

# CÓDIGO 115

## PROCEDIMIENTOS DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

<b>Autorizado:</b>	Gerente de Servicio al Cliente
<b>Revisado:</b>	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
<b>Responsable de Proceso:</b>	Jefe Área de Activos Extraordinarios

**“Este documento es conforme al original firmado”**

<b>Fecha de creación:</b> 01 de agosto de 2004	<b>Fecha de vigencia:</b> 01 de abril de 2014	<b>Versión:</b> 12
---	--	-----------------------

### ÍNDICE

	Página No.
<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1. Objetivos .....	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones.....	3
<b>II. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>III. DISPOSICIONES .....</b>	<b>7</b>
1. Generales .....	7
2. Específicas .....	7
<b>IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>V. PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>9</b>
1. Ingreso de inmuebles al inventario de activos extraordinarios .....	9
2. Control de Valúos y revalúos de inmuebles .....	11
3. Control de notas únicas .....	14
4. Solicitud de autorización de precios de venta de activos extraordinarios .....	16
5. Documentación para trámite de Venta.....	17
6. Descargo de activos extraordinarios vendidos.....	18
7. Cuadratura de movimientos y cierre contable diario .....	19
8. Cierre contable mensual .....	21
9. Reubicación.....	22
10. Pago de servicios básicos e impuestos municipales.....	23
11. Reservaciones especiales y cancelación de reservas .....	27
12. Bloqueo y desbloqueo de activos extraordinarios .....	29
13. Cancelación de trámite de venta.....	30
14. Control de activos cancelados .....	31
15. Permuta o adquisición de inmuebles recuperados y cancelación de préstamo vigente. .	32
16. Subasta .....	35
17. Desalojo judicial.....	37
<b>VI. MODIFICACIONES REALIZADAS .....</b>	<b>38</b>

### I. GENERALIDADES

#### 1. Objetivos

- a) Establecer los procedimientos para la administración de los activos extraordinarios.
- b) Regular el registro de los activos extraordinarios en cuanto a ingreso, valúos, revalúos, contabilización, reservas de saneamiento e inmuebles dañados, autorización del precio de venta, desalojo judicial, pago de servicios básicos e impuestos municipales, trámite de permuta o recompra entre otros.
- c) Establecer los controles para mantener actualizada la información de los activos para documentar los trámites de venta.

#### 2. Alcance

El presente instrumento normativo aplica directamente a las áreas involucradas en el proceso: Activos Extraordinarios, Valúos de Garantías, Ventas, [Atención](#) al Cliente, Aprobación de Créditos, Escrituración, Recuperación Judicial, Préstamos y Agencias Regionales.

#### 3. Definiciones

##### a) **Activo Extraordinario**

Inmueble recuperado por el Fondo a través de dación en pago (recibida sin proceso judicial o en el transcurso del mismo por acuerdo entre el Fondo y el deudor), por adjudicación en pago (recuperada por proceso judicial producto de remates públicos o judiciales), [permuta, recompra a favor del Fondo, inmuebles legalizados u otros.](#)

**b) Adjudicación en pago**

Inmueble recuperado en proceso judicial, producto de remate público o judicial.

**c) Administración Superior**

Se refiere al Presidente y Director Ejecutivo y Gerente General.

**d) Certificación extractada**

Documento que contiene resumen o síntesis de la información registral de un inmueble, certificado por un registrador autorizado.

**e) Comisión de subasta**

Nombrada por Junta Directiva y conformada por 3 miembros, un representante de [la Gerencia de Servicio al Cliente](#), Gerencia Legal y Área de Activos Extraordinario.

**f) Dación en pago**

Inmueble recibido sin proceso judicial o en el transcurso del mismo, por acuerdo entre el Fondo y el deudor.

**g) DUI**

Documento Único de Identidad.

**h) NIT**

Número de Identificación Tributaria.

**i) Nota única**

Carta que el Área de Activos Extraordinarios hace llegar a través del [Área de Ventas](#) al habitante del inmueble recuperado del Fondo (activo extraordinario), para que obtenga la primera opción de compra.

**j) Permuta**

Contrato, en el que cada uno de los contratantes (Fondo/cliente) se obliga a otorgar un inmueble a cambio de otro.

**k) RAM**

Reparación, Ampliación y/o Mejora.

**l) Recompra a favor del Fondo**

Contrato en el cual se establece que el comprador (cliente) devuelve o entrega como parte de otro bien al vendedor (Fondo) el inmueble vendido o hipotecado.

**m) SSF**

Superintendencia del Sistema Financiero.

## II. RESPONSABILIDADES

### 1. Del Gerente de Área y Responsable del Proceso

- a) Monitorear y dar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en éste instrumento normativo, coordinando con los involucrados en el proceso.
- b) Establecer mecanismos de monitoreo y control para tomar acciones preventivas y correctivas.
- c) Cumplir con lo establecido en el *Procedimiento para la Administración de Instrumentos Normativos*, de acuerdo a las responsabilidades y disposiciones que les corresponde.
- d) Gestionar la valuación de los activos en base a lo establecido en el *Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios*.

- e) Mantener actualizado el inventario de activos extraordinarios, con el fin de brindar información confiable, oportuna de los rubros siguientes:
  - i. Pendientes de valúo (complementos).
  - ii. Pendientes de inscribir.
  - iii. Disponibles para la venta (inscritos).
  - iv. Reservados.
  - v. En trámite de venta.
  - vi. Dañados.
- f) Registrar en forma individual, consolidada y detallada los movimientos de los inmuebles: ingreso, provisiones, traslados y descargos por ventas (crédito, contado) de acuerdo a lo regulado y documentos que soporten los trámites recibidos de las Áreas de Escrituración, Recuperación Judicial, Contabilidad y Agencias Regionales.
- g) Llevar estricto control de los inmuebles que se trasladan a la cuenta de activo, Terrenos de viviendas dañadas, detallando el número de garantía del inmueble y del préstamo, valores del último valúo y contable, fecha de recuperación y traslado, así como toda información que respalde adecuadamente las operaciones.

### **2. Del Personal de la Gerencia/Unidad/Área y los involucrados descritos en los instrumentos normativos**

- a) Participar en la divulgación y capacitación que se imparta relacionada con el desempeño del cargo vinculado con el puesto de trabajo.
- b) Administrar y desempeñar sus procesos de trabajo con responsabilidad, adoptando los mecanismos de evaluación y control de sus procesos, en función al cumplimiento de metas y objetivos.
- c) El personal de la Gerencia/Unidad/Área será responsable del uso de la información que se genere, utilizándola únicamente para el beneficio de la Institución y para el cumplimiento de las tareas asignadas.

- d) De conformidad a los artículos 4 literal g) y 5 literal f) de la Ley de Ética Gubernamental, y artículo 49 literal e) del [Reglamento Interno de Trabajo del Fondo Social para la Vivienda](#), los empleados deberán guardar la confidencialidad y discreción respecto de los hechos, normativa e información que conozcan por razón de su cargo, por lo que deberán usar el presente cuerpo normativo para fines institucionales, quedando prohibida su reproducción, distribución y difusión excepto cuando le sea requerida por autoridad competente y en los casos que establece la Ley.

