Instructivo N° 015

Operaciones Cheques

en Cartera

Empresas FG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | **Autorizado por:** |
| |  |  | | --- | --- | | Sebastian Garrido | Emili Centeno | | |  |  | | --- | --- | | Stefano Pigliacampi | Daisy González | | Juan Suazo |
| |  |  | | --- | --- | | Auditor Interno | Analista de Finanzas | | |  |  | | --- | --- | | Jefe Procesos Financieros | Gerente de Operaciones Inmobiliarias | | Gerente MCA |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fecha | : | 02/05/2023 |
| Versión | : | Versión 2 |
| Código | : | INT\_015\_SSCC\_TYF\_OperacionesCheques |
| Elaborado por | : | Emili Centeno |
| Aprobado por | : | Daisy González / Stefano Pigliacampi |
| Vigencia | : | 1 año a contar de la publicación |

1. Control de Cambios

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versión | Punto | Cambio | Fecha | Responsable |
| V1 | Publicación | N/A | 27/04/2023 | S.Garrido |

1. Objetivo

Definir y entregar a los colaboradores la metodología y coordinación entre Tesorería y Finanzas de MCA y Operación Inmobiliaria, para el tratamiento de las operaciones denominadas:

2.1.- Resciliaciones de Promesas de Compraventa

2.2.- Desistimientos de Promesas de Compraventa

2.3.- Excedentes de Promesas de Compraventa

2.4.- Información financiera clientes.

1. Ámbito o Alcance

El alcance de este instructivo es Tesorería y Finanzas, Contabilidad de Servicios Compartidos (MCA) y Operación Inmobiliaria de la División Inmobiliaria FG.

1. Gobernabilidad

El instructivo será monitoreado, en su correcta ejecución y cumplimiento por Auditoría Interna MCA.

1. Definiciones Generales

**5.1.- Resciliaciones de Promesas de Compraventa**

Es la acción de culminación anticipada del negocio que tiene un cliente en condición de promesado.

**5.2.- Desistimientos de Promesas de Compraventa.**

Es la acción de culminación anticipada del negocio que tiene un cliente en condición de reserva de uno o más bienes o unidades.

**5.3.- Excedentes de Clientes.**

Es la acción de devolución de dineros asociados a pagos en exceso por parte del cliente, generalmente es producto de menor valor en gastos operacionales y cambio del plan de pago.

**5.4.- Información financiera clientes.**

Es la solicitud de información de pagos de clientes que se solicita a Tesorería y Finanzas, con el objetivo de determinar los saldos para los puntos 5.1 y 5.2.-

1. Instructivo Desistimientos

**6.1.- Solicitud**

Desde que nace la necesidad de ejecutar un desistimiento por parte de un cliente el Vendedor debe realizar en no más de 5 días hábiles la acción de solicitud en sistema SCI. Antes de hacer la solicitud debe verificar que los pagos estén confirmados por Tesorería y Finanzas en SCI. Si no están confirmados debe pedir la confirmación. Y presentar al gerente Zonal de ventas. Es importante confirmar y realizar las revisiones de datos bancarios del cliente asegurando que estén correctos, porque con esos datos Tesorería y Finanzas realizará la devolución.

Los datos mínimos que debe tener la solicitud son:

* Nombre Titular
* Rut Titular
* COF
* Empresa

**6.2.- Aprobación**

Al generar la solicitud esta llega vía SCI al Gerente Zonal de ventas quien puede aprobar o rechazar la solicitud de desistimiento, si la solicitud es rechazada, el negocio queda vigente y el proceso termina. Si el Gerente Zonal de ventas aprueba la solicitud se producen las siguientes operaciones en el sistema:

6.2.1.- Se anula el negocio en SCI.

6.2.2.- Se liberan los bienes.

6.2.3.- La operación llega a la bandeja del tesorero denominada “Devoluciones dinero” con la solicitud de devolución.

