



Proceso P.23

## *GESTIÓN Y FINANCIAMIENTO DE REPARACIONES EN VIVIENDAS Y BIENES COMUNES QUE AFECTAN UNIDADES A COMERCIALIZAR*

### TABLA DE CONTENIDO

<Tabla que se actualiza seleccionándola y apretando F9>

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. RESPONSABLES .....	2
4. VÍNCULOS DIRECTOS CON OTROS PROCESOS .....	2
5. FLUJOGRAMA (S) .....	3
6. DESCRIPCION.....	8
7. REGISTROS/DOCUMENTOS GENERADOS .....	15
8. INDICADORES.....	15
9. REFERENCIAS .....	15
10. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES .....	16
11. ANEXO 1 Formulario de Notificación a Personas Físicas (F.XXX).....	16
12. ANEXO 2 Formulario de Notificación a Comisiones Administradoras (F.XXX) .....	16
13. ANEXO 3 Modelo de Vale de Préstamo.....	16
14. ANEXO 4 Lista de requisitos para el trámite de Préstamo para Arreglos.....	16
15. ANEXO 5 Formulario de Presupuesto de Arreglos (F.XXX) .....	16

### MODIFICACIONES A LA VERSION ANTERIOR

Punto	Descripción
-------	-------------

Este Documento es propiedad de la Agencia Nacional de Vivienda. El receptor del mismo se compromete a no realizar ninguna copia total o parcial y a no distribuirlo a terceros. Al mismo tiempo, acepta el compromiso de devolverlo cuando sea requerido por la Dirección de la Agencia.

Versión: 2	Fecha: 20 de setiembre de 2010
Revisado:	Aprobado:



1. **INTRODUCCIÓN**

*La completa y efectiva reparación de unidades vacías dispuestas para su comercialización - en edificios gestionados por ANV, requiere que los usuarios (propietarios / deudores hipotecarios / promitentes compradores / inquilinos / otros) de otras viviendas con desperfectos causantes de problemas hacia las primeras, realicen las reparaciones pertinentes en ellas.*

*Con el fin de facilitar estas reparaciones y reducir los tiempos que las mismas requieren, se aprobó un producto destinado a la financiación de la refacciones de instalaciones en las viviendas o bienes comunes del edificio con deterioros.*

2. **OBJETIVO**

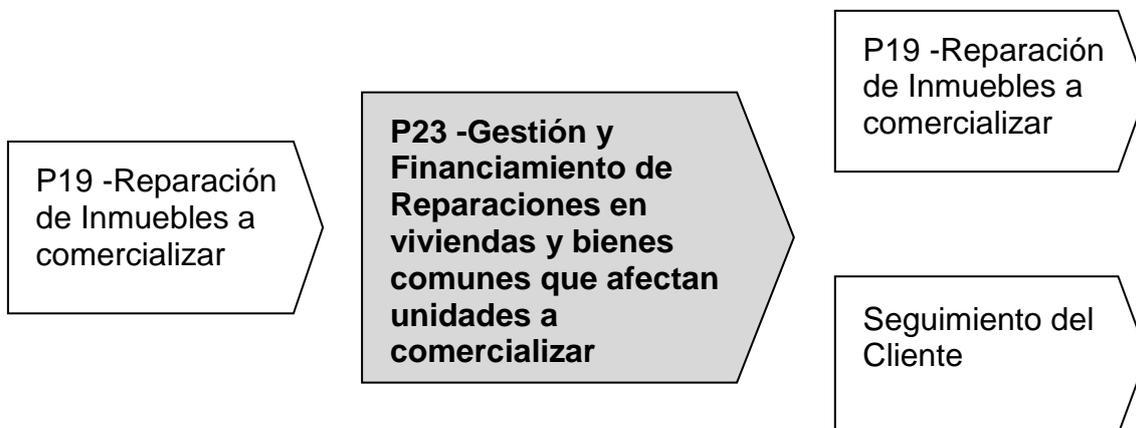
*Disponer la operativa y gestión de recursos que permitan la reparación de instalaciones en viviendas y/o bienes comunes que afecten a unidades para comercializar o ya comercializadas.-*

3. **RESPONSABLES**

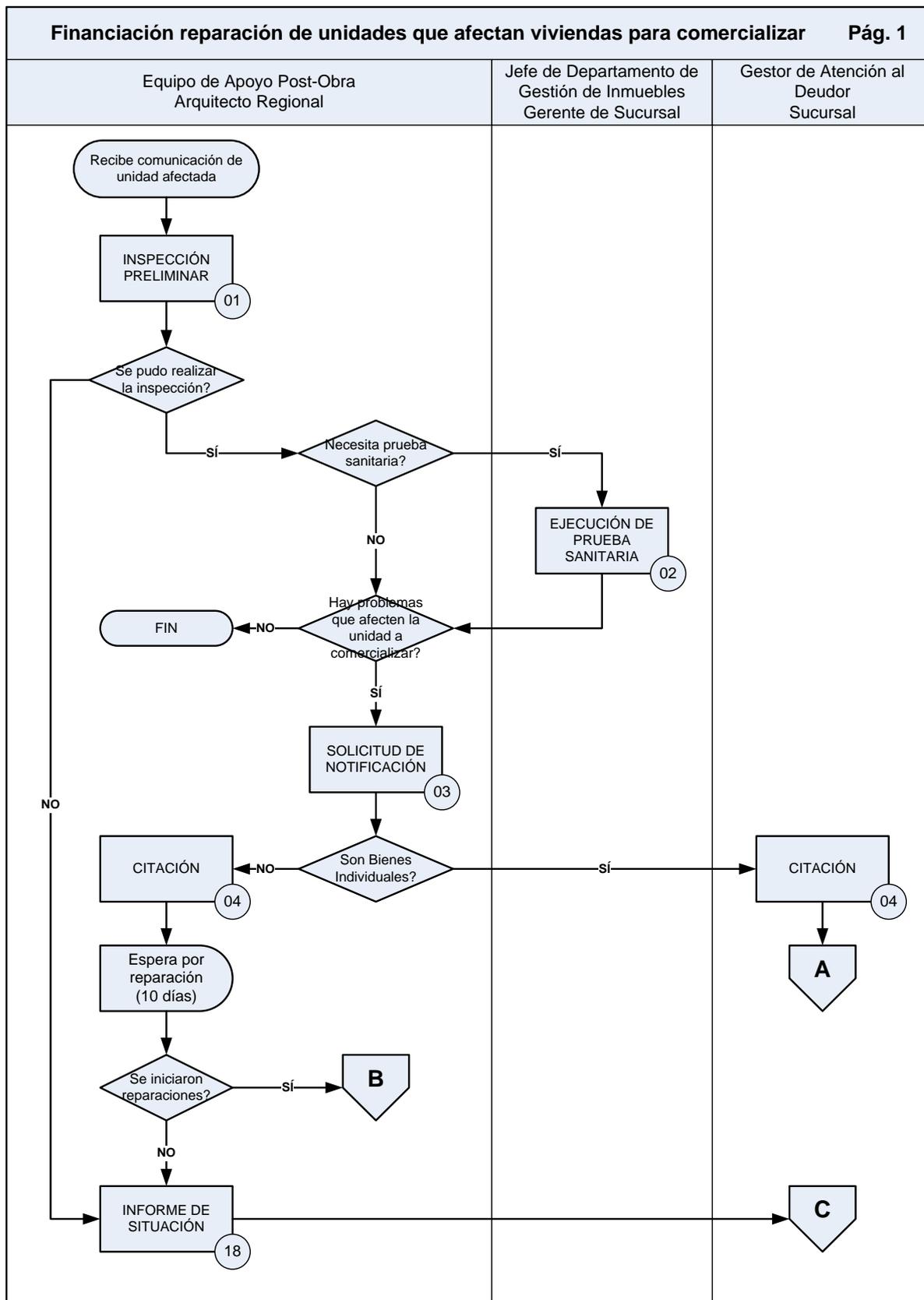
*Jefe del Departamento de Gestión de Inmuebles*