### III. DISPOSICIONES

#### 1. Generales

- a) La asignación de autoridad, responsabilidad y/o relaciones de jerarquía se establecerán de forma clara con el detalle de todos los aspectos importantes de las funciones de cada cargo, ámbitos y límites de acción conforme a lo establecido en el [Manual de Descripción de Puestos](#) y a la estructura organizativa vigente.
- b) Hacer propios los Principios Éticos y los Valores definidos por el Fondo, debiendo ser reforzados mediante capacitaciones y eventos.

#### 2. Específicas

- a) La adjudicación de los inmuebles recuperados por proceso judicial, dación en pago, permuta o recompra [a favor del Fondo](#), será evaluada y aprobada según lo establecido en las [Normas Institucionales de Crédito](#) y en el [Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios](#).
- b) [El precio de venta de](#) los activos extraordinarios [debe ser autorizado](#) por Junta Directiva.
- c) La nota única, tendrá validez únicamente si se presenta en original, debiendo entregarse junto con los seis últimos recibos de servicios básicos cancelados

- (agua potable y energía eléctrica) o el estado de cuenta de los mismos que refleje el pago al día, para los casos que aplique.
- d) Los integrantes de la comisión de subasta de activos extraordinarios serán propuestos por el Gerente Servicio al Cliente, quién gestionará la aprobación del Gerente General y autorización de nombramiento por parte de Junta Directiva.
- e) El Jefe Área de Activos Extraordinarios y Jefe de Agencia, son los únicos autorizados para solicitar valúos/revalúos de inmuebles y desalojos judiciales.

### IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### 1. Normativa interna:

- a) Ley del Fondo Social para la Vivienda
- b) Reglamento Básico de la Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- c) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específica del Fondo Social para la Vivienda (NTCIE).
- d) Normas Institucionales de Crédito.
- e) Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios.
- f) Manual de Comunicación e Identidad Visual.
- g) Procedimientos de Valúos de Garantías.
- h) Procedimientos para Gestión de Ventas.
- i) Procedimientos para la Aprobación de Créditos.
- j) Procedimientos de Escrituración.
- k) Procedimientos de Recuperación Judicial.
- l) Procedimientos de Tesorería.

#### 2. Normativa externa:

- a) Norma ISO 9001: vigente.
- b) Ley de Ética Gubernamental.
- c) Ley de Protección al Consumidor.

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. Ingreso de inmuebles al inventario de activos extraordinarios

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar de Activos Extraordinarios/ <u>Asistente Contable Activos Extraordinarios</u>	1.	Recibe de las Áreas de Escrituración, Recuperación Judicial, Agencias Regionales <u>y otros</u> , documentación de inmuebles recuperados por adjudicación en pago, dación en pago, permuta, recompra <u>a favor del Fondo e inmuebles legalizados</u> .
Asistente Contable Activos Extraordinarios	2.	Verifica información, ingresa al módulo de activos extraordinarios, genera reportes, si <u>existen</u> diferencias gestiona <u>corrección</u> y remite al Área de Préstamos para cancelación de los préstamos <u>(en los casos que aplique)</u> .  <i>Ruta: Activos extraordinarios/ Apoyo Administrativo/ Reportes/ Detalle/Inventario por fecha de informado.</i>
	3.	Recibe, de Área de Préstamos reporte de préstamos cancelados y realiza lo siguiente: a) Revisa los casos <u>que posean</u> costas procesales, <u>que estén debidamente documentados</u> . b) Identifica los casos con primera hipoteca (préstamo original) y RAM. c) Prepara documentación, registra en el módulo de activos extraordinarios los valores contables <u>y en los</u> casos de préstamo original y RAM, el valor contable <u>será</u> la sumatoria de los valores de cancelación de ambos préstamos más las costas procesales. <u>En el caso que no le permita</u> registrar el valor contable, solicita al Jefe Área de Activos Extraordinarios revisión y gestión de <u>las</u> correcciones.  <i>Ruta: Colocación\Activos extraordinarios\ Mantenimientos\ Ingreso de Movimientos de Complemento.</i>
	4.	Genera reporte <u>de movimientos diarios</u> , valores contables pendientes de ingresar y cuadra las operaciones registradas.  <i>Rutas:</i>

## 215 PROCEDIMIENTOS DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Responsable	Paso	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activos Extraordinarios/Apoyo Administrativo /reportes/ cierre/ movimientos diarios.</li> <li>• Activos Extraordinarios/Reportes/Cierre/ Valores contables pendientes.</li> </ul>
	5.	<p><u>Identifica los</u> casos con diferencias, registra reversión <u>o ajuste</u> de movimiento, corrige (sí es necesario), registra la forma correcta, genera <u>nuevamente</u> reporte de <u>movimientos diarios</u>, cuadra y solicita cierre del módulo de activos extraordinarios.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Mantenimiento/reversión de movimiento a complemento.</i></p>
	6.	Genera partidas, soporte de movimientos, anexos requeridos y cuadra el día anterior.
	7.	Verifica, firma de revisado la cuadratura del <u>cierre</u> diario y remite a Jefe Área de Activos Extraordinarios <u>para su visto bueno</u> .
Jefe Área de Activos Extraordinarios	8.	Revisa, firma y remite al Asistente Contable Activos Extraordinarios.
Asistente Contable Activos Extraordinarios	9.	Remite documentación al Área de Contabilidad y archiva los documentos de respaldo <u>de cierre diario</u> .
	10.	Fin.

### 2. Control de Valúos y revalúos de inmuebles

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar de Activos Extraordinarios/ <u>Supervisor Técnico (Agencias)</u>	1.	<p>Recibe documentación de inmuebles recuperados, que incluye copia de escritura y certificación extractada. <u>Procede a:</u></p> <p>a) <u>Ejecutar el procedimiento Control de notas únicas.</u></p> <p>b) <u>Solicitar el valúo al Área de Valúos de Garantías.</u></p>
	2.	<p>Recibe informe de valúo original <u>con la documentación de soporte, llaves (si aplica)</u> y realiza lo siguiente:</p> <p>a) Revisa que la dirección y medidas del reporte general de garantías, sea consistente con el informe de valúo, certificación extractada <u>y escritura según corresponda.</u></p> <p>b) Verifica que el monto de daños del inmueble sea consistente con el presupuesto de habilitación.</p> <p>c) Revisa que la clasificación de riesgo <u>corresponda con el valúo y el reporte de garantía,</u> conforme a lo establecido <u>en el Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios.</u></p> <p>d) Identifica si en las observaciones señaladas por el perito valuador, indica que el inmueble <u>no</u> es comercializable, <u>que tiene daños estructurales, riesgos ambiental u otros, gestiona informe técnico para determinar el traslado al inventario de viviendas dañadas, pérdidas totales o mantenerlo en el inventario de activos extraordinarios y continua en los casos que aplique con el Procedimiento control de activos cancelados de este instrumento normativo.</u></p> <p>e) <u>Identifica casos con inconsistencias (si aplica), gestiona resolución con el Área de Valúos de Garantías o casos excepcionales con otras áreas.</u></p>
	3.	Relaciona el código de la garantía con el código del préstamo del inmueble:

Responsable	Paso	Actividad
		<p>a) Al cumplir con el <u>vencimiento</u> de la nota única.</p> <p>b) <u>Las viviendas deshabitadas reportadas por el perito valuador y confirmadas por el Área de Ventas.</u></p> <p><i>Rutas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Activos extraordinarios/Mantenimiento/ingreso de activos extraordinarios o reactivación de activos.</i></li> <li>• <i>Activos extraordinarios/Mantenimiento/ Reactivación de Garantía.</i></li> <li>• <i>Activos extraordinarios/Mantenimiento/ Reactivación de Activo Cancelado.</i></li> </ul>
	4.	<p>Ingresa información <u>de valúo</u> en el módulo de activos extraordinarios (estado, condición, tipo de inmueble, monto daños, entre otros).</p> <p><i>Ruta: Activosextraordinarios/Mantenimiento/ Inspecciones.</i></p>
	5.	<p>Registra en el módulo de activos extraordinarios el control de valúos, para identificar la ubicación del mismo, archiva el informe del valúo.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Mantenimiento/Control de valúos.</i></p>
	6.	<p><u>Recibe del Área de Ventas y Área de Atención al Cliente, solicitud de revalúo junto con el expediente de crédito en los casos en que las condiciones de los inmuebles tengan cambios considerables con respecto al valúo actual o a solicitud del cliente (desmantelado, deshabitado, por cumplir el tiempo establecido en el <i>Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios</i>).</u></p>
<u>Asistente de Activos Extraordinarios</u>	7.	<p>Genera mensualmente informe de valúos <u>mayores o iguales a 35 meses para</u> los activos extraordinarios <u>en</u> calidad de disponibles para la venta, <u>revisa y remite al Auxiliar de Activos Extraordinarios/Agencias.</u></p> <p><i>Nota: No incluye casos en trámite y/o reservados para beneficiarios de programas y su precio ya está autorizado por Junta Directiva.</i></p>
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios/</u>	8.	<p>Completa documentación <u>de valúo (incluyendo solicitud de permuta)</u> y remite a Jefe Área de</p>

Responsable	Paso	Actividad
<u>Supervisor Técnico (Agencias)</u>		Activos Extraordinarios.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	9.	Revisa, firma, sella y solicita revalúo.
Auxiliar de Activos Extraordinarios	10.	Recibe informe de revalúo, verifica y actualiza la información de la garantía en el módulo de activos extraordinarios. <u>Ejecuta paso 2 y 4 de este procedimiento.</u>  <i>Ruta:Activosextraordinarios/Mantenimiento/Inspecciones.</i>
	11.	<u>Realiza para los casos que proceda lo siguiente:</u> a) <u>Cancelación de trámite.</u> b) <u>Registro de inicio de trámite retroactivo.</u> c) <u>Actualiza precio de venta en el reporte de reserva y solicita firma al Jefe Área de Activos Extraordinarios</u> d) <u>Genera la opción venta.</u> e) <u>Remite al Área de Ventas/Área de Atención al Cliente u otros según corresponda.</u>
	12.	<u>Escanea y archiva informe de valúos/revalúos.</u>
	13.	Fin.

### 3. Control de notas únicas

Responsable	Paso	Actividad
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	1.	<p><u>Realiza:</u></p> <p>a) <u>Genera del sistema las notas únicas para los casos que no se ha relacionado la garantía al complemento.</u></p> <p>b) <u>Recibe notas únicas de permutas, reactivación de activos dañados y activos legalizados.</u></p> <p><u>Sella, solicita firma de Jefe Área de Activos Extraordinarios, anexa documentación y remite al Jefe de Área de Ventas.</u></p> <p><u>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Reportes/ Administrativos/Nota única.</u></p> <p><u>Notas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>La validez de la nota única para que el habitante se presente a resevar será de 15 días calendarios a partir de la fecha de emisión de dicha nota.</u></li> <li>• <u>Cumplido el vencimiento de la nota única y no existe solicitud de reserva, se pondrá disponible para la venta.</u></li> </ul>
	2.	<p><u>Recibe inspección realizada por el Área de Ventas, indicando:</u></p> <p>a) <u>Los casos en que entregó la nota única o se dejó bajo la puerta.</u></p> <p>b) <u>Los casos en que no se entregó la nota única porque el inmueble esta deshabitado.</u></p> <p>c) <u>Estado, condición, nombre del habitante (si aplica), responsable de inspección, fecha y firma, otros.</u></p>
	3.	<p><u>Revisa que la información de la inspección y el valúo sea consistente, caso contrario solicita inspección del inmueble al Área de Supervisión de Proyectos.</u></p>
<u>Secretaria</u>	4.	<p><u>Recibe del Área de Ventas nota única, documentación del habitante y recibos de servicios básicos cancelados o constancia de no tenerlos conectados. Remite al Auxiliar de Activos Extraordinarios.</u></p>



## 215 PROCEDIMIENTOS DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Responsable	Paso	Actividad
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	5.	<u>Relaciona la garantía al complemento los casos deshabitados, los casos que se presentó el habitante y los casos que cumplieron el vencimiento de la nota única.</u>
	6.	<u>Informa a Secretaria para reservación.</u>
	7.	<u>Fin.</u>

### 4. Solicitud de autorización de precios de venta de activos extraordinarios

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar de Activos Extraordinarios/ Asistente Activos Extraordinarios	1.	<p>Genera reporte detallado y consolidado de activos extraordinarios, selecciona casos para gestión de autorización de precio de venta <u>a</u> Junta Directiva.</p> <p><b>Nota:</b> El precio de venta de los activos extraordinarios se establecerá de acuerdo a los criterios de clasificación de riesgo de las garantías de los mismos; <u>según</u> lo establecido en el <u>Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios</u>.</p> <p>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/autorizaciones de Junta Directiva/Envío para autorización de JD.</p>
	2.	Prepara presentación para Junta Directiva <u>y remite al Jefe Área de Activos Extraordinarios</u> .
<u>Jefe Área de Activos Extraordinarios</u>	3.	<p><u>Revisa, firma, sella presentación y entrega a Secretaria. Envía presentación y anexos a Gerente de Servicio al Cliente, Secretaria de Junta Directiva y del Área.</u></p> <p><u>Si detecta inconsistencias instruye corrección.</u></p>
Secretaria	4.	<p>Prepara memorándum de solicitud y anexa <u>copias de</u> listado de autorizaciones, <u>gestiona firmas del</u> Jefe Área de Activos Extraordinarios/ <u>Gerente de Servicio al Cliente y remite a Gerencia General</u>.</p> <p><b>Nota:</b> Las solicitudes se pueden realizar en forma individual para los trámites de venta de contado y otros.</p>
Jefe Área de Activos Extraordinarios	5.	Recibe punto de acta de la autorización de los precios de venta autorizados por Junta Directiva e instruye al Asistente Activos Extraordinarios/Auxiliar de Activos Extraordinarios.
Asistente Activos Extraordinarios/ Auxiliar de Activos Extraordinarios	6.	<p>Actualiza en el módulo de activos extraordinarios las autorizaciones de precios de venta e informa a los involucrados.</p> <p>Ruta: Activos extraordinarios/ Apoyo Administrativo/ Autorizaciones de Junta Directiva/ Autorización de Junta Directiva (masiva).</p>
	7.	Fin.

