

**Empresa Pública
Metropolitana
de Hábitat y Vivienda**



Quito
Alcaldía Metropolitana

EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA

DIRECCIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO:

“GESTIÓN COACTIVA”

CÓDIGO DEL PROCESO:

PRO-GF-04

Versión: **1.0**

Mes y año

(Agosto- 2025)

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 2 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0	
		CÓDIGO: PRO-GF-04	

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

APROBACIÓN	FIRMA
Nombre: Nelly Arteaga Puesto: Directora Financiera	
REVISIÓN	FIRMA
Nombre: Nelly Arteaga Puesto: Directora Financiera	
ELABORACIÓN	FIRMA
Nombre: Karla Gavilanes Puesto: Tesorera	
ELABORACIÓN	FIRMA
Nombre: Mayra Cóndor Puesto: Especialista de Asesoría Jurídica y Patrocinio 1	

ASESORÍA METODOLÓGICA DE PROCESOS.

APROBACIÓN	FIRMA
Nombre: María Gabriela Morales Puesto: Directora de Planificación	
ELABORACIÓN	FIRMA
Nombre: Richard Rubio S. Puesto: Analista de Planificación y Seguimiento 3	

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 3 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión Financiera		
Proceso Nivel 2:	Gestión Coactiva		
Versión del documento:	1.0	Frecuencia de Ejecución:	Permanente (en función de la demanda)
Responsable:	Director/a Financiero/a		

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión	Realizado por	Fecha	Documentos que se dan de baja con la vigencia del documento
1.0	Versión inicial	Elaborado: Karla Gavilanes; Mayra Córdor; Richard Rubio Revisado: Nelly Arteaga; Gabriela Morales Aprobado: Nelly Arteaga	Agosto - 2025	N/A

  Quito Alcaldía Metropolitana	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 4 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

Contenido

1	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	5
1.1	GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
1.2	GLOSARIO DE ABREVIATURAS	6
2	INFORMACIÓN GENERAL	6
2.1	FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO:.....	6
3	LINEAMIENTOS GENERALES / POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO	7
4	DESCRIPCION GRÁFICA EL PROCEDIMIENTO	10
4.1	Diagrama de flujo	10
5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	13
6	INDICADORES	20
7	DOCUMENTOS Y ANEXOS	20
7.1	LISTADO DE DOCUMENTOS	20
7.2	LISTADO DE ANEXOS	20
8	CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO	21

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 5 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Empleado recaudador, Ejecutor de Coactiva u Órgano Ejecutor:	Es el funcionario legalmente competente para conocer, tramitar, resolver, todo lo relacionado al ejercicio de la potestad coactiva, de acuerdo a la normativa legal vigente. Estas competencias corresponden al/a la tesorero/a de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda.
Facilidades de pago:	Compromiso de pago que se le concede al deudor o tercero responsable solidario para el pago de una obligación por la cual se ha iniciado un procedimiento de ejecución coactiva
Notificación:	Es el acto por el cual se hace saber a una persona natural o jurídica el contenido de un acto o resolución administrativa, para que las personas interesadas estén en condiciones de ejercer sus derechos.
Notificador:	Es la persona que realiza la notificación con el contenido de la providencia dictada por el empleado recaudador.
Orden de Pago Inmediato:	Acto administrativo mediante el cual, vencido el plazo para el pago voluntario, el ejecutor emitirá la orden de pago inmediato y dispondrá que la o el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el día siguiente al de la notificación, apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarán bienes equivalentes al total de la deuda por el capital, intereses, costas y honorarios profesionales, de ser el caso.
Secretario Abogado:	Es el servidor público designado por el Empleado recaudador debiendo posesionarse previo a la iniciación de su gestión, para dirigir tramitar, impulsar y sustanciar en todas sus etapas el procedimiento de ejecución coactiva.
Incumplimiento	Es la inobservancia de las obligaciones contractuales o de cualquier otra índole, de las personas deudoras.