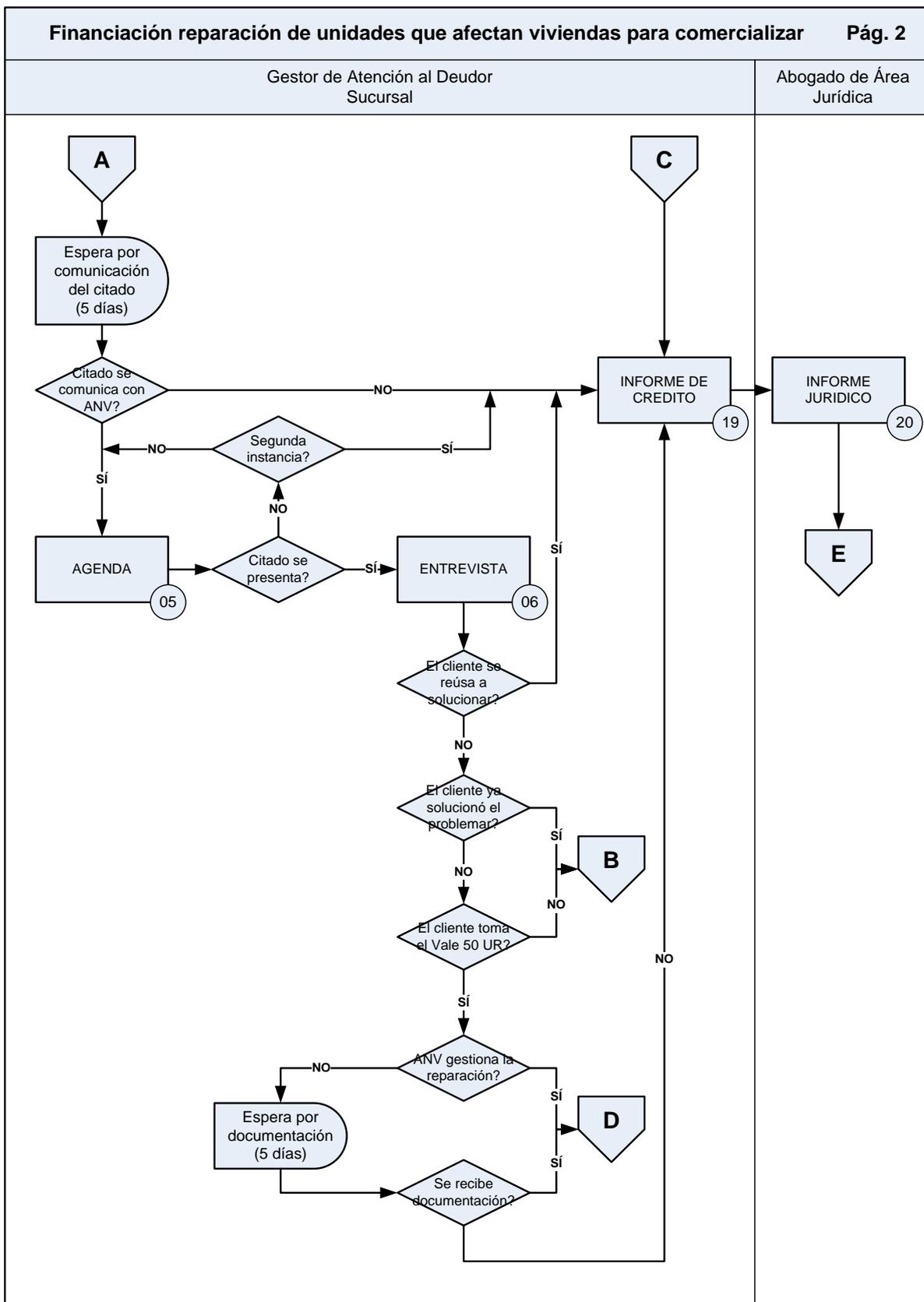
4. **VÍNCULOS DIRECTOS CON OTROS PROCESOS**

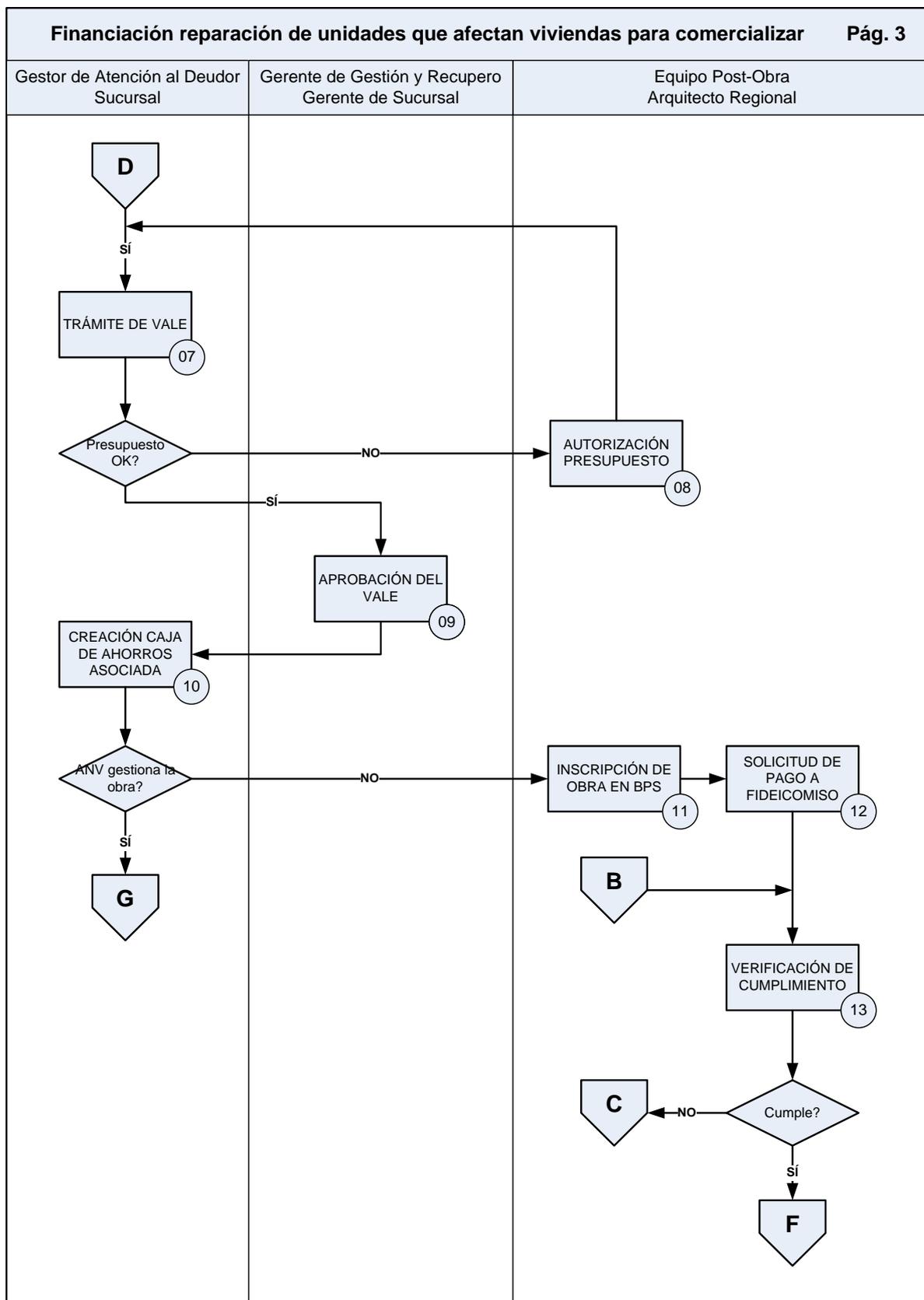
*Se indican en gris los procesos descritos en éste documento.*

