

PROCEDIMIENTO N° 6

PROCEDIMIENTO: **Reservar Negocio (Listo para Promesar)**

Versión 1

Fecha	:	01-12-2019
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_006_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- Resumen de Aspectos Generales correspondientes al procedimiento: VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva)

- ✓ 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.
- ✓ Al digitar una Reserva en el SCI, el Vendedor crea un nuevo negocio (Carta Oferta), identificada con un número único de identificación (ID).
- ✓ 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).
 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). Este instructivo tratará sobre este Estado específicamente.
 3. **Con Promesa:** negocio con variable de promesa creada en sistema (venta promesada).
- ✓ En el SCI, una Reserva tiene 2 fases: **Pre-Reserva (inicial)** y **Listo para Promesar (final)**.
- ✓ 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).

1.2.- En el sistema, **los negocios recaudados pendientes por promesar, tienen una vigencia de 21 días.** Durante ese periodo y mientras que no se cree en SCI la variable de promesa correspondiente, el sistema automáticamente enviará las siguientes notificaciones, con respecto a la fecha de creación del negocio:

- ✓ **15 días:** Al Ejecutivo Comercial, con copia a: Gerente de Ventas, indicando que la reserva está próxima a vencer, por lo que deberá realizar gestión necesaria para promesar.
- ✓ **21 días:** Al Cliente, con copia a: Ejecutivo Comercial y Gerente de Ventas, indicando que su reserva ha sido anulada automáticamente, debido a que ha sobrepasado el plazo de vigencia sin promesada. Este correo no activará la anulación automática, para darle tiempo al Cliente a que vaya a la sala de ventas a promesar.
- ✓ **28 días:** El negocio se anula 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.

1.3.- Durante la Reserva (fase final), el Vendedor debe:

1. Definir y notificar al Cliente la cantidad de cuotas y montos definitivos del Plan de Pago (en UF) correspondientes al Pie, conforme lo establecido en las condiciones comerciales.
2. Recibir y recaudar en el SCI el pago del Pie acordado con el Cliente.
3. Recibir la Pre-Aprobación o Aprobación bancaria o emitida por una entidad financiera facultada legalmente para ello.

1.4.- Una vez completada la recaudación del Pie, y teniendo la Pre-Aprobación o Aprobación bancaria, el vendedor deberá adjuntar el documento de Reserva firmado por el Cliente en el SCI (digitalizado en formato PDF).

Con esta acción, el Vendedor establece que el negocio está **Listo para Promesar**, es decir, el Vendedor **confirma que ha revisado toda la información cargada en el sistema**, cumpliendo lo establecido en las Condiciones Comerciales:

- ✓ Datos del Cliente
- ✓ Datos del inmueble
- ✓ Porcentaje de descuento (si lo hubiere)
- ✓ Precio final de venta acordado con el Cliente
- ✓ Detalles del Plan de Pago: montos de reserva y pie, así como fechas de pago para cada cuota del pie pactado

2. Protocolo para Reservar (Listo para Promesar)

2.1.- El Vendedor recibe del Cliente carta de Aprobación o Pre Aprobación bancaria o emitida por una entidad financiera facultada legalmente para ello. En caso que el Cliente decida comprar de contado o haciendo uso de un Subsidio, ver procedimiento: VTA_008_Casos Especiales de Ventas.

2.2.- Con base en lo establecido por la Gerencia Nacional de Ventas, a través de las Condiciones Comerciales, el Vendedor calcula e informa al cliente la cantidad de cuotas a pagar, fechas de pago y montos de cada cuota (en UF).

2.3.- En este mismo acto, el Vendedor debe recibir el pago correspondiente al Pie. El Cliente deberá entregar los comprobantes o documentos de dicho pago (cheques, transferencias, transbank, vale vista o depósitos).

2.4.- Actualiza Pie en Plan de Pago del Sistema, colocando la cantidad definitiva de cuotas del Pie, con los montos de cada una (en UF) y fechas de pago correspondientes.

2.5.- 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).

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

2.5.2- Sí el cliente no entrega la **totalidad** de los pagos correspondientes al Pie, el Vendedor NO debe pasar el negocio a la fase de Listo Para Promesar en el SCI, ya que esto es considerado como una **Falta Grave**.

2.5.3. Los valores del Pie deben ser cobrados en UF y se deberán registrar en el SCI con números enteros, es decir, sin decimales.

2.6.- El Vendedor debe solicitar al Cliente que firme y coloque su huella digital en los documentos impresos, correspondientes al pago del Pie.

2.6.1.- Se debe entregar al cliente copia de los comprobantes de recaudación, firmados por el Vendedor.