### 5. Documentación para trámite de Venta

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar de Activos Extraordinarios	1.	<p>Genera reporte de los activos extraordinarios en trámite de venta del día anterior y prepara documentación (informe original de valúos, <a href="#">copia</a> testimonios <a href="#">e informe registral</a>).</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Mantenimiento/Control de valúos.</i></p>
	2.	<p><a href="#">Revisa documentación y la vigencia del valúo, si esta vencido gestiona revalúo según procedimiento correspondiente.</a></p>
	3.	<p>Registra en el control de valúos para la ubicación de los mismos y entrega a otro Auxiliar de Activos Extraordinarios.</p>
	4.	<p><a href="#">Realiza:</a></p> <p>a) <a href="#">Si la documentación está completa</a>, genera del módulo de activos extraordinarios <a href="#">la opción venta</a>.</p> <p>b) <a href="#">Si la documentación no está completa:</a></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Solicita y recibe de Área de Tesorería y Custodia o Archivo General, documentos originales de los testimonios de los inmuebles, reproduce dos copias, <a href="#">escanea</a> y devuelve.</li> <li>ii. Gestiona con el Área de Registro de Documentos los informes registrales con el reporte de testimonio.</li> </ol>
	5.	<p><a href="#">Incorpora documentación al expediente recibido, actualiza inicio y cierre de etapas.</a> Remite <a href="#">expediente de</a> activos extraordinarios <a href="#">al Área de Ventas para continuar el trámite.</a></p>
	6.	Fin.

### 6. Descargo de activos extraordinarios vendidos

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Contable Activos Extraordinarios	1.	<p>Genera diariamente reporte de programaciones (escrituradas al crédito y contado) y volantes de escrituración para las ventas de activos extraordinarios.</p> <p><i>Ruta: Escrituraciones/ S. Cliente / Procesos/ Reporte de programación diaria por agencia e Impresión masiva de volantes de escrituración</i></p>
	2.	<p>Revisa los datos, actualiza en el módulo de activos extraordinarios, relacionándole la solicitud en trámite y descarga el activo. En el caso que no le permita realizar el descargo, solicita a <a href="#">Asistente</a> de Activos Extraordinarios la revisión y gestión de las correcciones necesarias.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Proceso de Venta/Venta manual al crédito.</i></p>
	3.	<p>Genera reporte de activos extraordinarios por clase de venta en el módulo de activos extraordinarios y realiza cuadro de solicitudes escrituradas con los activos descargados.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/ Reportes/ Detalle/ Por clase de venta.</i></p>
	4.	Fin.

### 7. Cuadratura de movimientos y cierre contable diario

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Contable Activos Extraordinarios	1.	<p>Recibe la documentación del cierre diario y realiza cuadro de movimientos de ingresos y descargos al finalizar las operaciones del día (sin excepción):</p> <p>a) Los descargos registrados en el módulo de activos extraordinarios los cuadra con las programaciones escrituradas de activos en el módulo de escrituraciones.</p> <p>b) Los ingresos registrados en el módulo de activos extraordinarios los cuadra con el reporte recibido de escrituraciones de daciones en pago, las adjudicaciones, <u>permutas, recompra a favor del Fondo, plan de legalización, otros.</u></p> <p>c) Los valores contables registrados en el módulo de activos extraordinarios, los cuadra con los reportes de los préstamos cancelados <u>(si aplica).</u></p> <p>d) Revisa que las cuentas transitorias reflejen saldo cero o <u>documenta</u> el saldo que esté pendiente de liquidar.</p>
	2.	<p>Revisa reportes de saldos del inventario de activos y reportes de saldos de contabilidad.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Reportes.</i></p>
	3.	<p>Compara los saldos del módulo con los saldos contables y revisa en el caso que exista diferencia:</p> <p>a) Movimientos del módulo de activos extraordinarios y <u>de las</u> cuentas contables.</p> <p>b) <u>Con los</u> saldos iniciales del día anterior, suma los ingresos, resta los descargos <u>y establece saldo final y compara con el saldo del módulo de contabilidad,</u> si detecta inconsistencia <u>revisa el detalle de los movimientos para determinar dónde está la diferencia.</u></p>
	4.	<p>Gestiona con los involucrados la corrección e informa a Jefe Área de Activos</p>



## 215 PROCEDIMIENTOS DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Responsable	Paso	Actividad
		Extraordinarios.
	5.	Realiza seguimiento hasta solventar las diferencias y notifica a Jefe Área de Activos Extraordinarios.
	6.	Fin.

### 8. Cierre contable mensual

Responsable	Paso	Actividad
Asistente Contable Activos Extraordinarios	1.	Informa a Jefe Área de Activos Extraordinarios la finalización de las operaciones del último día del mes.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	2.	Bloquea el módulo de activos extraordinarios y solicita al Asistente Contable Activos Extraordinarios realizar las operaciones necesarias para el cierre mensual.
Asistente Contable Activos Extraordinarios	3.	Verifica <u>si existen valúos pendientes de ingresar al sistema y</u> solicita/recibe cálculo de los valúos promedios al Área de Producción y Soporte y remite a Jefe Área de Activos Extraordinarios.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	4.	Revisa <u>resultados de valúos promedios</u> y compara <u>los</u> descargos con <u>las</u> escrituraciones, <u>los</u> ingresos contra <u>las</u> recuperaciones y solicita al Asistente Contable Activos Extraordinarios continuar con el cierre.
Asistente Contable Activos Extraordinarios	5.	Solicita al Área de Producción y Soporte la finalización del cierre, generación contable, pase contable y cambio de calendario e informa a Jefe Área de Activos Extraordinarios.
	6.	Revisa, en el caso de inconsistencias solicita a Jefe Área de Activos Extraordinarios la gestión de <u>las</u> correcciones necesarias.
	7.	Genera reportes, revisa cuadro definitivo, solicita visto bueno de Jefe Área de Activos Extraordinarios. <u>Informa a las áreas involucradas que el cierre ha finalizado.</u> <i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/ Reportes.</i>
	8.	Remite <u>las partidas y la</u> documentación de soporte del cierre <u>al Área de Contabilidad,</u> con el visto bueno de Jefe Área de Activos Extraordinarios <u>y archiva documentación de cierre.</u>
Jefe Área de Activos Extraordinarios	9.	Desbloquea el módulo de activos extraordinarios, genera y revisa <u>monitor de operaciones, si todo esta correcto remite a Gerente Servicio al Cliente</u> y a Jefe Área de <u>Planeación.</u>
	10.	Fin.