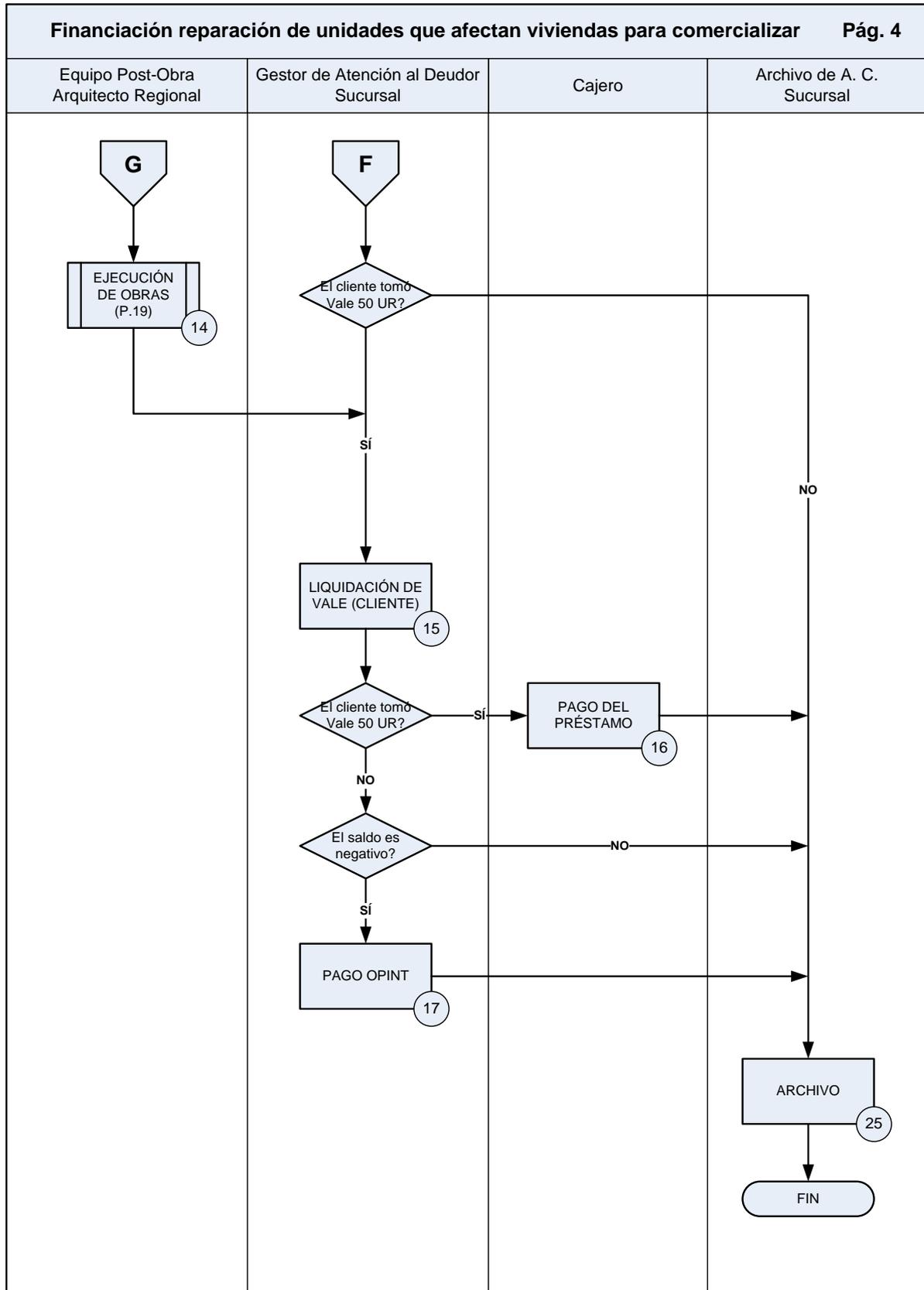


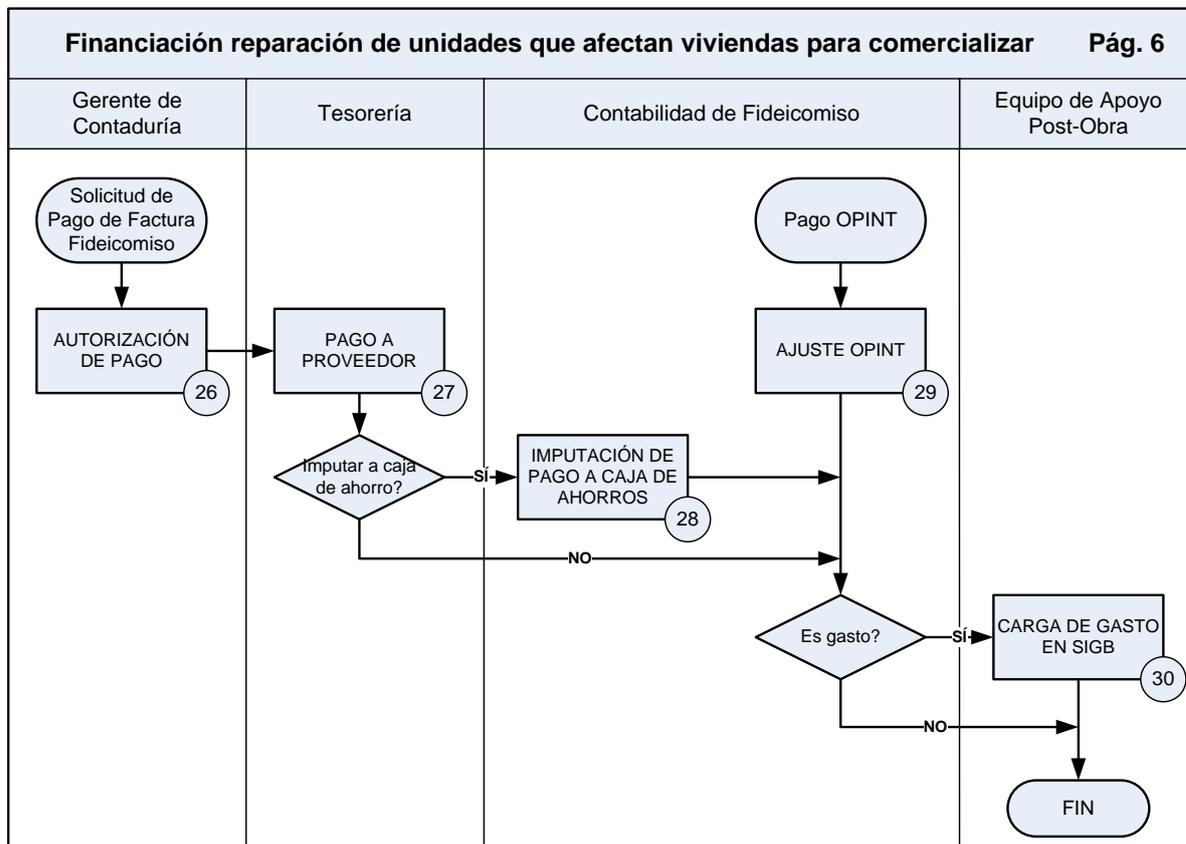