  Quito Alcaldía Metropolitana	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 6 de 21
Nombre del Procedimiento: <i>GESTIÓN COACTIVA</i>		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

1.2 GLOSARIO DE ABREVIATURAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
EPMHV	Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda
DF	Dirección Financiera
COA	Código Orgánico Administrativo
COD	Concesión onerosa de derechos

2 INFORMACIÓN GENERAL

2.1 FICHA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO:

Proceso Nivel 1:	Gestión Financiera
Proceso Nivel 2:	GESTIÓN COACTIVA
Código:	PRO-GF-04
Tipo de Proceso:	Adjetivo
Responsable:	Director/a Financiero/a
Objetivo:	<i>Contar con un documento oficial que permita a la empresa, regular el procedimiento operativo y secuencial del ejercicio de la Potestad Coactiva, acorde con la normativa legal vigente, que facilite de manera eficiente, ágil y oportuna el cobro de cualquier tipo de obligaciones pendientes de pago por parte de personas naturales y jurídicas a favor de la Empresa Pública Metropolitana Hábitat y Vivienda, luego de haber agotado los mecanismos preventivos y extrajudiciales realizados en la etapa de gestión de cobranza.</i>
Alcance:	DESDE: la solicitud de inicio del proceso coactivo HASTA: recuperación de la cuenta por cobrar y el archivo del expediente del respectivo proceso coactivo.
Producto / Servicio	Comprobante de ingreso que justifica el registro contable para el cierre de la cuenta por cobrar

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 7 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

Tipos de usuario	Externo: Deudor Internos: Dirección de Negocios; Gerencia de Operaciones Urbanas
Insumos y Proveedores	- Evidenciabiles de las gestiones previas para requerir el cobro de las deudas de los usuarios; expedientes que justifica la adquisición - Dirección de Negocios; Gerencia de Operaciones Urbanas; Dirección de Asesoría Jurídica y Patrocinio
Marco Normativo Referencial:	DOCUMENTOS EXTERNOS - Constitución de la República del Ecuador - Código Orgánico Administrativo - Código General de Procesos - Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado DOCUMENTOS INTERNOS - Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda - Reglamento para el ejercicio de la potestad coactiva de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda. - Instructivo de manejo de bienes embargados y secuestrados - Instructivo de Manejo de expedientes de los usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda

3 LINEAMIENTOS GENERALES / POLÍTICAS DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento de Gestión Coactiva se basa fundamentalmente en la Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0011-R, del 25 de abril de 2025: REGLAMENTO PARA EL EJERCICIO DE LA POTESTAD COACTIVA DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA; así como también, observa las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Administrativo (COA) en cuanto tiene que ver con las formalidades y plazos para notificaciones y atención de requerimientos o reclamos administrativos.

En lo particular, el procedimiento dentro de la EPMHV, tiene los siguientes lineamientos o políticas:

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 8 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

- A la solicitud de inicio del proceso Coactivo, para el caso de deudas originadas por concepto de la Concesión Onerosa de Derechos, deberán adjuntarse los siguientes documentos:
 - Resolución de Pago de COD por Cronograma
 - Acta de determinación del cálculo de la COD
 - Formulario de Formas de Pago de la COD
 - Licencia emitida por la autoridad administrativa otorgante
 - Notificaciones de cobro
 - Comprobantes de pago de valores cancelados
 - Documentos adicionales requeridos por el Órgano Ejecutor, que sean debidamente sustentados por éste, de acuerdo con la naturaleza o particularidades de la cuenta pendiente de cobro.

- A la solicitud de inicio del proceso Coactivo, para el caso de deudas originadas por concepto de venta, alquiler o relocalización de viviendas, deberán adjuntarse los siguientes documentos:
 - Expediente Administrativo de usuarios (clientes o beneficiarios) definido en el Artículo 6. del Instructivo del manejo de expedientes de los usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda; Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0031-R.
 - Notificaciones de cobro
 - Comprobantes de pago de valores cancelados
 - Documentos adicionales requeridos por el Órgano Ejecutor, que sean debidamente sustentados por éste, de acuerdo con la naturaleza o particularidades de la cuenta pendiente de cobro.

- Las notificaciones al deudor, se realizarán de acuerdo al artículo 164 y siguientes, del Código Orgánico Administrativo:

“Notificación. Es el acto por el cual se comunica a la persona interesada o a un conjunto indeterminado de personas, el contenido de un acto administrativo para que las personas interesadas estén en condiciones de ejercer sus derechos.

La notificación de la primera actuación de las administraciones públicas se realizará personalmente, por boleta o a través del medio de comunicación, ordenado por estas.