2.7.- Finalmente, el Vendedor deberá:

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

2.7.2.- Corchetear a los Comprobantes de Transacción, el documento correspondiente a la cuota del Pie a pagar (cheque, vale vista o comprobante de transferencia, depósito, y/o transbank).

2.7.3.- Fotocopiar y archivar documentos de pago entregados y firmados por el Cliente.

2.7.4.- Crear nómina correspondiente a la recaudación del Pie y enviarla al Tesorero en el SCI.

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

- ✓ Por Valija a 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

2.8.-. Una vez completado este protocolo, sólo resta que el Vendedor elabore la Promesa de Compraventa (ver procedimiento: VTA_007_IFG_Crear Variable de Promesa (Negocio Con Promesa))

3. Resumen de actividades

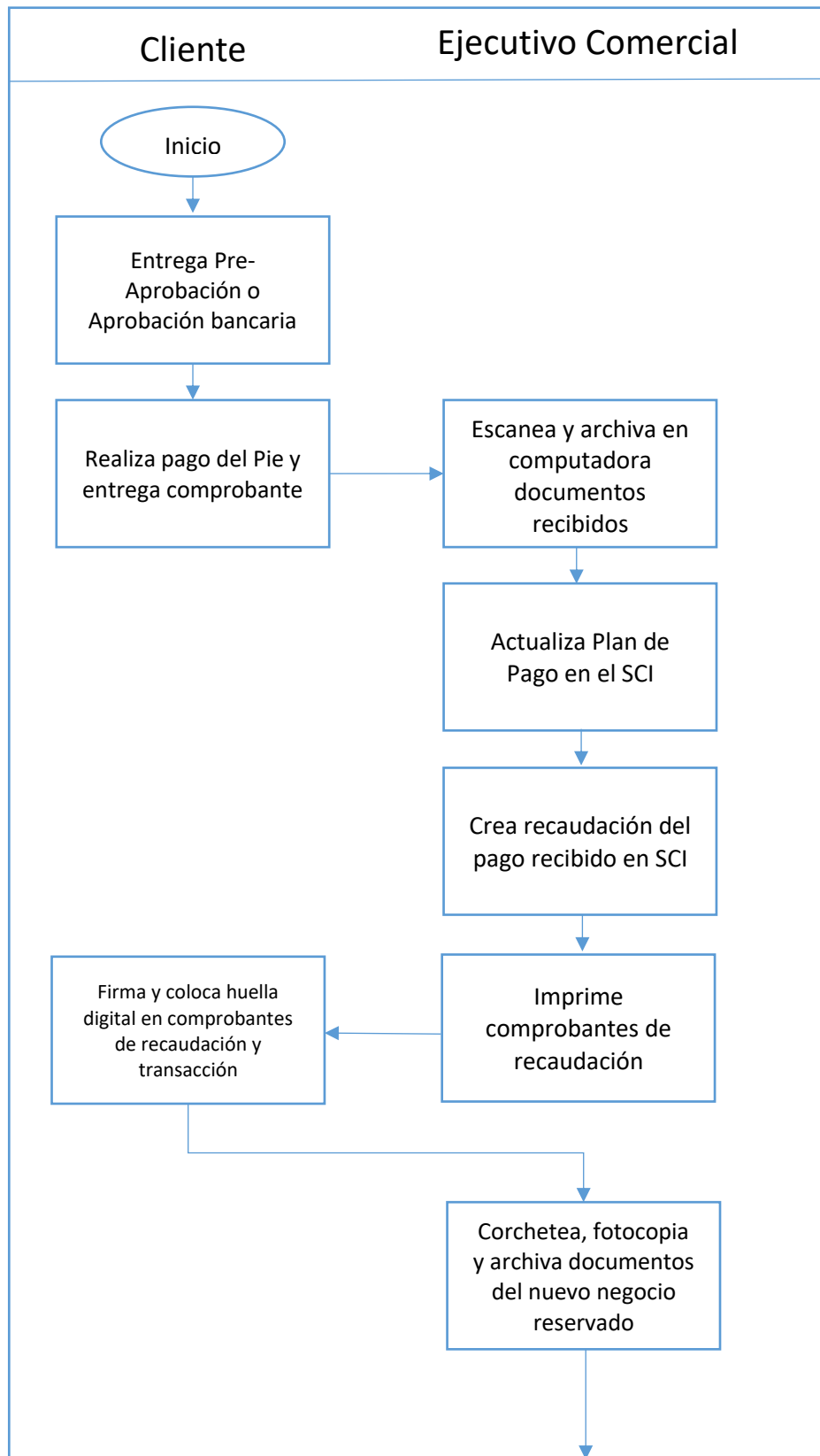
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
1	Entrega Pre-Aprobación o Aprobación bancaria o emitida por una entidad financiera facultada legalmente para ello	Cliente	Sala de Venta	
2	Define cantidad de cuotas y montos del Plan de Pago (en UF)	Ejecutivo Comercial	Condiciones Comerciales, SCI	Plan de Pago definido y acordado con el Cliente
3	Realiza pago de cada cuota correspondiente al Pie y entrega a Ejecutivo Comercial	Cliente	Monto y cuotas del Pie acordado en UF (conforme lo establecido en Condiciones Comerciales aprobadas para el proyecto por la Gerencia de Ventas)	Documento p comprobante de pago de la Reserva (cheque, vale vista, transferencia, depósito, Transbank)
4	Escanea y archiva (en carpeta digital) los documento comprobantes de pago del Pie	Ejecutivo Comercial, Ventas	Documento o comprobante de pago de la Reserva (cheque, vale vista, transferencia, depósito, Transbank)	Documento o comprobante de pago de la Reserva (cheque, vale vista, transferencia, depósito, Transbank) escaneados
6	Actualiza Pie en Plan de Pago del Sistema	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Crear Recaudación > Presionar botón "Acciones de Venta" > Seleccionar: "Editar Negocio" > en línea del Pie del Plan de Pago, Presionar botón de Estado (color verde) > Colocar cantidad de cuotas definitivas del Pie y asignar montos (en UF) y fechas de pago > Presionar botón "Listo" > Presionar botón: "Guardar"	Plan de Pago con Pie actualizado en SCI