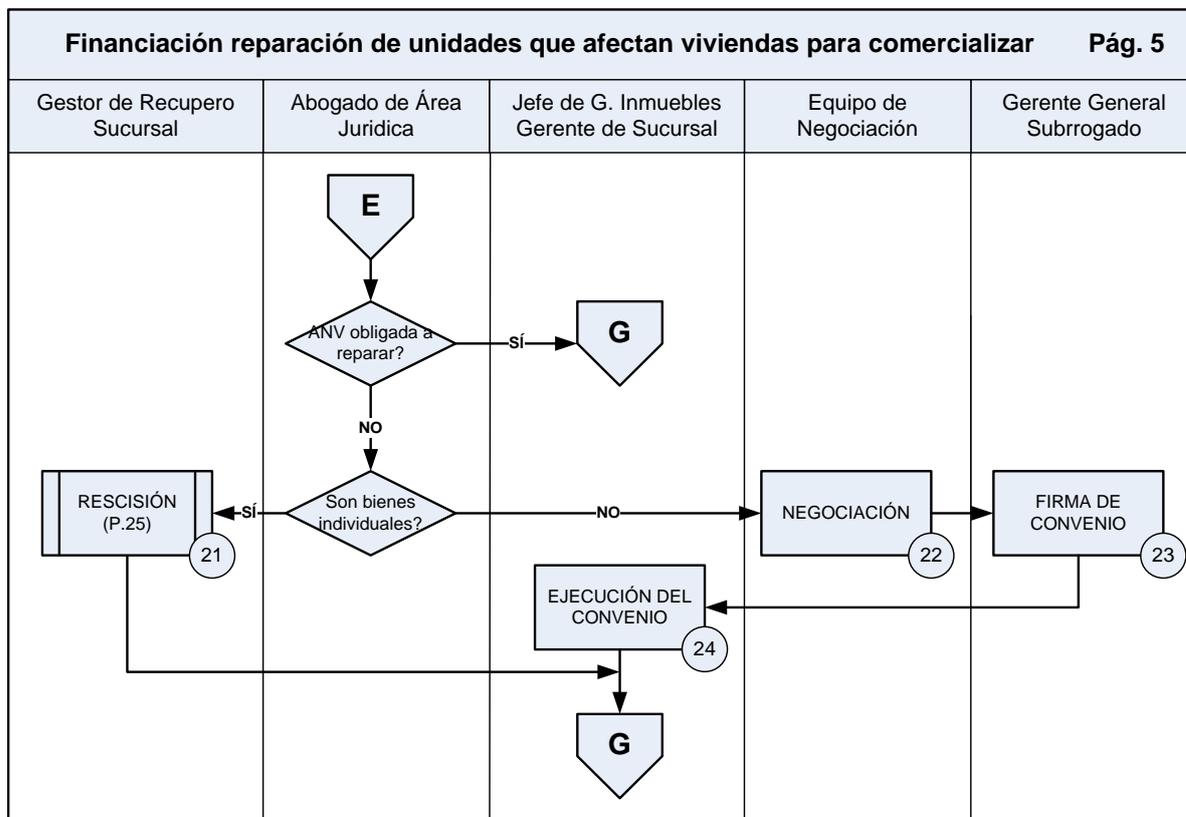
**5. FLUJOGRAMA (S)**