9. Reubicación

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Activos Extraordinarios	1.	<p>Recibe solicitud de reubicación de cliente <u>o instrucción según el caso:</u></p> <p>a) Amenaza o riesgo <u>inminente</u> del inmueble <u>por desastres naturales o conflictos bélicos.</u></p> <p>b) <u>Inmueble declarado inhabitable por organismos oficiales o compañías aseguradoras.</u></p> <p>c) Otros.</p>
	2.	<p>Revisa e instruye al Auxiliar de Activos Extraordinarios proceda con el trámite de reubicación.</p> <p><i>Nota: El Jefe Área de Activos Extraordinarios, someterá a aprobación de casos, según la complejidad a Gerente de Servicio al Cliente.</i></p>
Auxiliar de Activos Extraordinarios	3.	<p>Proporciona el listado de los activos extraordinarios disponibles, <u>al cliente para que seleccione</u> y gestiona autorización de reubicación con Jefe Área de Activos Extraordinarios.</p>
Jefe Área de Activos Extraordinarios	4.	<p>Revisa y autoriza.</p>
Auxiliar de Activos Extraordinarios	5.	<p>Gestiona la reservación del activos extraordinarios <u>por el tiempo determinado para solventar la situación.</u></p>
	6.	<p>Realiza lo siguiente:</p> <p>a) Contrata a cerrajero para hacer las llaves.</p> <p>b) Investiga si existe saldo pendiente de pago de servicios básicos (agua potable y energía eléctrica) e impuestos municipales para que sean canceladas-</p> <p>c) <u>Proporciona vehículo para traslado si lo solicitan.</u></p>
	7.	<p>Fin.</p>

### 10. Pago de servicios básicos e impuestos municipales.

Responsable	Paso	Actividad
<u>Asistente de Activos Extraordinarios</u>	1.	<u>Genera reporte de los activos extraordinarios vigentes y remite al Jefe Área de Activos Extraordinarios/Auxiliar de Activos Extraordinarios.</u>
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	2.	<u>Verifica que activos poseen pagos anteriores, indicando el periodo cancelado y el código del activo.</u>
	3.	<u>Gestiona con las instituciones los estados de cuentas y documentación relacionada con el inmueble para el pago.</u>
Asistente Activos Extraordinarios /Auxiliar de Activos Extraordinarios	4.	<u>Recibe estados de cuenta para el pago de servicios básicos e impuestos municipales de:</u> <u>a) Área de Atención al Cliente, los casos escriturados. Incluye gestión en el sistema.</u> <u>b) Área de Ventas, los casos de los programas.</u> <u>c) Clientes, los casos que han excedido el número de días de escrituración establecida.</u> <u>d) Auxiliar de Activos Extraordinarios, los casos de activos que se encuentran en el inventario como vigentes.</u>
	5.	<u>Verifica lo siguiente:</u> <u>a) Que los estados de cuenta sean originales firmados y sellados.</u> <u>b) El periodo a cancelar.</u> <u>c) La dirección del activo coincida con los estados de cuenta. En el caso que existan diferencias en las direcciones revisa que coincida el nombre del ex propietario de la vivienda con el que aparece en los estados de cuenta de servicios básicos, sino no coinciden investiga o gestiona revisión.</u>
	6.	<u>Registra el código del activo en el estado de cuenta/documentación anexa y los escanea.</u>
	7.	<u>Registra en el módulo de activos extraordinarios el ingreso de la gestión (escriturados y vigentes) cuando aplique, completando los datos solicitados, revisa y genera dos copias del reporte de ingreso de estados de cuenta para el pago de servicios</u>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>básicos.</p> <p>Entrega copia a cliente (<a href="#">casos escriturados y programas</a>), <a href="#">corrige datos únicamente para el tipo de pago principal y que no tenga relacionado un pago complemento (si es necesario)</a>.</p> <p><i>Rutas:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\Control de Servicios Básicos\Mantenimientos\Ingreso de Reclamos\</li> <li>• <a href="#">Colocación\Activos Extraordinarios\Servicio al Cliente\Ingreso de Reclamos de Servicios Básicos\</a></li> <li>• Colocación\Activos Extraordinarios\Servicio al Cliente\Reimpresión de Ingreso de Gestiones de Servicios Básicos\.</li> <li>• Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\ Control de Servicios Básicos\ Mantenimientos\ Reimpresión de Ingreso de Gestiones\.</li> </ul>
	8.	<p>Genera la solicitud de pago correspondiente, complementando información (gasto, concepto, beneficiario y forma de pago).</p> <p><b>Nota:</b> Si el valor pagado es menor al valor solicitado, se generará en forma automática complemento por la diferencia.</p> <p><i>Ruta:</i> Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\ Control de Servicios Básicos\ Mantenimientos\Generación de Solicitudes\.</p>
	9.	Solicita autorización a Jefe Área de Activos Extraordinarios <a href="#">o la persona autorizada</a> , para registrar en el módulo de activos extraordinarios; cuando el número de días de escrituración excede al parámetro.
	10.	Remite documentación y gestiona <a href="#">firma</a> de Jefe Área de Activos Extraordinarios.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	11.	Revisa y firma. En los casos que existan inconsistencias devuelve para modificar solicitud.
<a href="#">Asistente</a> de Activos Extraordinarios	12.	<a href="#">Gestiona la autorización del páguese con el Gerente de Área y la provisión con el Área de Contabilidad. Remite para trámite de elaboración de cheque/efectivo.</a>

Responsable	Paso	Actividad
	13.	<p><u>Retira</u> cheque o efectivo, asigna el documento para la gestión de pago. Desasigna, <u>en el caso que ya este asignado anteriormente</u>.</p> <p><b>Rutas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\ Control de Servicios Básicos\ Mantenimientos\Asignación de Solicitudes\.</li> <li>Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\ Control de Servicios Básicos\ Mantenimientos\ Desasignación de Solicitudes\.</li> </ul>
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	14.	Firma de recibido, realiza ruta para efectuar la cancelación.
	15.	<u>Realiza el pago y solicita solvencia (en caso que aplique)</u> .
	16.	<u>Revisa en comprobante de pago la dirección que coincida con el activo, el periodo pagado no sobrepase al mes de escrituración o al mes actual para el caso de los vigentes</u> .
	17.	<u>Cuadra los pagos efectuados conforme al cheque o anexo y la solicitud. Anota el número de solicitud y código de activo en cada factura, comprobante de pago, constancia de cuenta con pago al día, estados de cuenta de pagos de complementos y solvencias</u> .
	18.	<u>Fotocopia y escanea los estados de cuenta y facturas canceladas</u> .
	19.	<u>Entrega solicitudes pagadas con la documentación de soporte, reintegros correspondientes, reporta modificaciones en los activos incluidos en la solicitud y anexa cuadro de liquidación firmado</u> .
<u>Asistente de Activos Extraordinarios</u>	20.	Actualiza o modifica el detalle de la solicitud de los registros de tipo principal, si éste se encuentra en estado generado o asignado (adiciona y/o elimina registros, modifica valor solicitado y/o pagado).
	21.	Guarda, genera reporte de solicitud y solicita autorización de Jefe Área de Activos Extraordinarios.

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Activos Extraordinarios	22.	Revisa y autoriza modificación.
<u>Asistente</u> de Activos Extraordinarios	23.	Verifica la información y si todo está correcto registra la liquidación de cheque, efectivo o anexo. Si existe reintegro elabora recibo y efectúa pago en el banco.  <i>Ruta:</i> Colocación\Activos Extraordinarios\Apoyo Administrativo\ Control de Servicios Básicos\Mantenimientos\Liquidación de Solicitudes\.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	24.	Revisa y autoriza liquidación.
<u>Asistente</u> de Activos Extraordinarios	25.	Distribuye original para liquidar con el Área de Tesorería y Custodia.
	26.	Archiva documentos.
	27.	Entrega a cliente copia de recibos cancelados.
	28.	Fin.