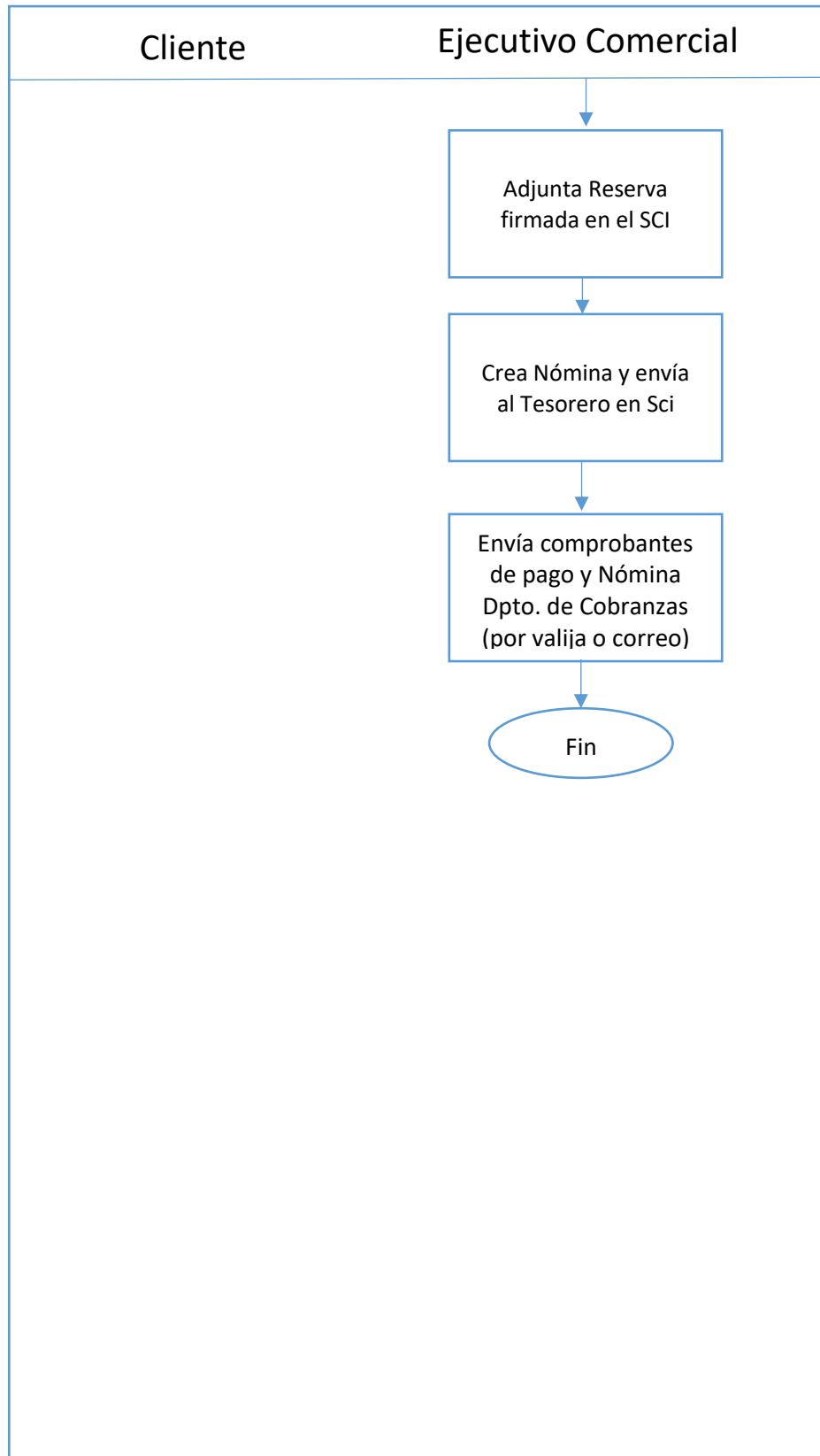
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
7	Crea la recaudación del pago recibido por concepto de Pie	Ejecutivo Comercial, Ventas	<p>SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Crear Recaudación > Seleccionar Recaudación Masiva (seleccione Si, 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</p>	Pago de Pie recaudado en SCI
8	Imprime Comprobantes de Recaudación del Pie y entrega el Cliente	Ejecutivo Comercial, Ventas	<p>SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Recaudaciones > Seleccionar recaudación de la Reserva > Imprimir Comprobante > Abrir archivo PDF del documento solicitado > Imprimir</p>	Comprobante de Recaudación impreso
9	Firma y coloca huella digital del pulgar derecho en hoja original del Comprobante de Recaudación del Pie y entrega a Ejecutivo Comercial. Conserva copia de Cliente	Cliente	Comprobante de Recaudación	Comprobante de Recaudación firmado
10	Despide al cliente	Ejecutivo Comercial, Ventas		Cierre de la Reserva del Negocio en Sala de Venta (fase final)