**6. DESCRIPCIÓN**

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<b>Inicio</b>	El Equipo de Apoyo Post-Obra recibe la lista de unidades a comercializar con problemas originados en bienes comunes o inmuebles que no integran el stock de viviendas a comercializar por ANV.	Coordinador de Equipo Post-Obra
<b>01</b>	<b>Inspección Preliminar</b>	<p>El Equipo de Apoyo Post-Obra / Arquitecto Regional coordina las visitas a los inmuebles y bienes comunes que pueden estar afectando a la unidad a comercializar, de forma de realizar la mayor cantidad de inspecciones por salida de campo.</p> <p>Durante la inspección a las unidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explican a los ocupantes la situación y el problema que se está generando y piden autorización para ingresar al inmueble a los efectos de realizar una inspección preliminar.</li> <li>• Adicionalmente, relevan los datos personales de los ocupantes.</li> </ul> <p>A) <u>Si el Ocupante no se encuentra</u> en el momento de la visita, se deja un Aviso de Visita solicitando que el ocupante se comuniquen con la ANV e indicando claramente con quién y a qué teléfono e interno se debe dirigir la llamada, a efectos de coordinar una inspección en un plazo no mayor a 5 días hábiles. En caso de no recibir la comunicación, se da trámite del caso a Administración de Crédito / Sucursal. [...sigue 19]</p> <p>B) <u>Si el ocupante no autoriza el ingreso</u>, le explican que la ANV iniciará otras acciones y se despiden cordialmente. Se da trámite del caso a Administración de Crédito / Sucursal. [...sigue 19]</p> <p>C) <u>Si el ocupante autoriza el ingreso</u>, se realiza la inspección y, en caso de requerirse, se coordina fecha y hora para realizar una prueba sanitaria. <u>El plazo para coordinar las pruebas sanitarias no excederá los 5 días hábiles salvo en condiciones muy justificadas.</u></p> <p>Realizada la inspección el Equipo de Apoyo Post-Obra actualiza con los datos relevados el Sistema de Gestión del Trámite (SGT) de Gestión de Inmuebles indicando qué unidades requieren de pruebas sanitarias adicionales y la fecha en que éstas deben realizarse. En el caso de inspecciones realizadas por Arquitectos Regionales, los datos los actualiza el Coordinador de Arquitectos Regionales a pedido de éstos.</p> <p>Duración: 2 días hábiles para las actividades administrativas y 5 días hábiles para las actividades en campo por cada 10 unidades en trámite o fracción / equipo de apoyo.</p>	Equipo de Apoyo Post-Obra Arquitecto Regional
<b>02</b>	<b>Ejecución de Pruebas Sanitarias</b>	<p>El Jefe del Departamento de Gestión de Inmuebles / Gerente de Sucursal contrata a una empresa para la realización de las pruebas sanitarias coordinadas de acuerdo a la RD 169/2009 "Reglamento de Registro de Proveedores para la Contratación de Refacciones y Servicios Conexos para los Inmuebles Administrados por la ANV" y procedimientos asociados. Para ello inicia un expediente indicando las unidades comprendidas en la contratación y el fideicomiso a que pertenece cada una de ellas.</p> <p><u>El costo asociado a cada prueba será contabilizado en el fideicomiso correspondiente al inmueble afectado administrado por ANV. En la carátula del Expediente se debe anotar el número o números de Fideicomiso correspondientes.</u></p> <p>En la fecha y hora acordada, la empresa contratada realiza las pruebas sanitarias que se hayan solicitado y emite un informe por cada prueba realizada indicando el resultado <u>bajo firma de responsable técnico autorizado</u>. De ser necesario acordar nueva fecha para la realización de las pruebas, lo hace informando de ello al Departamento de Gestión de Inmuebles.</p>	Coordinador de Equipo Post-Obra Arquitecto Regional Jefe de Gestión de Inmuebles Gerente de Sucursal



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
02	<b>Ejecución de Pruebas Sanitarias (cont.)</b>	<p>El Coordinador de Equipo Post-Obra / Arquitecto Regional recibe el informe sanitario y tramita el pago de la factura correspondiente. El Jefe del Departamento de Gestión de Inmuebles / Gerente de Sucursal autoriza el pago mediante la incorporación de <u>firma, sello y cédula</u> en la factura a ser remitida al Departamento de Contaduría conjuntamente con la orden de trabajo. <u>Las facturas deben venir a nombre y RUT del fideicomiso correspondiente al inmueble afectado administrado por ANV de acuerdo a lo que figura en el expediente de solicitud.</u></p> <p>Duración: 2 días hábiles para la contratación, y ejecución coordinada dentro de 5 días hábiles a partir de la inspección preliminar.</p>	<p>Coordinador de Equipo Post-Obra Arquitecto Regional Jefe de Gestión de Inmuebles Gerente de Sucursal</p>
03	<b>Solicitud de Notificación</b>	<p>El Equipo de Apoyo Post-Obra / Arquitecto Regional toma nota de los resultados de la inspección preliminar y de la prueba sanitaria actualizando el SGT del Departamento de Gestión de Inmuebles. En el caso de inspecciones realizadas por Arquitectos Regionales, los datos los actualiza el Coordinador de Arquitectos Regionales a pedido de éstos.</p> <p>A) Si el informe de la prueba establece que no existen problemas en la instalación sanitaria de una unidad inspeccionada, se anota el resultado y da por concluida la inspección de la unidad.</p> <p>B) Si el informe de la prueba establece que sí existen problemas en la instalación sanitaria de una unidad inspeccionada, el Arquitecto inicia un expediente solicitando la notificación al cliente involucrado e incorporando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datos de identificación de la unidad,</li> <li>b. Datos del ocupante,</li> <li>c. Informe de inspección preliminar y prueba sanitaria,</li> <li>d. Estimación de costo de reparación</li> </ol> <p>y lo envía a la División Gestión y Recupero / Sucursal en <u>calidad de trámite urgente</u>. Se registra en el SRT y se comunica vía correo electrónico al Jefe de Atención al Deudor / Sucursal y al Jefe de Comercialización.</p> <p>C) Si la inspección preliminar y/o el informe sanitario determinan que existen problemas originados por bienes comunes de la propiedad, el Arquitecto inicia un expediente en <u>calidad de trámite urgente</u> de notificación hacia la Comisión Administradora solicitando la reparación en los bienes comunes afectantes en el correr de la semana calendario.</p> <p>En Sucursales, el Arquitecto Regional envía el expediente a la Sucursal correspondiente en <u>calidad de trámite urgente</u>. Se registra en el SRT y se comunica vía correo electrónico al Coordinador de Arquitectos Regionales, a la Sucursal y al Jefe de Comercialización.</p> <p>Duración: 2 días hábiles.</p>	<p>Equipo de Apoyo Post-Obra Arquitecto del Equipo Post Obra Arquitecto Regional</p>
04	<b>Citación</b>	<p>El Jefe de Atención al Deudor (Área Administración de Créditos) / Gerente de Sucursal recibe los expedientes relacionados a bienes individuales, revisa la situación del cliente y gestiona las citaciones a los involucrados de acuerdo al modelo incorporado en ANEXO 1.</p> <p>El Equipo de Apoyo Post-Obra (Área Programas Habitacionales) / Gerente de Sucursal recibe los expedientes relacionados a bienes comunes y gestiona las citaciones a las Comisiones Administradoras involucradas de acuerdo al modelo incorporado en ANEXO 2.</p> <p>Duración: 2 días hábiles.</p>	<p>Jefe de Atención al Deudor Equipo de Apoyo Post-Obra Gerente de Sucursal</p>



