EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE HÁBITAT Y VIVIENDA

DIRECCIÓN FINANCIERA

INSTRUCTIVO:

GESTIÓN DE COBRO

(POR DEUDAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN INMMOBILIARIA DE LA EPMHV)

CÓDIGO DEL INSTRUCTIVO: **INS-PRO-GF-04-01**

Versión: **1.0**

Código del proceso del que forma parte: PRO-GF-04

(ABRIL - 2025)

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

APROBACIÓN	FIRMA
Nombre: Nelly Arteaga Puesto: Directora Financiera	Firmado electrónicamente por: NELLY DEL ROSARIO ARTEAGA ABRIL Validar únicamente con FirmaEC
REVISIÓN	**FIRMA**
Nombre: Gabriela Morales Puesto: Gerente Técnica	Firmado electrónicamente por: MARIA GABRIELA MORALES ESCOBAR Validar únicamente con FirmaEC
REVISIÓN	**FIRMA**
Nombre: Carlos Estupiñán Puesto: Director de Negocios	Firmado electrónicamente por: CARLOS FRANCISCO ESTUPINAN TRUJILLO
REVISIÓN	**FIRMA**
Nombre: Andrea Dávalos Puesto: Directora de Asesoría Jurídica y Patrocinio	Firmado electrónicamente por: ANDREA ODERAY DAVALOS OJEDA Validar únicamente con FirmaEC
ELABORACIÓN	**FIRMA**
Nombre: Johanna Torres Puesto: Tesorera	Firmado electrónicamente por: JOHANNA ALEJANDRA TORRES FIALLOS Validar únicamente con FirmaEC
ELABORACIÓN	**FIRMA**
Nombre: Mayra Cóndor Puesto: Especialista de Asesoría Jurídica y Patrocinio 1	Firmado electrónicamente por: MAYRA GABRIELA CONDOR PAEZ Validar únicamente con FirmaEC
ELABORACIÓN	**FIRMA**
Nombre: Marcia Herrera Puesto: Especialista de Negocios 2	Firmado electrónicamente por: MARCIA JACQUELINE HERRERA COELLO Validar únicamente con FirmaEC

ASESORÍA METODOLÓGICA DE PROCESOS.

APROBACIÓN	FIRMA
Nombre: Danny Guzmán Puesto: Director de Planificación	Firmado electrónicamente por: DANNY JOSE GUZMAN MINA Validar únicamente con FirmaEC
ELABORACIÓN	**FIRMA**
Nombre: Richard Rubio S. Puesto: Analista de Planificación y Seguimiento 3	Firmado electrónicamente por: RICHARD EDUARDO RUBIO SALAZAR Validar únicamente con FirmaEC

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión Financiera		
Proceso Nivel 1:	Gestión Coactiva		
Instructivo:	Gestión de Cobro		
Versión del documento:	1.0	**Frecuencia de aplicación:**	permanente
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:** Johanna Torres; Mayra Cóndor; Marcia Herrera; Richard Rubio **Revisado:** Gabriela Morales; Carlos Estupiñán; Andrea Dávalos **Aprobado:** Nelly Arteaga	Abril - 2026	N/A

ÍNDICE

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS....4
1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS....4
1.2 GLOSARIO DE ABREVIATURAS....5
2. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO....5
3. LINEAMIENTOS GENERALES....6
4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO....7
4.1. DESCRIPCION GRÁFICA - DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN....7
4.2. DESCRIPCION GRÁFICA - DIAGRAMA DE FLUJO....7
4.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES....8
5. DOCUMENTOS Y ANEXOS....11
5.1. LISTADO DE DOCUMENTOS....11
5.2. LISTADO DE ANEXOS....11