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
11	Corchetea documento/comprobante correspondiente al pago de cada cuota del Pie al Comprobante de Transacción correspondiente (en esquina superior izquierda en hoja)	Ejecutivo Comercial, Ventas	Comprobante de Transacción	
12	Fotocopia y archiva documentos recibidos	Ejecutivo Comercial, Ventas	Pre-Aprobación o Aprobación bancaria / Comprobante de Transacción, con documento de pago corcheteado / Comprobante de Recaudación con firma y huella digital del cliente.	Carpeta física con documentos archivados
13	Adjunta Reserva firmada	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: Perfil Ejecutivo Comercial > Navegador: Buscar Negocio > Seleccionar Negocio > Adjuntar Reserva Firmada (seleccionar en carpeta digital previamente creada) > Pasar a Reserva (seleccionar: Si) > Guardar	Estado Carta Oferta: Listo para Promesar
14	Crea Nómina	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: 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: Si) > Validar monto Total Nómina > Guardar > Imprimir Nómina > Abrir archivo PDF del documento solicitado > Imprimir	Nómina
15	Enviar Nómina en sistema Sci al tesorero	Ejecutivo Comercial, Ventas	SCI: 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	

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	Salida
16	Enviar Pagos a Dpto. de Cobranzas	Ejecutivo Comercial, Ventas	<p>Transbank, Depósitos, Transferencias: Enviar únicamente por correo a cobranzas@inmobiliariafg.cl los siguientes documentos escaneados: Nómina, Comprobante de Recaudación, Comprobante de Transacción y copia de comprobantes de pagos recibidos. Archivar documentos impresos en carpeta física del Cliente (en sala de ventas).</p> <p>Cheque y Vale Vista: Enviar Comprobante de Transacción, con documento de pago corcheteado / Comprobante de Recaudación con firma y huella digital del Cliente y nómina impresa por valija a: Dpto. de Cobranzas, Oficina Central.</p>	
FIN DEL PROCESO				

4. Diagrama de Flujo





5. Preguntas frecuentes

5.1.- ¿Se puede adjuntar pasar la Reserva hasta Listo para Promesar sin haber agregado el descuento otorgado al Cliente?

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 proponer entregar en fecha posterior alguno de los pagos correspondientes al Pie, se puede pasar el negocio a la fase de Listo para Promesar en SCI.

R: No, debido a que el negocio NO cumple con las condiciones comerciales fijadas por la Gerencia Nacional de Ventas.

Es importante destacar que cuando un Vendedor pasa un negocio en fase de Pre-Reserva a Listo para Promesar, está declarando que ha revisado toda la información cargada en el sistema y garantizar que se cumple con lo establecido en las Condiciones Comerciales. Por esta razón, esta acción es considerada como una **FALTA GRAVE**.

Todas las cuotas del Pie deben estar debidamente documentadas, antes de pasar un negocio a Listo para Promesar.

5.3.- ¿Qué pasa sí en SCI no se envía la nómina con el pago del Pie 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.