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 9 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

La notificación de las actuaciones de las administraciones públicas se practica por cualquier medio, físico o digital, que permita tener constancia de la transmisión y recepción de su contenido (...)”

En el caso del cobro de deudas derivadas de la concesión onerosa de derechos -COD-, se priorizará el uso de medios electrónicos; mientras que, para las deudas por la venta de vivienda de interés social y de viviendas de relocalización, se priorizará la notificación personal o mediante boletas.

- Los convenios de pago se deben imprimir y suscribir en tres ejemplares: uno para el deudor, uno para la el/la secretario/a abogado/a y, uno para el/la tesorero(a).
- Los valores retenidos en instituciones financieras o de la economía popular y solidaria a causa de las medidas cautelares dictadas por el/la tesorero/ a, no podrán ser considerados como pago de la deuda, ante lo cual, el deudor deberá cancelar su deuda mediante depósito o transferencia bancaria a favor de la EPMHV.
- Para la ejecución de medidas cautelares, se actuará conforme al Art. 189 del COA, definiendo en cada caso las medidas más eficientes y efectivas para buscar la recuperación de los valores adeudados por el deudor a favor de la Empresa, decisión que queda bajo la responsabilidad del Secretario/a Abogado/a de Coactivas.
- En todas las actividades donde se defina cumplimiento de términos (tiempo), se observará y respetará lo establecido en el Código Orgánico Administrativo.
- Para fines del presente procedimiento, se entenderá como “Unidad Responsable de la Gestión de Cobranzas” a la unidad administrativa definida en el estatuto institucional como responsable de la Gestión de Cobranzas; la instancia que cuente con la delegación para la administración y gestión de la COD; o, la Dirección de Negocios para el caso de deudas relacionadas con vivienda de interés social y de viviendas de relocalización.

POLÍTICA ANTISOBORNO Nro. POL – PRE – 001, Versión 3.0, marzo 2025; Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción – Quito Honesto

Con la finalidad de prevenir, detectar e investigar el soborno, Quito Honesto, ha definido su política interna para facilitar la toma de conciencia, formación adecuada y apropiada para los servidores de Quito Honesto, cuyo alcance se extiende hacia todas las dependencias y entidades municipales forman parte del sistema, al ser identificadas como partes relacionadas.

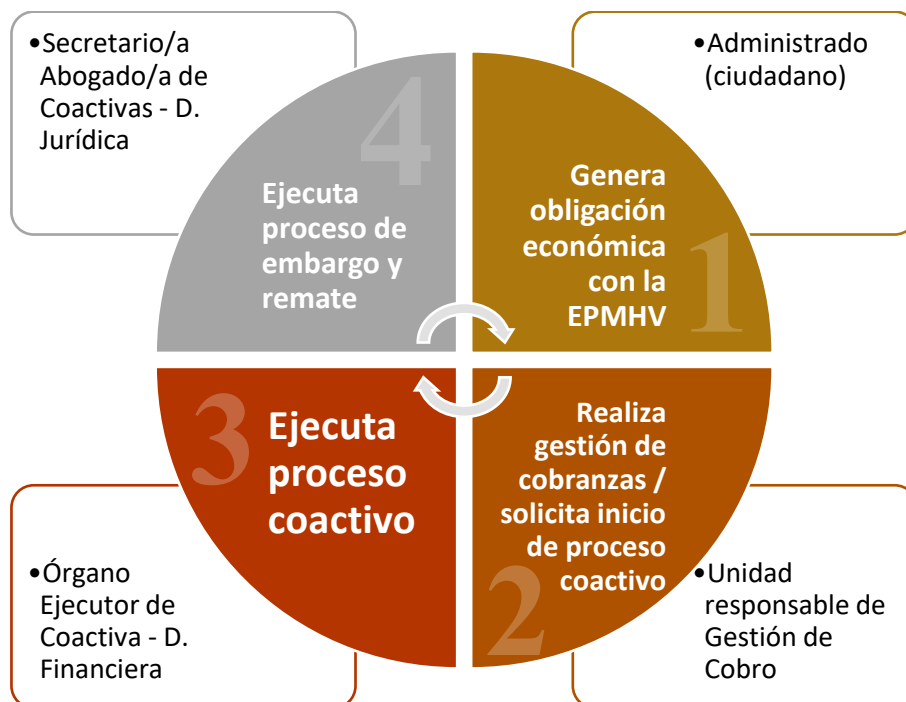
	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 10 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