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
05	<b>Agenda</b>	<p>El Gestor de Atención al Deudor / Sucursal recibe la llamada de un cliente notificado y agenda una entrevista en el Departamento de Atención al Deudor dentro de los siguientes 5 días hábiles.</p> <p>Si la persona citada o su representante no se presenta el día agendado, el Gestor / Sucursal se comunica telefónicamente y agenda una nueva fecha para la entrevista. Si la persona nuevamente falta a la entrevista, deja constancia de ello en el expediente. [...sigue 19]</p> <p>Duración: 5 días hábiles</p>	<p>Gestor de Atención al Deudor</p> <p>Sucursal</p>
06	<b>Entrevista</b>	<p>El Gestor de Atención al Deudor / Sucursal recibe a la persona agendada, le advierte de los problemas relacionados con su unidad y le solicita su solución informándole que dispone del apoyo de la ANV para esto de serle necesario. Si el cliente así lo requiere, le explica las alternativas crediticias disponibles. En caso de presentarse dudas respecto de la inspección o el informe sanitario, comunica telefónicamente al cliente con el Departamento de GI en el mismo acto para su aclaración.</p> <p><u>Alternativas para el financiamiento y la reparación:</u></p> <p>A) <u>El involucrado repara por sí mismo asumiendo el costo de la reparación.</u> Se deja constancia en el expediente de la opción estableciendo un plazo de 10 días hábiles para la finalización de las obras e incluyendo la firma del involucrado a modo de aceptación.</p> <p>B) <u>El involucrado solicita el Vale de 50 UR y opta por gestionar la reparación por sí mismo.</u> Se deja constancia en el expediente y se le da un plazo de 5 días hábiles para presentar la documentación para el trámite (Anexo 4) sin necesidad de agendar una nueva cita.</p> <p>C) <u>El involucrado solicita el Vale de 50 UR y opta por que la ANV gestione la reparación.</u> Se deja constancia en el expediente y se tramita el Vale (Anexo 3).</p> <p><u>Notas Aclaratorias:</u></p> <p>1) Los titulares u ocupantes de inmuebles con problemas que causan daños a inmuebles administrados por la ANV en comercialización, pueden solicitar un préstamo de monto máximo equivalente a 50 UR, instrumentado mediante un <u>VALE</u> pagadero hasta en 30 cuotas mensuales y consecutivas de acuerdo al Reglamento correspondiente (RD.531/09 del 29.10.2009). <u>El único caso que no aplica el vale es para ocupantes irregulares en unidades de la ANV que no estén regularizando.</u></p> <p>2) El Gestor explica al cliente los posibles beneficios de cada una de las alternativas (A, B y C) y responde dudas. En caso de necesidad se comunica con el Departamento de GI para obtener mayor información.</p> <p>3) También se le explica que para dar por concluida la reparación (en alternativas A y B), se podrá solicitar una nueva prueba sanitaria a costo de la ANV.</p> <p>4) Además, le indica claramente, de no demostrar voluntad para solucionar el problema, se podrán iniciar otras acciones.</p> <p>Si, durante la entrevista, <u>el cliente informa que ya solucionó el problema,</u> el Gestor de Atención al Cliente / Sucursal deja constancia de ello en el expediente solicitando la firma del cliente a modo de declaración, y pone en contacto telefónico al cliente con el Equipo de Apoyo Post Obra de GI para coordinar una inspección de verificación.</p> <p>En todos estos casos, envía el expediente al Departamento de Gestión de Inmuebles para la continuación del trámite, registrando el envío en el SRT. Las Sucursales remitirán el expediente al Arquitecto Regional registrando el envío en el SRT en caso de corresponder.</p>	<p>Gestor de Atención al Deudor</p> <p>Sucursales</p>



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
06	<b>Entrevista (cont.)</b>	Si, durante la entrevista, <u>el cliente se reusa a solucionar el problema</u> , el Gestor de Atención al Cliente / Sucursal deja constancia de ello en el expediente indicando al cliente que la ANV podrá iniciar acciones legales y habilitándole a que incorpore una nota declaratoria si está interesado en ello. [...sigue 19]  Duración: 1 día hábil.	Gestor de Atención al Deudor Sucursales
07	<b>Trámite del Vale</b>	El Gestor de Atención al Deudor / Sucursal da trámite a la solicitud del Vale de acuerdo a las siguientes opciones:  A) <u>ANV gestiona y contrata la reparación</u> . Controlados los datos personales del cliente con la Cédula de Identidad u otro documento válido y el resto de la documentación necesaria para el otorgamiento (Anexo 4), el Gestor de Atención al Deudor / Sucursal tramita el Vale por el monto estimado de la reparación que figura en el Informe del Departamento de Gestión de Inmuebles.  B) <u>Cliente gestiona y contrata la reparación</u> . Para la obtención del Vale, además de los requisitos mencionados en (A) el cliente debe presentar un <u>Presupuesto de la Obra de acuerdo al modelo</u> que se le suministrará (Anexo 5). Controlados los datos personales del cliente con la Cédula de Identidad u otro documento válido y el resto de la documentación necesaria para el otorgamiento, si el monto del presupuesto de obras presentado es del entorno del monto estimado por el Departamento de Gestión de Inmuebles o el mismo se encuentra autorizado por este Departamento, el Gestor de Atención al Deudor / Sucursal tramita el Vale por el monto menor entre el presupuestado y el equivalente a 50 UR. Si el presupuesto presentado se encuentra alejado de la estimación de gasto dirige al cliente al Departamento de Gestión de Inmuebles para aclaraciones.  En ambos casos, explica al cliente que la liquidación del mismo será realizada con posterioridad a la verificación de las obras realizadas para lo que será convocado nuevamente. También explica que posibles variaciones en más del precio de las obras no harán variar el préstamo firmado.  El Gestor / Sucursal hace firmar el Vale (dos vías) por el cliente y envía el expediente a la Gerencia para su aprobación.  Duración: Inmediata en caso de 07.A y 5 días hábiles en caso de 07.B	Gestor de Atención al Deudor Sucursales
08	<b>Autorización del Presupuesto del cliente</b>	El Arquitecto del Equipo Post-Obra / Arquitecto Regional revisa el presupuesto y en caso de conformidad, autoriza el mismo.  De no estar de acuerdo con el presupuesto suministrado por el cliente indica, en el mismo documento, el monto máximo autorizado por el Departamento.  En ambos casos incluye su <u>firma y sello</u> .  Duración: inmediata	Arquitecto de Equipo Post-Obra Arquitecto Regional
09	<b>Aprobación de Vale</b>	El Gerente de División Gestión y Recupero / Gerente de Sucursal aprueba el vale firmando ambas vías y devuelve el expediente al Gestor para la creación de una caja de ahorro asociada.  Duración: Inmediata	Gerente de Gestión y Recupero Gerente de Sucursal
10	<b>Creación de Caja de Ahorro asociada</b>	El Gestor <u>crea una Caja de Ahorro asociada al Cliente</u> y envía el expediente en <u>calidad de trámite urgente</u> al Departamento de Gestión de Inmuebles (Área Programas Habitacionales) para ser realizada la obra (opción 07.A – ANV gestiona y contrata la reparación) [...sigue ACTIVIDAD 15] o la inscripción de la misma (opción 07.B – Cliente gestiona y contrata la reparación). Se registra el envío en el SRT y se comunica vía correo electrónico al Coordinador del Equipo Post-Obra y al Jefe de Comercialización.  Duración: 2 días hábiles.	Gestor de Atención al Deudor Sucursal