### 11. Reservaciones especiales y cancelación de reservas

Responsable	Paso	Actividad
Secretaria	1.	<p>Recibe solicitud para <u>realizar</u> reservación en casos de:</p> <p>a) Nota única.  b) Permuta.  c) <u>Convenio PAC</u>.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El Jefe Área de Activos Extraordinarios establecerá el tiempo de vencimiento de la reservación de cada uno de los casos.</i></li> <li>• <u>Esta opción se utilizará cuando existe un cliente para iniciar trámite.</u></li> <li>• <u>Podrán darse otros casos según criterios definidos por el Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u></li> </ul>
	2.	<u>Gestiona el ingreso del valúo en los casos que el cliente presente nota única.</u>
	3.	<p>Registra información y genera 2 o 3 ejemplares de <u>la</u> reservación en el módulo de activos extraordinarios según aplique.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Reservaciones Especiales.</i></p>
	4.	<p>Revisa que la información de la reservación <u>sea</u> consistente con los datos de cliente, firma y sella. (<u>Los</u> casos con inconsistencias, solicita cancelación y realiza nueva reservación).</p>
	5.	<p>Remite 2 ejemplares al <u>área que solicitó la reservación</u> para firma y entrega a cliente y archivo, <u>escanea</u> y archiva un ejemplar por seis meses.</p>
	6.	<p>Recibe <u>del</u> responsable de la gestión del trámite en los casos que se requiere renovación de la reservación especial, debidamente documentada <u>y autorizado por el Jefe Área de Activos Extraordinarios</u> para los siguientes casos:</p> <p>a) Cliente no ha completado la documentación y requisitos.  b) <u>Notas únicas de casos no inscritos.</u>  c) Otros.</p>
	7.	Registra la renovación de la reservación.

Responsable	Paso	Actividad
		<i><b>Nota:</b> Las renovaciones de reservaciones se realizarán más de una vez para los casos debidamente justificados y con el visto bueno de Jefe Área de Activos Extraordinarios, se <u>cancelará</u> la <u>reservación</u> vigente y se generará una nueva.</i>
	8.	<p>Recibe solicitud de cancelación de la reservación <u>autorizada por el Jefe Área de Activos Extraordinarios</u> para los casos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cliente renuncia <u>a la reservación</u>.</li> <li>b) Cliente solicita otro inmueble.</li> <li>c) Cliente no <u>califica</u>.</li> <li>d) Cliente no presenta <u>la</u> documentación y requisitos <u>completos</u>.</li> <li>e) Otros.</li> </ul>
	9.	<p>Registra en el módulo de activos extraordinarios la cancelación de la reservación y archiva.</p> <p><i><b>Ruta:</b> Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Reservaciones Especiales/Cancelación de Reservación.</i></p>
	10.	Fin.

### 12. Bloqueo y desbloqueo de activos extraordinarios

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Activos Extraordinarios	1.	<p>Recibe solicitud <u>documentada para bloquear la disponibilidad del activo extraordinario</u>:</p> <p>a) Reubicación.  b) Desalojo judicial.  c) Inconsistencia de información <u>del activo</u>, técnica o legal.  d) <u>Zonas de riesgo</u>.  e) <u>Dictamen técnico de inmueble dañado o pérdida total</u>.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Esta opción se utilizará cuando no existe un cliente para iniciar trámite.</u></li> <li>• <u>Podrán darse otros casos excepcionales según criterios definidos y autorizados por el Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u></li> </ul>
	2.	<p><u>Realiza bloqueo seleccionando únicamente los activos extraordinarios requeridos, documenta y archiva</u> para seguimiento.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Feria de Activos/Bloqueo.</i></p>
	3.	<p>Recibe solicitud para desbloquear <u>el activo</u>, determina si aplica, <u>desbloquea los casos que ameritan y archiva</u>.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Apoyo Administrativo/Feria de Activos/Desbloqueo.</i></p>
	4.	Fin.

### 13. Cancelación de trámite de venta

Responsable	Paso	Actividad
Auxiliar de Activos Extraordinarios/ Asistente Activos Extraordinarios	1.	<p>Recibe solicitud para cancelar trámite de venta de activo extraordinario por <u>las siguientes causas</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revalúos de inmuebles.</li> <li>b) Solicitud rechazada.</li> <li>c) Desalojo judicial.</li> <li>d) Inmueble dañado/pérdida total.</li> <li>e) Cliente renuncia a <u>trámite</u>.</li> <li>f) Cliente solicita otro inmueble.</li> <li>g) Cliente no califica o no presenta documentación y requisitos.</li> <li>h) Otros.</li> </ul>
	2.	<p>Verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si <u>el inmueble</u> tiene gestión de desalojo administrativo en proceso, <u>solicita al Área de Ventas que</u> desasigna el desalojo (<u>si aplica</u>).</li> <li>b) <u>Si el activo tiene autorización de precio de venta, genera reporte de autorización (no aplica para casos por revalúo)</u>.</li> </ul>
	3.	<p>Registra la cancelación del trámite <u>y</u> documenta.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/ Apoyo Administrativo/ Cancelación de venta.</i></p>
	4.	<p><u>Ingresar la autorización de precio de venta (no aplica para revalúo)</u>.</p>
	5.	<p>Extrae del expediente <u>los</u> documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <u>Comprobante del rechazo (carta del cliente o el historial de expediente)</u>.</li> <li>b) <u>Recibo de prima/complementos</u>.</li> <li>c) <u>Reservación</u>.</li> <li>d) <u>Valúo</u>.</li> <li>e) <u>Inspección</u>.</li> <li>f) <u>Escritura</u>.</li> <li>g) <u>Certificación extractada (si aplica)</u>.</li> <li>h) <u>Informe registral</u>.</li> </ul>
	6.	<p><u>Entrega al encargado del inventario de valúos: valúo, escritura, certificación extractada (si aplica), inspección e informe registral. El resto de documentos los custodia por un año.</u></p>
	7.	Fin.

### 14. Control de activos cancelados

Responsable	Paso	Actividad
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	1.	<u>Recibe y escanea informe técnico, remite al Asistente de Activos Extraordinarios el informe técnico, valúo, testimonio e informe registral.</u>
Asistente <u>de</u> Activos Extraordinarios	2.	<u>Revisa:</u> <ol style="list-style-type: none"> <li><u>El informe técnico y valúo que sean consistentes, solicita ampliación del informe técnico en los casos que no esté claro las indicaciones del inmueble.</u></li> <li><u>Si existe reclamo de seguro o indemnización de la aseguradora.</u></li> <li><u>Los casos que tenga reservación o trámite de venta vigente solicita la cancelación al área correspondiente y solicita bloqueo.</u></li> <li><u>Si el activo no tiene la garantía relacionada al complemento, solicita el ingreso y el bloqueo.</u></li> </ol>
	3.	<u>Prepara presentación de solicitud de autorización de Junta Directiva para el traslado de inmuebles al inventario de terrenos de viviendas dañadas o pérdida total.</u>
<u>Jefe Área de Activos Extraordinarios</u>	4.	<u>Revisa, gestiona autorización y entrega copia del acuerdo de autorización al Asistente de Activos Extraordinarios, Asistente Contable de Activos Extraordinarios y Secretaria.</u>
<u>Asistente de Activos Extraordinarios</u>	5.	Registra <u>el traslado o cambio de motivo de cancelación</u> e informa al Asistente Contable Activos Extraordinarios, <u>Jefe Área de Activos Extraordinarios y Secretaria.</u>  <u>Remite informe de valúo, informe técnico y testimonio al Auxiliar de Activos Extraordinario para archivo.</u> <i>Rutas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Activos Extraordinarios/Mantenimiento/Mantenimiento de Activos.</i></li> <li>• <i>Activos extraordinarios/Mantenimiento/control de valúos.</i></li> </ul> <p><b>Nota:</b> <i>El módulo de activos extraordinarios genera en forma automática el movimiento de cancelación con cargo a la cuenta de viviendas dañadas.</i></p>
	6.	Fin.