En este sentido, se destacan y adoptan las siguientes políticas antisoborno:

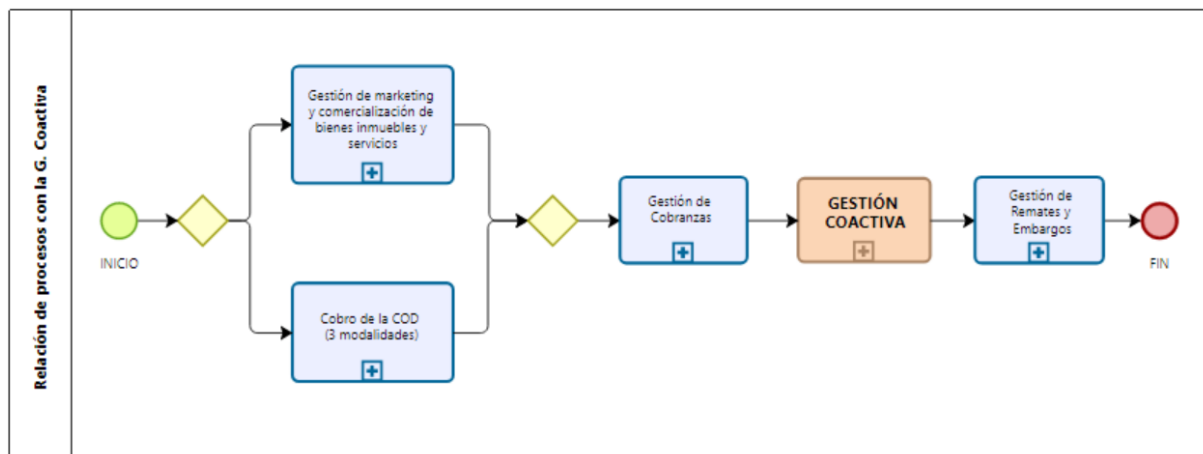
- Está prohibido el soborno en cualquier forma al interior de la organización, entendiéndose éste como la oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor, directa o indirectamente, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones o las de otras personas;
- Se promoverá el planteamiento de inquietudes o denuncias de buena fe o sobre la base de una creencia razonable que pueda ser verificada, en confianza y sin temor a represalias; a través de los procedimientos del sistema de gestión antisoborno;
- Se promoverá un ambiente propicio para que se implementen acciones que permitan mejorar continuamente los procesos del alcance del sistema de gestión antisoborno;
- En caso de incumplimiento de la política se tomarán todas las acciones que sean eficaces para mantener la integridad del sistema.

4 DESCRIPCION GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Diagrama de conceptualización / mapa de interrelación de los procesos



 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 11 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	



4.2 Diagrama de flujo

(siguiente página)

	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 13 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Solicitud de inicio de proceso coactivo	Unidad responsable de la Gestión de Cobranzas	La Unidad Administrativa determinada en el Estatuto como responsable de la Gestión de Cobranzas; la instancia que cuente con delegación para gestión de la COD o; la Dirección de Negocios (vivienda de interés social o relocalización); luego de haber realizado recordatorios y gestiones de cobro (al menos 3 notificaciones), sin haber tenido respuesta positiva por parte del deudor, solicita el inicio del proceso coactivo, adjuntando la documentación de respaldo definida en las políticas y lineamientos del presente procedimiento.	- Memorando - Respaldos (verificables) de las gestiones de cobro realizadas - Expediente del usuario (de ser el caso) - Documentos definidos en políticas y lineamientos
2	Reasignar memorando solicitando la generación del título de crédito	Director(a) Financiero(a) / Órgano emisor	Recibe la solicitud y reasigna internamente para que se proceda con la elaboración del título de crédito.	- Memorando; - Informe de las gestiones de cobro; - Respaldos
3	Elaborar el título de crédito y reasignar para su suscripción	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	El formato de Título de crédito incluye orden de pago inserto	- Borrador de Título de Crédito
4	Suscribir Título de Crédito	Director(a) Financiero(a) / Órgano emisor	Revisa y firma el título de crédito, validando su contenido y procedencia.	- Título de Crédito suscrito
5	Remitir título de crédito para elaboración de boleta de notificación	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Envía el título de crédito firmado al Secretario(a) Abogado(a) para la elaboración de la boleta de notificación.	- Memorando adjunto el título de crédito
6	Elaborar boleta y coordinar la notificación	Secretario(a) Abogado(a)	Redacta la boleta de notificación y coordina con el notificador la entrega al deudor. Luego que el notificador le informe sobre la realización de la notificación con sus	- Boleta de notificación adjunta con copia certificada del Título de Crédito firmado.