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
11	<b>Inscripción en BPS de obras contratadas por el cliente</b>	El Equipo de Apoyo Post-Obra / Sucursal vincula la empresa contratada por el cliente al <u>número de obra genérico que tiene el Fideicomiso correspondiente en el BPS</u> , contra la información suministrada por el cliente. Duración: 3 días hábiles.	Equipo de Apoyo Post-Obra Sucursal
12	<b>Solicitud de Pago de Aportes al BPS en obras contratadas por el cliente</b>	Cada mes de obra, el Jefe del Departamento de Gestión de Inmuebles / Gerente de Sucursal ordena el pago de los aportes de los obreros que han trabajado en las reparaciones, por el tiempo trabajado y contra la presentación por parte de la empresa de la nómina de jornales por el trabajo realizado autorizada por el Arquitecto del Equipo Post-Obra / Arquitecto Regional. Remite al Departamento de Contaduría un expediente informando el desglose de monto imponible y monto a pagar para cada uno de los fideicomisos afectados para su intervención [inicio ACTIVIDAD 26] Duración: 2 días hábiles. <u>Observaciones:</u> 1) <u>Todos los gastos serán de cargo del Fideicomiso correspondiente a la unidad en obra si se trata de una vivienda incluida en un Fideicomiso; de cargo ANV a cobrar a Fideicomiso futuro si se trata de una vivienda en administración ANV; o de cargo del Fideicomiso correspondiente a la unidad afectada en caso que la unidad en obra no se encuentre en ningún fideicomiso o administración ANV.</u> 2) <u>En caso que una misma empresa esté realizando simultáneamente dos o más obras de reparación afectadas al mismo fideicomiso, la empresa debe presentar todos los trabajadores afectados incluidos en una única planilla de trabajo. En este caso, deberá presentar también una nota desglosando los jornales trabajados por trabajador y unidad de vivienda.</u>	Jefe de Gestión de Inmuebles Gerente de Sucursal
13	<b>Verificación de cumplimiento.</b>	El Equipo de Apoyo Post-Obra / Arquitecto Regional visita la unidad reparada, previa coordinación con el cliente, para <u>verificar que las reparaciones hayan sido efectivas en solucionar el problema causado a la unidad de la ANV en comercialización.</u> Concluidas las reparaciones a satisfacción de la ANV, registra en el SGT del Departamento de Gestión de Inmuebles que los problemas causados por esta unidad han sido solucionados. Envía el expediente al Departamento de Atención al Deudor (Área Administración de Crédito – División Gestión y Recupero) <u>informando del monto abonado por la ANV por aportes de obra al BPS u otros conceptos</u> y registrando el envío del expediente en el SRT. En caso de incumplimiento en la realización de las obras debe además informar del mismo a efectos de iniciar las actuaciones correspondientes. Duración: 2 días hábiles de no ser necesaria nueva prueba sanitaria, o 5 días hábiles incluyendo la nueva prueba sanitaria.	Equipo de Apoyo Post-Obra Arquitecto Regional
14	<b>Ejecución de Obras</b>	El Equipo Post-Obra / Arquitecto Regional contrata la ejecución de las obras necesarias de acuerdo a la RD 169/2009 “Reglamento de Registro de Proveedores para la Contratación de Refacciones y Servicios Conexos para los Inmuebles Administrados por la ANV”. La solicitud de pago por obras y aportes se realiza de la manera descrita en la Actividad 12, “Solicitud de Pago de Aportes al BPS en obras contratadas por el cliente”. Verificadas las obras, registra en el SGT del Departamento de Gestión de Inmuebles que los problemas causados por esta unidad han sido solucionados y envía el expediente a la División Gestión y Recupero / Sucursal para su archivo, registrando en el SRT. Duración: 22 días hábiles.	Equipo Post-Obra Arquitecto Regional



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
15	<b>Liquidación de Vale</b>	<p>El Gestor de Atención al Deudor / Sucursal se comunica con el cliente y le avisa debe pasar por la ANV a efector de liquidar el Vale, dándole un plazo de 5 días para ello.</p> <p>Si al cumplimiento del plazo el cliente no se ha presentado a realizar la liquidación, el Gestor inicia las acciones correspondientes al incumplimiento. [...sigue 21]</p> <p>Para la liquidación, el Gestor asocia el producto "PMO ARREGLOS" del SIGB al cliente. En el caso que el involucrado no sea cliente de la ANV da de alta al nuevo cliente con anterioridad.</p> <p>De ser viable, recoge las siguientes aceptaciones de parte del cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Retención de haberes.</li> <li>2) Compensación del préstamo con la quita.</li> </ol> <p><u>Si el cliente es merecedor de subsidio de acuerdo a la reglamentación vigente, lo aplica al nuevo producto.</u></p> <p>Arma y contabiliza la liquidación en el SIGB, la agrega al expediente y entrega al cliente el comprobante emitido por el saldo acreedor (saldo a favor del cliente) con N° de transacción. En caso que el saldo resultante sea acreedor prosigue con la ACTIVIDAD 17.</p> <p>Duración: 5 días hábiles</p>	Gestor de Atención al Deudor Sucursal
16	<b>Pago del préstamo</b>	<p>El cajero recibe del cliente el N° de transacción y su cédula de identidad u otro documento válido, verifica los datos, emite el recibo y efectúa el pago especificado en la transacción.</p> <p>Duración: inmediata</p>	Cajero
17	<b>Pago OPINT</b>	<p>Cuando el saldo de la liquidación es deudor (saldo a favor de la ANV), el Gestor realiza un pago contra OPINT en el SIGB por el total del saldo deudor.</p> <p>Duración: inmediata</p>	Gestor de Atención al Deudor Sucursal
18	<b>Informe de Situación</b>	<p>Al cumplimiento del plazo dado a la Comisión Administradora sin que se hayan comenzado actividades tendientes a la reparación de los problemas indicados, el Equipo Post-Obra / Arquitecto Regional realiza un informe de la situación y envía el expediente en <u>calidad de trámite urgente</u> para informe de Administración de Crédito y Jurídica. Registra el envío en el SRT y lo comunica vía correo electrónico al Jefe de Atención al Deudor y al Jefe de Comercialización.</p> <p>Duración: 2 días hábiles.</p>	Equipo Post-Obra Arquitecto Regional
19	<b>Informe de Crédito</b>	<p>A pedido del Departamento de Gestión de Inmuebles o por propia iniciativa de ser necesario el Jefe de Atención al Deudor / Gerente de Sucursal realiza un informe con los datos y la situación de crédito del cliente y/o programa habitacional, y solicita se informe la situación jurídica del deudor y/o del programa habitacional correspondiente. Envía el expediente en <u>calidad de trámite urgente</u> al Área Jurídica, lo registra en el SRT y lo comunica vía correo electrónico al Gerente del Área Jurídica, al Coordinador del Equipo Post Obra y al Jefe de Comercialización.</p> <p>Duración: 2 días hábiles</p>	Jefe de Atención al Deudor Gerente de Sucursal
20	<b>Informe de Jurídica</b>	<p>A pedido del Departamento de Atención al Deudor / Sucursal el abogado de la División Abogacía informa si existen juicios en curso o con fallo judicial pleno accionados por los deudores o programas habitacionales referidos en el expediente, en indicando expresamente si la ANV tiene obligación de realizar las reparaciones por sí o puede ir contra los involucrados. Devuelve el expediente a la unidad administrativa solicitante a sus efectos y lo registra en el SRT. <u>El expediente merecerá trámite urgente.</u></p> <p>Duración: 3 días hábiles.</p>	Abogado de División Abogacía



