cte (nombre y apellidos) > Colocar N° de Operación (sí aplica) > Colocar Cantidad de Cuotas (sí aplica) > Seleccionar Fecha de Primer Pago > Colocar N° de Tarjeta (últ. 4 dígitos, sí aplica) > Seleccionar Tipo de Tarjeta (sí aplica) > Adjuntar Documento/comprobante de pago de la Reserva escaneado	Pago de Reserva recaudado en SCI
9	Imprime Comprobante de Recaudación de Reserva y entrega el Cliente	Ejecutivo Comercial, Ventas	<b>SCI:</b> Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Recaudaciones > Seleccionar recaudación de la Reserva > Imprimir Comprobante > Abrir archivo PDF del documento solicitado > Imprimir	Comprobante de Recaudación impreso
10	Firma y coloca huella digital del pulgar derecho en hoja original del Comprobante de Recaudación de Reserva y entrega a Ejecutivo Comercial.  Conserva copia de Cliente	Cliente	Comprobante de Recaudación	Comprobante de Recaudación firmado
11	Ofrece ayuda al cliente para buscar financiamiento hipotecario.	Ejecutivo Comercial, Ventas	Red de contactos (ejecutivos bancarios).	Gestión del financiamiento hipotecario (en caso que el Cliente lo solicite)
12	Despide al cliente	Ejecutivo Comercial, Ventas		Cierre de la Reserva del Negocio en Sala de Venta

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
13	Corchetear documento/comprobante correspondiente al pago de la Reserva al Comprobante de Transacción (en esquina superior izquierda en hoja)	Ejecutivo Comercial, Ventas	Comprobante de Transacción	
14	Fotocopiar y archivar documentos del nuevo negocio reservado	Ejecutivo Comercial, Ventas	Reserva impresa firmada / Comprobante de Transacción, con documento de pago corcheteadado / Comprobante de Recaudación con firma y huella digital del cliente.	Carpeta física con documentos archivados
15	Crear Nómina	Ejecutivo Comercial, Ventas	<b>SCI:</b> Perfil Generador de Nómina > Generar Nómina > Seleccionar Punto de Venta > Seleccionar si se envía a RM (SDV de RM y VI Región seleccionar No, el resto seleccionar: Si) > Seleccione Modo de Pago > Seleccionar ID de Negocio > Aprueba Recaudación (seleccionar: Sí) > Validar monto Total Nómina > Guardar > Imprimir Nómina > Abrir archivo PDF del documento solicitado > Imprimir	Nómina
16	Enviar Nómina en sistema Sci al tesorero	Ejecutivo Comercial, Ventas	<b>SCI:</b> Perfil Generador de Nómina > Generar Nómina > Validación de pagos > Seleccionar tipo de pago (Cheque y Vale Vista / Depósitos, Transferencias / Transbank) > Seleccionar nómina > Enviar a Tesorero	
17	Enviar documentos del negocio reservado al Dpto. de Operaciones	Ejecutivo Comercial, Ventas	Enviar la Reserva impresa firmada junto con fotocopias del carnet de identidad del Cliente por valija al Dpto. de Operaciones, en Oficina Central.  Archivar una copia de cada documento como respaldo en carpeta física del Cliente (en sala de ventas).	
<b>FIN DEL PROCESO</b>				

4. Diagrama de Flujo







## 5. Preguntas frecuentes

---

### 5.1.- ¿Se puede reservar una unidad inmobiliaria sin recibir pago?

R: No. Sólo es posible reservar un cupo dentro del proyecto si el Cliente paga el monto establecido en las condiciones comerciales. De hacerlo, la reserva quedará anulada automáticamente a las 96 horas posteriores de su registro en SCI.

### 5.2.- Sí el Cliente decide no comprar el inmueble, ¿Pierde el monto pagado por la Reserva? ¿Recibe alguna multa?

R: No pierde el monto de la Reserva ni recibe multas por desistir el negocio. En este caso, se debe cumplir procedimiento: VTA\_007\_IFG\_Excepciones de Ventas

### 5.3.- Sí el Cliente propone un Plan de Pago distinto a lo establecido en las Condiciones Comerciales, ¿Se puede reservar el negocio en SCI?

R: Únicamente después de haber enviado dicha propuesta por correo a la Gerencia Nacional de Ventas y obteniendo una respuesta aprobatoria. Este correo, con la autorización correspondiente, deberá ser impreso y enviado conjuntamente con todos los documentos del negocio al Departamento de Operaciones. Sí no hay una solicitud previa o la propuesta del Cliente fue rechazada por la Gerencia Nacional de Ventas, no se podrá continuar el negocio. De hacerlo, se considerará como una **falta grave**.

### 5.4.- ¿Se puede aceptar el pago de la Reserva con varios pagos?

R: Sí. Siempre y cuando la totalidad de los pagos recibidos sea equivalente al valor requerido para la Reserva. Todos los pagos deben tener fecha del día en que se reciben o previo a dicha fecha (nunca con fecha posterior).

### 5.5.- ¿Qué pasa sí en SCI no se envía la nómina con el pago de la Reserva al Tesorero?

R: El proceso quedará incompleto, ya que el Tesorero no podrá ver en el sistema el pago recibido y por ende, no podrá aprobar la recaudación.