Una vez que la solicitud está aprobada, en un plazo no mayor a 48 horas el Vendedor debe enviar por email a [devolucionresciliaciones@empresasfg.com](mailto:devolucionresciliaciones@empresasfg.com) la solicitud de devolución de dinero. La glosa debe decir solicitud de devolución y el nombre y Rut del cliente, y debe tener adjunto un correo del cliente o algún documento que indique la intención del cliente de desistirse de su compra.

**6.3.- Proceso Devolución de Dineros.**

Tesorería y Finanzas revisará que la solicitud de devolución de SCI se encuentre en bandeja de Devoluciones Dinero, en el caso que no se encuentre la operación en dicha bandeja se informará al solicitante que no se podrá efectuar la devolución.

Tesorería y Finanzas revisara los pagos de SCI validando que la transacción se encuentre integrada correctamente en la contabilidad Dynamics y asegurándose que los dos sistemas tengan la misma información.

Una vez que está todo cuadrado, Tesorería y Finanzas realiza provisión de fondos y la solicitud de transferencia a la unidad de Gestión Pago (MCA), además aprueba la devolución en SCI, con lo anterior se contabiliza e integra el egreso de devolución de dinero.

Tesorería y Finanzas agrupará las solicitudes realizando los pagos 2 veces al mes. Las fechas de pago serán los días 10 y 20 de cada mes. Siendo las fechas de corte 5 días antes de las fechas de pago.

Si Tesorería y Finanzas encuentra diferencias deberá determinar si son por problemas contables o de carga en SCI. Si es un problema contable elevará el caso a Contabilidad ([equipocontable@viviendas2000.com](mailto:equipocontable@viviendas2000.com)) para que lo regularice. Si es un problema de carga en SCI, solicitará ayuda al departamento Operaciones Inmobiliaria para resolverlo.

1. Instructivo Resciliaciones

**7.1.- Solicitud**

Presentándose un cliente con la necesidad de realizar una resciliación, el vendedor realizará el proceso interno de confirmación y autorizaciones de la operación. Una vez que lo descrito anteriormente esta realizado, deberá enviar un correo a la siguiente casilla, [devolucionresciliaciones@empresasfg.com](mailto:devolucionresciliaciones@empresasfg.com), para obtener el dato actualizado del monto en UF que el cliente ha cancelado. Tesorería y Finanzas tendrá un plazo de 5 días hábiles, revisando los pagos de SCI contra la contabilidad, asegurándose que los dos sistemas tengan la misma información.

Los datos mínimos que debe tener la solicitud son:

* Nombre Titular
* Rut Titular
* COF
* Empresa

Si Tesorería y Finanzas encuentra diferencias deberá determinar si son por problemas contables o de carga en SCI. Si es un problema contable elevará el caso a Contabilidad ([equipocontable@viviendas2000.com](mailto:equipocontable@viviendas2000.com)) para que lo regularice. Si es un problema de carga en SCI, solicitará ayuda al departamento Operaciones Inmobiliaria para resolverlo.

Después de que se ha confirmado cuanto es lo pagado por el cliente, el Vendedor debe generar la solicitud de devolución de cheques en cartera pendientes y deberá generar la solicitud de resciliación en SCI.

Es importante que, cuando hagan la solicitud, revisen que los datos de la cuenta corriente bancaria del cliente estén correctos, porque con esos datos el tesorero realizará la devolución.

Al generar la solicitud esta llega al Gerente Comercial para su aprobación comercial y determinación de las multas y dineros a devolver.

**7.2.- Aprobación**

Cuando la solicitud llega al Gerente Comercial, este debe primero aprobar la devolución de los cheques que haya solicitado el Vendedor en un plazo de 48 horas. Después de la aprobación las devoluciones aparecerán en bandeja SCI denominada “Devoluciones” en donde tesorería y finanzas debe aprobarlas en el sistema para que el cheque quede como devuelto al cliente en el Plan de Pagos.