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINO /ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Bienes inmuebles	Posesiones que no se pueden transportar de un lugar a otro y que constituyen el patrimonio de una persona.
Bien inmueble destinado a la comercialización	Casa, Departamento, Local Comercial, Parqueadero, destinados para la venta
Bien inmueble de relocalización	Casa, Departamento destinados para la relocalización
Boleta:	Es un documento utilizado dentro de un procedimiento para dejar constancia de que una persona ha sido informada oficialmente sobre una obligación.
Beneficiario:	Es la persona asignada por la SGSCGR que adquiere un bien inmueble destinado a relocalización
Cliente:	Es la persona que adquiere un bien inmueble destinado a comercialización ofertado por la EPMHV
Deuda:	Es una obligación pendiente de pago que mantiene una persona natural o jurídica frente a una entidad, derivada de una relación jurídica previa.
Deudor/a	Persona física, sea cliente o beneficiario, que debe cumplir con una obligación o con el pago de una deuda que ha contraído voluntariamente con la EPMHV
Incumplimiento	Es la inobservancia de las obligaciones contractuales o de cualquier otra índole, de las personas deudoras.
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.
Obligación dineraria:	Es un compromiso que consiste en el pago de una suma de dinero determinada.
Obligaciones pendientes de pago:	Son deudas que un usuario ha adquirido con la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda, pero que aún no han sido pagados dentro del plazo establecido.
Prelación:	Es un orden de prioridad en la forma de notificación.
Razón de notificación:	Constancia escrita en la que se detalla la forma, fecha, hora y circunstancias en que se efectuó la notificación.
Título de crédito:	Es un documento emitido por la administración que contiene una obligación líquida, determinada y exigible.

1.2 GLOSARIO DE ABREVIATURAS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
COA	Código Orgánico Administrativo
DF	Dirección Financiera
DAJP	Dirección de Asesoría Jurídica y Patrocinio
DN	Dirección de Negocios
EPMHV	Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda
SGSCGR	Secretaría General de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos
VIS	Vivienda de interés social

2. IDENTIFICACIÓN DEL INSTRUCTIVO

Nombre del Macroproceso N.0	Gestión Financiera
Nombre del Proceso N.1	Gestión Coactiva
Nombre del Instructivo:	Gestión de Cobro (por deudas relacionadas con la gestión inmobiliaria de la EPMHV)
Responsable del Proceso:	Director/a Financiero/a
Descripción:	- **Propósito / Objetivo.-** Contar con un instrumento procedimental que permita establecer y aclarar los roles, atribuciones y obligaciones de las áreas y funcionarios que participan dentro de las gestiones de cobro (identificación, notificación, seguimiento e insistencia) de las obligaciones que tienen los clientes o beneficiarios con la empresa, relacionadas con la adquisición de bienes inmuebles de comercialización o relocalización. - **Alcance:** **DESDE** la identificación y determinación de la obligación a favor de la empresa;

	HASTA la recaudación de los valores correspondientes a la deuda o, el inicio del proceso coactivo.
Tipos de usuario	**Externo:** Cliente / Beneficiario **Internos:** Dirección de Negocios
Insumos y Proveedores	- Informe técnico de determinación y liquidación de obligación, elaborado y presentado por la Dirección de Negocios
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 - Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito - Ordenanza Metropolitana No. 095-2025 - 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 expedientes de los usuarios de la Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda

3. LINEAMIENTOS GENERALES

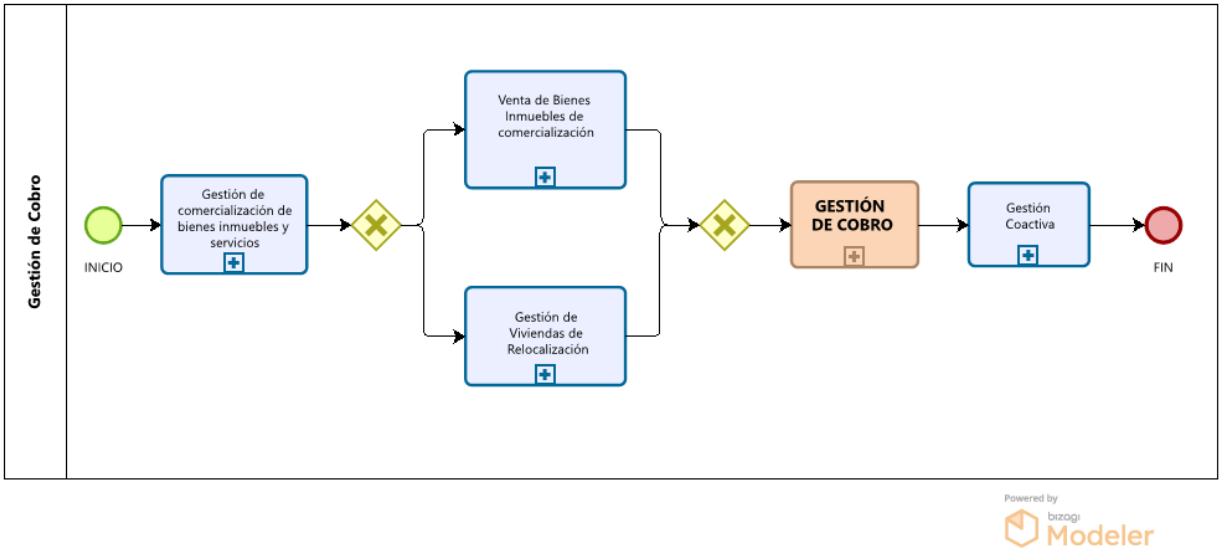
El presente instructivo, determina los siguientes lineamientos o políticas:

- Para el caso de que se realice más de una notificación al deudor, el tiempo que debe transcurrir entre cada notificación, es de al menos 5 días término y no más de 10 días término.
- El orden de prelación por cada tipo de notificación y el número de notificaciones al deudor será el siguiente:
  1. Por correo electrónico (en caso de tener registrado en la DN dentro del proceso comercial); el cual se realizará por al menos 2 ocasiones;
  2. Personalmente, es decir la entrega en persona al deudor que contendrá su firma de recepción y; se realizará por una sola vez;
  3. Por boletas, sentando razón de notificación; se realizará por al menos 2 ocasiones;