### 15. Permuta o adquisición de inmuebles recuperados y cancelación de préstamo vigente.

Responsable	Paso	Actividad
Secretaria/Asistente de <u>Activos Extraordinarios</u>	1.	Recibe solicitud <u>por escrito del cliente para permuta y solicita lo siguiente:</u> a) <u>Denuncia en la PNC y/o constancia de organismos competentes.</u> b) <u>Constancia de la institución donde labora (personal de la PNC o Fiscalía General de la República).</u> c) <u>Fotocopia de escritura de compraventa.</u> d) <u>Llaves (si aplica).</u> e) <u>Estado de cuenta del préstamo vigente.</u> f) <u>Fotocopia de DUI, NIT.</u>
Asistente de Activos Extraordinarios	2.	Revisa, <u>y evalúa si procede el trámite de acuerdo</u> a lo establecido en <u>Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios.</u>
	3.	<u>Solicita la gestión del</u> valúo del inmueble del <u>préstamo vigente.</u>
<u>Secretaria</u>	4.	Prepara carta de resolución de la solicitud, solicita <u>firma</u> de Jefe Área de Activos Extraordinarios, gestiona autorización de Gerente <u>Servicio al Cliente y cita al cliente.</u>
Asistente Activos Extraordinarios	5.	Genera <u>reporte de los</u> activos extraordinarios disponibles para venta, <u>con valores similares al inmueble del préstamo vigente y</u> entrega a cliente para que visite el inmueble, explica los requisitos a presentar.
	6.	<u>Gestiona reservación especial.</u>
	7.	Solicita estados de cuenta de servicios básicos, impuestos municipales cancelados a la fecha <u>del préstamo vigente.</u>
	8.	<u>Verifica la documentación para el trámite en base al Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios:</u>
	9.	Documenta expediente y actualiza la hoja de Documentos requeridos para trámite de permuta (F-355-001).
	10.	Informa a cliente <u>las condiciones del inmueble, registra el inicio de trámite y</u> anexa al expediente.

Responsable	Paso	Actividad
		<p>Si existe diferencia entre el precio del inmueble del préstamo vigente <u>y el precio de venta del activo extraordinario, realiza:</u></p> <p>a) <u>Si es mayor el precio del préstamo vigente, el Fondo no realiza reembolso.</u></p> <p>b) <u>Si es menor el precio del préstamo vigente, informa a cliente que debe cancelar la diferencia en concepto de complemento.</u></p> <p>c) <u>Si el cliente no tiene la capacidad para el pago del complemento, indica y verifica los requisitos/documentación del cliente para aplicar a la línea Adquisición de inmuebles recuperados y cancelación de préstamo, envía al Área de Ventas, los casos que aplique para trámite.</u></p> <p>d) <u>Solicita carta de aceptación para los literales a y b.</u></p> <p><u>Extiende carta de autorización para habitar el inmueble temporalmente la vivienda con visto bueno del Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u></p> <p>En el caso que el cliente desista del trámite procede conforme a lo establecido en Procedimiento de cancelación de trámite de <u>venta</u>, de éste instrumento normativo.</p>
	11.	Solicita a cliente la solvencia municipal a la fecha de escrituración y compra venta original inscrita.
	12.	Gestiona el pago de complemento para los casos con diferencia en los valores (valor del activo es mayor al valor del préstamo vigente).
	13.	Solicita de ambos inmuebles <u>el</u> estudio jurídico.
	14.	<u>Remite el expediente completo al Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u>
<u>Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u>	15.	<u>Revisa e instruye el trámite de formalización de la permuta.</u>
<u>Asistente Activos Extraordinarios</u>	16.	Envía expediente al Área de Escrituración para formalizar <u>permuta.</u>
	17.	<u>Recibe expediente escriturado de permuta:</u> a) Realiza registro de la permuta (activación

## 215 PROCEDIMIENTOS DE ACTIVOS EXTRAORDINARIOS

Responsable	Paso	Actividad
		<p>del activo a permutar y descargo del activo) <u>y genera las notas únicas</u> en el módulo de activos extraordinarios.</p> <p>b) Gestiona <u>el</u> cambio de <u>garantías</u> del préstamo vigente y actualización de valúos <u>al</u> Área de Valúos de Garantías.</p> <p>c) Entrega copia de escritura de permuta para solicitar el valúo del activo ingresado <u>y anexa las notas únicas</u>.</p> <p>d) <u>Informa la Asistente Contable de Activos Extraordinarios</u>.</p> <p><i>Ruta: Activos extraordinarios/Proceso de Venta/Permuta de Activos.</i></p>
	18.	<u>Revisa los registros que sean consistentes.</u>
Asistente Contable Activos Extraordinarios	19.	Revisa los movimientos contables generados de la permuta, realiza partida complementaria (en el caso que aplique).
	20.	Fin.

### 16. Subasta

Responsable	Paso	Actividad
Jefe Área de Activos Extraordinarios	1.	<p>Revisa periódicamente el inventario de activos extraordinarios, identifica los inmuebles que generaran mayor estímulo de compra/venta para propuesta de subasta pública no judicial de acuerdo a:</p> <p>a) Ubicación geográfica.</p> <p>b) Precio de venta y clasificación de riesgo, conforme a lo establecido al <a href="#">Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios</a>.</p> <p>c) Valúo, condición y estado del inmueble.</p>
	2.	<p>Elabora propuesta de activos extraordinarios, para subasta pública no judicial, <a href="#">bloquea el activo</a> y solicita autorización de Gerente <a href="#">de Servicio al Cliente</a>.</p>
Gerente <a href="#">de Servicio al Cliente</a>	3.	<p>Revisa, realiza ajustes (sí aplica), autoriza y gestiona la autorización <a href="#">de Junta Directiva</a>.</p> <p><i>Nota: El precio base de los activos extraordinarios, será establecido de acuerdo al <a href="#">Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios</a>.</i></p>
	4.	<p>Coordina actividades con los <a href="#">Gerentes de Área para nombrar a los</a> miembros de la comisión de subasta y el observador <a href="#">de auditoría interna</a>.</p>
Jefe Área de Activos Extraordinarios	5.	<p>Detalla la información de los inmuebles en el formato para publicación de subasta.</p>
	6.	<p>Prepara la información de la subasta a realizarse y solicita apoyo a la Unidad de Comunicaciones y Publicidad <a href="#">para su publicación</a>.</p> <p><i>Nota: La publicación se hará en dos periódicos de mayor circulación nacional, con la información de los inmuebles a subastar, fecha, hora, lugar, mecanismo y las condiciones específicas para desarrollar la subasta.</i></p>
Gerente <a href="#">de Servicio al Cliente</a>	7.	<p>Notifica detalles de la subasta <a href="#">a los integrantes de la comisión de subasta para su participación</a>.</p>
<a href="#">Comisión de subasta</a>	8.	<p>Ejecuta la subasta acuerdo a la publicación realizada:</p> <p>a) Registra los participantes.</p>