Tesorería y Finanzas en un plazo de 5 días hábiles realizará la devolución de cheques a la sala de venta mediante memorándum más fotocopia de cada documento, mediante valija, Chilexpress o Correos de Chile.

Una vez aprobadas las devoluciones de cheques por el Gerente Comercial y Tesorería y Finanzas, recién se puede aprobar o rechazar la solicitud de Resciliación.

Si la solicitud es rechazada, el negocio queda vigente y el proceso termina.

Si la solicitud es aprobada, SCI le muestra al Gerente Comercial cuanto ha pagado el cliente y cuál es la multa que le corresponde según la configuración de motivos de resciliación de SCI. En ese momento, el Gerente Comercial determina si se le cobrara esa multa o se le cobrara un valor menor o cero multas.

Cuando el Gerente Comercial aprueba la solicitud se produce lo siguiente:

7.2.1.- Se contabiliza la anulación de promesa

7.2.2.- Se contabiliza la multa

7.2.3.- Se anula el negocio en SCI

7.2.4.- Se liberan los bienes

7.2.5.- Le llega a la bandeja del Tesorero la solicitud de devolución

Una vez que la solicitud está aprobada, el Vendedor debe confeccionar la resciliación respectiva y subirla a plataforma “Despapeliza” para que sea firmada por el cliente y los representantes legales de la inmobiliaria. La resciliación debe especificar cuanto se devuelve y cuanto se multa. Los valores deben ser en UF.

Una vez firmada la resciliación, el Vendedor debe enviar la resciliación por email [devolucionresciliaciones@empresasfg.com](mailto:devolucionresciliaciones@empresasfg.com) y la glosa debe decir solicitud de devolución y el nombre, Rut del cliente y proyecto. Y también subirla a SCI en biblioteca negocio.

**7.3.- Devolución de los dineros.**

A Tesorería y Finanzas llegará el correo de solicitud de devolución del Vendedor, con la resciliación firmada adjunta, y revisa que la solicitud de devolución de SCI se encuentre en su bandeja de Devoluciones Dinero. Solo si se cumplen estas dos condiciones comenzará el proceso de devolución.

El Tesorero revisara los pagos de SCI contra la contabilidad, asegurándose que los dos sistemas tengan la misma información.

Una vez que está todo cuadrado, Tesorería y Finanzas realiza la provisión de fondos y solicitud de transferencia a gestionpago@empresasfg.com y aprueba la devolución en SCI.

Los pagos se efectuarán los 10 y 20 de cada mes, siendo fecha de pago el día hábil siguiente cuando estas fechas correspondan a festivo o fin de semana. Siendo las fechas de corte 5 días antes de las fechas de pago.

Al aprobarse la solicitud en SCI se contabiliza el egreso de devolución de dinero. Con lo anterior se cierra el proceso de resciliación tanto en SCI como en contabilidad.

1. Instructivo Devolución de Excedentes

El área de Operaciones Inmobiliaria, una vez firmada la escritura y revisados los pagos realiza por SCI una solicitud de devolución de excedentes. Esta solicitud debe ser aprobada por el Gerente de Operaciones Inmobiliarias. Una vez aprobada, la solicitud llega a la bandeja de devoluciones dinero del tesorero.

Tesorería y Finanzas tendrá 5 días hábiles para revisar y aprobar la solicitud que se encuentra en su bandeja. Una vez aprobada en SCI la devolución de excedentes realiza la provisión de fondos y solicitud de transferencia a [gestionpago@empresasfg.com](mailto:gestionpago@empresasfg.com). Cuando Tesorería y Finanzas aprueba se integra la devolución en contabilidad.

Los pagos se efectuarán los 10 y 20 de cada mes, siendo fecha de pago el día hábil siguiente cuando estas fechas correspondan a festivo o fin de semana. Siendo las fechas de corte 5 días antes de las fechas de pago.