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 14 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0	
		CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
			respaldos, el Secretario Abogado debe “sentar razón” de la notificación e incorporarla al expediente	
7	Notificar al deudor	Notificador(a)	La notificación se realizará de acuerdo con lo que establece el COA (física o digital) En caso de ser física y que el deudor o un familiar no firme la recepción, se pega el título en la casa y se toma fotografía (2 veces en días diferentes) Existen 3 días término para la notificación desde la suscripción del título de crédito. Una vez que se realice la notificación, el Notificador informará mediante memorando al Secretario Abogado, el cumplimiento del envío o entrega de la notificación al deudor para que se incluya en el expediente. Deberá adjuntar al memorando las evidencias de la notificación	- Notificación
8	Recibir notificación	Deudor(a)	Cuenta con 10 días término para responder, de acuerdo con el COA	
	Nivel de Decisión	Deudor(a)	¿Deudor se muestra con predisposición al pago? SI: pasa a la actividad 10 NO: pasa a siguiente nivel de decisión	
	Nivel de Decisión	Deudor(a)	¿Presenta reclamo administrativo? SI: pasa a la actividad 9 NO: pasa a actividad 31	
9	Ingresar reclamo administrativo	Deudor(a)	Ingresar reclamo administrativo en la empresa para la impugnación del título de crédito	Oficio de Reclamo Administrativo
	SUBPROCESO: Atención de	Secretario/a Abogado/a	SUBPROCESO: una vez que el deudor ingresa un	

	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 15 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
	reclamos administrativos dentro de procesos coactivos		reclamo administrativo en la Empresa, se genera una serie de acciones y respuestas que pueden ser favorables o no a la petición del deudor, lo cual determinará que continúe o no el proceso coactivo. Además, existe la posibilidad que se continúe con un proceso contencioso administrativo, el cual puede ser favorable al deudor o a la empresa.	
10	Informar mecanismos y opciones para el pago	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Una vez que el deudor realiza un acercamiento presencial, telefónico o por correo electrónico, solicitando información sobre su deuda y métodos de pago, el Órgano Ejecutor explica las modalidades y condiciones disponibles para cancelar la deuda.	
	Nivel de Decisión	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	¿El pago es inmediato? SI: se abre compuerta exclusiva basada en eventos, donde una de las actividades se activa y la otra se desactiva, dependiendo de la decisión del deudor NO: pasa a la actividad 21	
	Camino exclusivo basado en eventos	Decisión del deudor	De acuerdo con la decisión del deudor, un camino se abre y el otro queda deshabilitado EFECTIVO: pasa a la actividad 11 TRANSFERENCIA: pasa a la actividad 13	
11	Generar orden de cobro, calculando intereses hasta la fecha efectiva de pago	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Definir fecha de vencimiento de la orden de cobro	- Orden de Cobro
12	Cancelar la deuda mediante depósito	Deudor(a)	Realiza el pago mediante depósito bancario.	- Comprobante de depósito