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
21	<b>Rescisión</b>	En caso de incumplimientos en bienes individuales con informe favorable de jurídica se inician los trámites de rescisión administrativa de acuerdo a lo indicado en el Proceso 25. Duración: n/a.	Gerente de Ejecuciones y Rescisiones
22	<b>Negociación</b>	En caso de incumplimientos en bienes comunes con informe favorable de jurídica, el Gerente General nombra un equipo de negociación para encontrar un entendimiento que permita solucionar el problema existente. Negociada una solución entre la ANV y la Comisión Administradora, se recaba la firma autorizada del Conjunto Habitacional en el documento elaborado y se envía éste para su firma por el Gerente General o quien él designe Duración: n/a.	Equipo de Negociación
23	<b>Firma de Convenio</b>	Luego de firmado por los representantes legalmente autorizados del Conjunto Habitacional, el documento convenido es firmado por el Gerente General o quién éste designe. Se incorpora copia del convenio firmado al expediente y se envía al Departamento de Gestión de Inmuebles en <u>calidad de trámite urgente</u> para dar ejecución al convenio en los términos que éste establezca. Se registra en el SRT y se comunica por correo electrónico al Jefe de Gestión de Inmuebles y al Jefe de Comercialización. Duración: 1 día.	Gerente General Subrogado
24	<b>Ejecución del Convenio</b>	El Equipo Post-Obra ejecuta los términos del Convenio que le competen y da por finalizado el trámite del expediente según corresponda. Duración: n/a	Equipo Post-Obra
25	<b>Archivo</b>	El Archivo de Administración de Crédito / Sucursal recibe el expediente y lo archiva con el resto de antecedentes del Inmueble correspondiente. Duración: 1 día.	Archivo de Administración de Crédito Sucursales
26	<b>Autorización de Pago</b>	El Gerente de Contaduría incluye en el listado de autorizaciones de pago, el correspondiente de los gastos ordenados por el Departamento de Gestión de Inmuebles con cargo al o los Fideicomisos que corresponda de acuerdo al informe del Departamento mencionado. Envía el listado a Tesorería por el procedimiento habitual y el expediente a Contabilidad de Fideicomisos para su contabilización. Duración: n/a	Gerente de Contaduría
27	<b>Pago a Proveedor</b>	El Tesorero efectúa los pagos autorizados al proveedor en la fecha de pago establecida por la ANV. Duración: n/a	Tesorero
28	<b>Imputación de Pago a Caja de Ahorro</b>	El Contador de Contabilidad de Fideicomisos imputa, a la Caja de Ahorros asociada al cliente, todos los cargos que se hayan realizado de acuerdo al informe del Departamento de Gestión de Inmuebles. Envía el expediente al Departamento de Gestión de Inmuebles / Sucursal informando los números de confirmación de procesamiento de las facturas para que se efectúe la carga en el SIGB. Duración: 2 días	Contador de Contabilidad de Fideicomisos



N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
27	<b>Ajuste OPINT</b>	El Contador de Contabilidad de Fideicomisos realiza el ajuste de los pagos OPINT que se realizaron por concepto de saldos deudores en liquidaciones de vales. Duración: 2 día	Contador de Contabilidad de Fideicomisos
26	<b>Carga del gasto en SIGB</b>	Contra recibo del número de confirmación de procesamiento de la factura, el funcionario encargado de GI o Sucursal lo ingresa al SIGB (Detalle de Gastos Inmuebles Fideicomiso)" <i>(paso obligatorio e indispensable para el cumplimiento de obligaciones legales ante el MEF)</i> Duración: inmediata	Administrativo de Gestión de Inmuebles Sucursales

#### 7. REGISTROS/DOCUMENTOS GENERADOS

NOMBRE	RESPONSABLE ARCHIVO	LUGAR DE ARCHIVO	TIEMPO ARCHIVO (AÑOS)
<i>Expediente</i>	<i>Administrativo de Archivo</i>	<i>Archivo de A.C.</i>	<i>Determinado por Secretaría General</i>
<i>Correos</i>	<i>Jefe de Departamento de Comercialización</i>	<i>Departamento de comercialización</i>	<i>Semestre</i>

#### 8. INDICADORES

Indicador	Como se mide	Cuando se mide	Responsable medición	Valor objetivo
Eficacia del producto	Viviendas reparadas con vale / vales concedidos	Semestral	División Gestión y Recupero	1
Necesidad del producto	Viviendas reparadas / vales concedidos	Semestral	División Gestión y Recupero	1
Demora de trámite	Promedio de duración trámite (Fecha de concesión de vale - Fecha de citación)	Semestral	División Gestión y Recupero	15 días
Demora de reparaciones general	Promedio de duración de la reparación (Fecha de finalización de obras - Fecha de detección del problema)	Semestral	Departamento de Gestión de Inmuebles	45 días hábiles
Demora de reparaciones con vale	Fecha de finalización de obras con vale - Fecha de detección del problema	Semestral	Departamento de Gestión de Inmuebles	45 días hábiles

#### 9. REFERENCIAS

*Reglamento de Financiación para Reparaciones en Instalaciones en Viviendas que afectan a Unidades a Comercializar (Resolución de Directorio 0531/09)*

*Reglamento de Registro de Proveedores para la Contratación de Refacciones y Servicios Conexos para los Inmuebles Administrados por la ANV (Resolución de Directorio 169/09)*

*IT-35 – Notificaciones*



**10. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES**

BC: Bienes Comunes.

Equipo de Apoyo Post-Obra: Equipo de funcionarios técnicos, semi-técnicos y administrativos que prestan tareas de apoyo a los Arquitectos encargados de las actividades Post-Obra en el Área Programas Habitacionales.

SGT: Sistema de Gestión de Trámite de Reparaciones en Viviendas a Comercializar (Departamento de Gestión de Inmuebles)

SRT: Sistema de Registro de Trámite (ANV)

**11. ANEXO 1 Formulario de Notificación a Personas Físicas (F.XXX)**

**12. ANEXO 2 Formulario de Notificación a Comisiones Administradoras (F.XXX)**

**13. ANEXO 3 Modelo de Vale de Préstamo**

**14. ANEXO 4 Lista de requisitos para el trámite de Préstamo para Arreglos**

**15. ANEXO 5 Formulario de Presupuesto de Arreglos (F.XXX)**