Responsable	Paso	Actividad
		<p>b) Recibe <u>ofertas en</u> sobre cerrado.</p> <p>c) Revisa y <u>ordena</u> los sobres de acuerdo al inmueble.</p> <p>d) <u>Explica</u> el mecanismo <u>de subasta</u>, el criterio del mejor postor y se anuncia el inmueble a subastar.</p> <p>e) <u>Realiza</u> apertura de sobres, anotando el nombre del ofertante, el documento de identificación, la cantidad ofertada y forma de pago.</p> <p>f) <u>Redacta el</u> acta con la información de cada participante.</p> <p>g) Determina el primer y segundo mejor postor e informa el resultado a los participantes en la subasta.</p> <p>h) Imprime, realiza lectura del acta de la subasta y solicita la firma de los participantes.</p> <p>i) Fotocopia el acta y entrega un ejemplar al primer y segundo mejor postor y da por terminado el evento.</p> <p>j) <u>Archiva documentos</u>.</p> <p><i>Nota: No participarán los sobres recibidos y que su representante no esté presente desde el inicio de la subasta.</i></p>
Gerente <u>de Servicio al Cliente</u>	9.	Elabora un informe de resultados <u>y presenta</u> a Junta Directiva para oficializar la adjudicación y autorización de precio de venta.
Jefe Área de Activos Extraordinarios	10.	Notifica <u>al</u> ganador la adjudicación del inmueble, solicita que deposite la prima en los próximos cinco días hábiles siguientes después de haber sido <u>notificado</u> y la documentación necesaria para realizar la compraventa de acuerdo a la forma de pago señalada.
	11.	Reserva el inmueble a nombre <u>del</u> cliente y solicita inicio de trámite de venta de acuerdo al precio de venta autorizado por Junta Directiva.
	12.	Recibe de cliente la documentación para trámite (contado <u>o crédito</u> ) y entregada <u>al Jefe</u> Área de Ventas para su trámite.
	13.	Fin.

### 17. Desalojo judicial

Responsable	Paso	Actividad
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	1.	<u>Recibe solicitud de desalojo judicial de las Áreas de Ventas, Atención al Cliente, otros, revisa que:</u> a) <u>Los casos con trámite de venta, tenga anexo el expediente con la solicitud rechazada.</u> b) <u>Este desasignado el desalojo administrativo.</u> c) <u>Indique el nombre del habitante.</u>
	2.	<u>Cancela el trámite de venta conforme al procedimiento de cancelación de trámite de venta de instrumento normativo.</u>
	3.	<u>Solicita al Jefe Área de Activos Extraordinarios el bloqueo por desalojo judicial con la documentación de soporte.</u>
<u>Jefe Área de Activos Extraordinarios</u>	4.	<u>Registra bloqueo en el módulo de Activos Extraordinarios y archiva documento de respaldo.</u>
<u>Auxiliar de Activos Extraordinarios</u>	5.	<u>Gestiona solicitud de desalojo judicial con el Área de Recuperación Judicial.</u>
	6.	<u>Da seguimiento a la gestión del desalojo judicial e informa al Jefe Área de Activos Extraordinarios.</u>
	7.	<u>Recibe notificación de desalojo judicial efectivo.</u>
	8.	<u>Informa del desalojo efectivo y solicita al Jefe Área de Activos Extraordinarios, el desbloqueo para continuar con el trámite o ponerlo disponible para la venta.</u>
	9.	<u>Notifica al Área que solicitó el desalojo judicial según corresponda.</u>
	10.	<u>Fin.</u>

## VI. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Gerente General. 01 de agosto de 2004.	1.	Creación de documento.
Gerente de Operaciones. 15 de abril de 2005.	2.	En base al Instructivo de Firmas Institucionales.
Gerente de Operaciones. 15 de agosto de 2006.	3.	Actualizar procedimientos en base a los procesos de trabajo y por la NTCIE.
Gerente de Operaciones. 16 de febrero de 2007.	4.	Actualizar procedimientos en base a los procesos de trabajo y autorización de nuevos precio de venta de acuerdo al Instructivo para la Administración y Venta de Activos Extraordinarios Propiedad del FSV.
Gerente Comercial. 13 de junio de 2007.	5.	Actualizar procedimientos detallando en el procedimiento Control de Valúos y Revalúo de vivienda y Trámite de viviendas recuperadas solicitadas por los habitantes, la entrega de la nota única.
Gerente Comercial. 12 de marzo de 2008.	6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización por cambio de denominación en Estructura Organizativa vigente.</li> <li>Actualización de los procedimientos por Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia 1000 1015 Procedimientos de Activos Extraordinarios de fecha 13 de Junio de 2007.</p> <p>Fecha de vigencia: 12 de marzo de 2008.</p>
Gerente Comercial. 30 de julio de 2008.	7.	<p>Se agregó el procedimiento de subasta.</p> <p>Queda sin vigencia 115 355 905 915 Procedimientos de Activos Extraordinarios de fecha 12 de Marzo de 2008.</p> <p>Fecha de vigencia: 30 de julio de 2008.</p>
Gerente Comercial. 08 de diciembre de 2008.	8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar procedimiento trámite y control de ventas de activos.</li> <li>Incorporar anexos y registros.</li> </ul> <p>Queda sin vigencia 115 355 905 915</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
		<p>Procedimientos de Activos Extraordinarios de fecha 30 de julio de 2008.</p> <p>Fecha de vigencia: 08 de diciembre de 2008.</p>
Gerente Comercial. 09 de noviembre de 2009.	9.	<p>Actualizar procedimientos: control de valúos y revalúos de viviendas, pago de servicios básicos e impuestos municipales, provisión de reservas, desalojos y trámite de permutas.</p> <p>Queda sin vigencia 115 355 905 915 Procedimientos de Activos Extraordinarios de fecha 08 de diciembre de 2008.</p> <p>Analista: Elsy de Mancía.</p> <p>Fecha de vigencia: 09 de noviembre de 2009.</p>
Gerente Comercial.  • Fecha de última modificación: 09 de abril de 2010 • Fecha de vigencia: 09 de abril de 2010	10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización, mejora de procedimientos e incluir lo relacionado con nueva línea AVF y cancelación de préstamo vigente.</li> <li>• Actualización de estándares del SGC.</li> <li>• Separación de formatos de registros y anexos.</li> </ul> <p>Analista: Elsy de Mancía.</p>
Gerente Comercial.  • Fecha de última modificación: 19 de marzo de 2012. • Fecha de vigencia: 19 de marzo 2012.	11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y/o mejoras de redacción y actualización de estándares del SGC.</li> <li>• Actualización de títulos de puesto conforme a la estructura organizativa vigente.</li> <li>• Actualización/renombre de los procesos de trabajo.</li> </ul> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
<u>Gerente de Servicio al Cliente</u>  • <u>Fecha de vigencia:</u> <u>01 de abril de 2014.</u>	12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Recodificación de instrumento normativo: 115 355 por 115.</u></li> <li>• <u>Modificación del proceso de trabajo y actualización de estándares del SGC.</u></li> <li>• <u>Eliminación de anexo A 355 002.</u></li> </ul> <p><u>Elaborado por: Wendy E. Chavez/ Elsy Benítez.</u></p>