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 16 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
	en la cuenta acreditada			
13	Calcular intereses hasta la fecha efectiva de pago	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Calcula los intereses correspondientes hasta la fecha real de pago y comunica el valor actualizado al deudor.	- Correo electrónico
14	Cancelar la deuda mediante transferencia a la cuenta acreditada	Deudor(a)	Realiza la transferencia bancaria por el valor indicado.	
15	Ingresar oficio solicitando el archivo del proceso coactivo	Deudor(a)	Oficio se ingresa a nombre del Ejecutor/a de Coactivas (Tesorero/a)	- Oficio; - Comprobante de pago/transferencia
16	Realizar conciliación y elaborar comprobante de ingreso	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Verifica que el valor pagado coincida con la deuda e intereses, y emite el comprobante de ingreso.	- Comprobante de ingreso
17	Realizar el registro del comprobante de ingreso y cerrar la cuenta por cobrar	Contador(a)	Registra el ingreso en el sistema contable y actualiza el estado de la cuenta.	- Comprobante contable
18	Solicitar se elabore providencia de archivo del proceso coactivo	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Solicita formalmente la elaboración de la providencia de archivo.	- Memorando
19	Elaborar y gestionar la suscripción de la providencia de archivo del proceso coactivo	Secretario(a) Abogado(a)	Redacta la providencia de archivo y gestiona su firma.	- Providencia de archivo del proceso
20	Gestionar la notificación de providencia de archivo del proceso coactivo a las partes interesadas	Secretario(a) Abogado(a)	Notifica a las partes involucradas el archivo del proceso.	- Notificación de Providencia de archivo del proceso;
	<u>FIN</u>		Representa el fin del proceso en caso de haber seguido uno de los caminos de decisión	

	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 17 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0	
		CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
21	Ingresar oficio solicitando se autorice facilidades de pago y suscripción de convenio	Deudor(a)	Oficio dirigido a nombre del Ejecutor/a de Coactivas (Tesorero/a)	- Oficio
22	Analizar solicitud y verificar cumplimiento de requisitos	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Verifica cumplimiento según Art.14 del Reglamento de Coactivas o su equivalente en caso de cambios Tiene 10 días término para responder al solicitante	
	Nivel de Decisión	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	¿Cumple con requisitos? SI: pasa a la actividad 23 NO: pasa a la actividad 31	
23	Autorizar otorgamiento de facilidades de pago, solicitando el abono del 20% de la deuda total	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Aprueba las facilidades de pago y solicita al deudor el abono mínimo inicial del 20% de la deuda.	Providencia
24	Pagar abono mínimo del 20% y enviar comprobante mediante correo	Deudor(a)	Realiza el pago correspondiente al 20% y remite el comprobante al Órgano Ejecutor por correo electrónico o físico, en el término máximo de 10 días	Oficio con comprobante de pago
25	Realizar conciliación del pago y solicitar elaboración del Convenio de Pago	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Verifica el abono recibido, concilia el monto y solicita al Secretario(a) Abogado(a) la elaboración del convenio.	Memorando
26	Elaborar convenio de pago y convocar al deudor para su suscripción	Secretario(a) Abogado(a)	Redacta el convenio de pago, establece condiciones y cita al deudor para su firma.	Convenio de pago
	Camino exclusivo basado en eventos	Decisión del deudor	De acuerdo con la decisión del deudor, un camino se abre y el otro queda deshabilitado SUSCRIBE CONVENIO: pasa a la actividad 27 NO ACUDE A FIRMAR: pasa a la actividad 31	

	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 18 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
27	Gestionar suscripción del convenio entre las partes	Secretario(a) Abogado(a)	Firman: Secretario/a abogado/a; Ejecutor/a; Deudor	Convenio de Pago suscrito
28	Realizar seguimiento al cumplimiento de pagos según cronograma	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	<u>Actividad repetitiva de ciclo:</u> Controla que los pagos se realicen en las fechas pactadas y registra avances. Genera recordatorios o insistos, en caso de falta de pago	- Matriz Excel - Comunicaciones de notificación
29	Pagar cuotas y comunicar pago de la última cuota, solicitando el archivo del proceso coactivo	Deudor(a)	<u>Actividad repetitiva de ciclo:</u> Paga cada una de las cuotas comprometidas en el convenio de pago hasta cancelar toda la deuda. Luego del último pago, solicita mediante oficio el archivo del proceso coactivo (pasa a actividad 16 hasta llegar al archivo del proceso coactivo y finaliza)	Oficio
30	Solicitar al deudor subsanar observaciones	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Controla que los pagos se realicen en las fechas pactadas y registra avances.	
	Nivel de Decisión	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	¿Observaciones son subsanadas? SI: pasa a la actividad 23 NO: pasa a la actividad 31	
31	Solicitar elaboración de la Orden de Pago Inmediato que incluye medidas cautelares	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Solicita formalmente al Secretario(a) Abogado(a) la elaboración de la orden de pago inmediato con medidas cautelares.	Memorando
32	Elaborar y gestionar suscripción de Orden de Pago Inmediato	Secretario(a) Abogado(a)	Redacta la orden de pago inmediato y gestiona su firma.	Orden de pago
33	Elaborar, suscribir y enviar oficios para solicitar ejecución de medidas cautelares	Secretario(a) Abogado(a)	Prepara y envía los oficios para la ejecución de medidas cautelares, conforme al Art. 189 del COA.	Oficios

	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 19 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

#	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
34	Elaborar y gestionar la notificación de la Orden de Pago Inmediato al deudor	Secretario(a) Abogado(a)	Prepara y coordina la notificación al deudor de la orden de pago inmediato.	Notificación
35	Notificar al deudor	Notificador(a)	La notificación se realizará de acuerdo con lo que establece el COA (física o digital) En caso de ser física y que el deudor o un familiar no firme la recepción, se pega el título en la casa y se toma fotografía (2 veces en días diferentes) Hay 3 días término para la notificación desde la suscripción de la orden de pago, de acuerdo con el COA	Notificación y Orden de Pago
	Nivel de Decisión	Deudor(a)	¿Solicita llegar a acuerdo de pago? SI: pasa a la actividad 10 NO: pasa a la actividad 36	
36	Solicitar elaboración de providencia de embargo	Tesorero(a) / Órgano Ejecutor	Solicita al Secretario(a) Abogado(a) la redacción de la providencia de embargo.	Memorando
37	Elaborar y gestionar suscripción de notificación de providencia de embargo	Secretario(a) Abogado(a)	Redacta la providencia de embargo y gestiona su firma para posterior notificación.	Providencia
	SUBPROCESO: Embargo y remate	Secretario(a) Abogado(a)	SUBPROCESO	
	<u>FIN</u>			

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 20 de 21
Nombre del Procedimiento: <i>GESTIÓN COACTIVA</i>		VERSIÓN: 1.0	
		CÓDIGO: PRO-GF-04	

6 INDICADORES

INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA	META
Eficacia en la generación de procesos coactivos	Número de procesos iniciados / Total de solicitudes de inicio de proceso coactivo válidas	Tesorero/a - Órgano Ejecutor	Matriz mensual	Trimestral	100%
Eficiencia en la notificación del título de crédito (inicio del proceso coactivo)	Número de días término para la notificación del título de crédito, al deudor	Tesorero/a - Órgano Ejecutor	Matriz mensual	Trimestral	10

7 DOCUMENTOS Y ANEXOS

7.1 LISTADO DE DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE
Formato	FO-GF-GC-01-1.0	Título de Crédito (incluye requerimiento de pago voluntario)
Formato	FO-GF-GC-02-1.0	Orden de Pago Inmediato
Formato	FO-GF-GC-03-1.0	Solicitud de facilidades de pago
Formulario	FO-GF-GC-04-1.0	Notificación

7.2 LISTADO DE ANEXOS

- Diagrama de flujo del procedimiento de Gestión Coactiva (formato bizagi BPMN)
- Reglamento para el ejercicio de la potestad coactiva de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda; Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0011-R
- Circular Nro. EPMHV-GG-2025-0003-CI; Fe de Erratas
- Instructivo para el manejo de bienes embargados y secuestrados; Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0033-R
- Instructivo del manejo de expedientes de los usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda; Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0031-R

 	Dirección Financiera – Órgano Ejecutor de Coactiva	DOCUMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTO	Página 21 de 21
Nombre del Procedimiento: GESTIÓN COACTIVA		VERSIÓN: 1.0 CÓDIGO: PRO-GF-04	

8 CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento (Ubicación física y/o electrónica)	Indexación o Recuperación (Como se ordenan los registros)	Control de Acceso (Quien tiene acceso al registro)	Tiempo de retención y disposición final.
PRO-GF-04	Procedimiento de Gestión Coactiva – expediente electrónico: - Documento PDF firmado aprobado - Resolución de aprobación - Documento final editable - Documentos digitales editables (diagrama de flujo en bizagi, anexos y formatos)	Responsable de Procesos de la dirección de Panificación	Carpeta compartida de acceso institucional en el NAS - Synology	Por Proceso	Director de Planificación; responsable de Procesos; y UTICs	Digital: conservación permanente