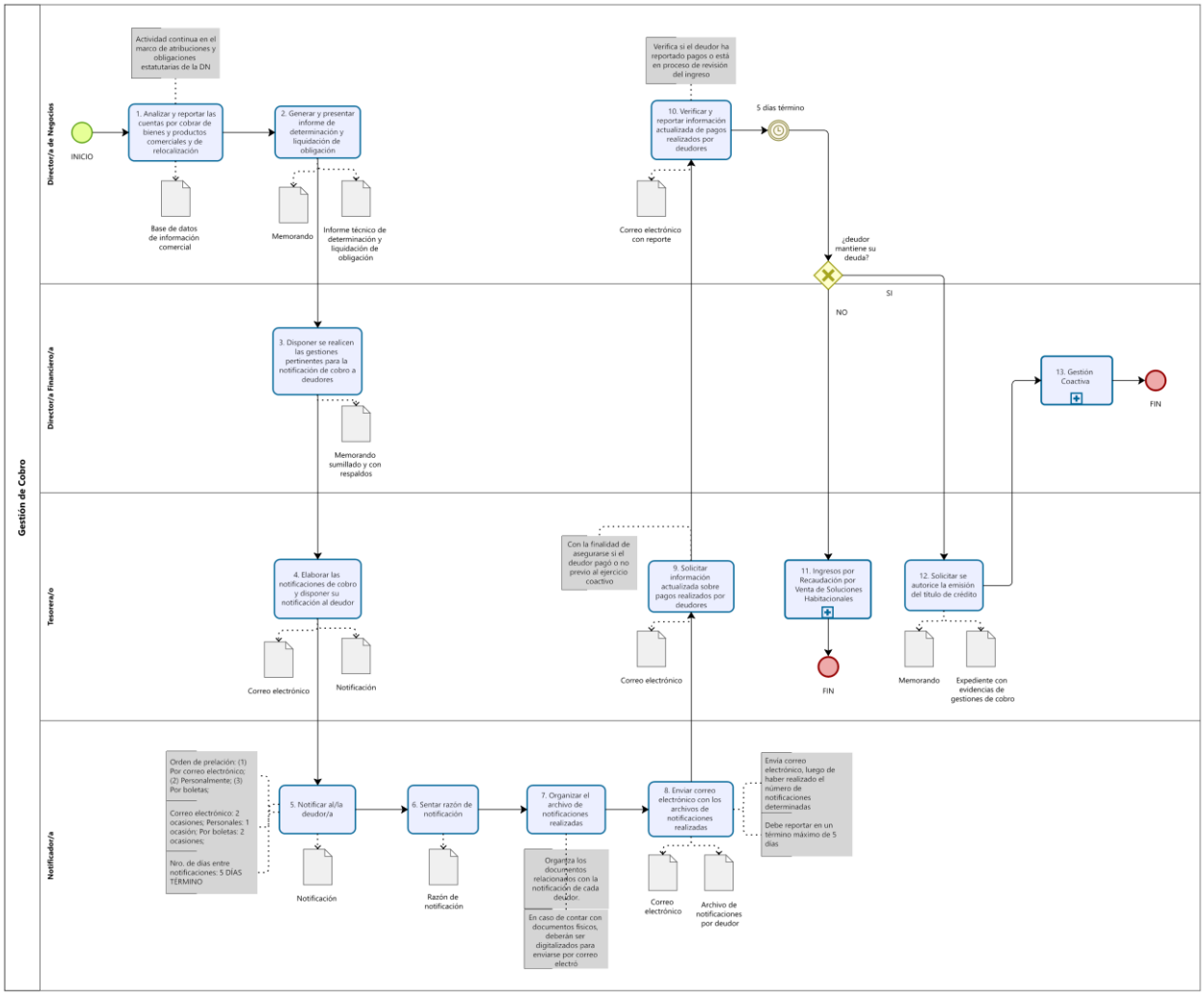
- Una vez realizadas las notificaciones, el/la notificador/a deberá reportar a tesorería vía correo electrónico, la ejecución de las acciones realizadas en un término máximo de 5 días, posterior a la última notificación, adjuntando el archivo digital de los evidenciables.
- Para la ejecución de las acciones determinadas en el presente instructivo, se deberá observar de manera obligatoria los formatos que constan como anexos al presente. En caso de que se establezca la necesidad de realizar cambios, se deberá seguir el procedimiento debido para actualizar su versionamiento.

4. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

4.1. DESCRIPCION GRÁFICA - DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN



4.2. DESCRIPCION GRÁFICA - DIAGRAMA DE FLUJO



4.3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	TAREAS	ROL O PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Analizar y reportar obligaciones por deudas de bienes inmuebles comerciales y de relocalización	Director/a de Negocios	Es una actividad continua que realiza la Dirección de Negocios en el marco de sus atribuciones y obligaciones estatutarias y que constituye el inicio o la base para la identificación y determinación de las deudas pendientes y vencidas que mantienen los clientes y beneficiarios con la empresa.	- Base de datos de información de la DN

#	TAREAS	ROL O PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
2	Generar y presentar informe de determinación y liquidación de obligación	Director/a de Negocios	Dentro de la DN se elabora el "Informe técnico de determinación y liquidación de obligación" por cada deudor, en base a la información que mantiene y actualiza la Dirección. Este documento es elaborado y revisado por los diferentes niveles de funcionarios que forman parte de la DN para que al final sea aprobado por el/la Director/a para que se remita formalmente a la DF.	- Memorando - Informe técnico de determinación y liquidación de obligación
3	Disponer se realicen las gestiones pertinentes para la notificación de cobro a deudores	Director/a Financiero/a	Una vez que recibe el memorando con el informe, lo reasigna al/la Tesorero/a para su revisión, análisis y demás gestiones conducentes a la notificación de deudas pendientes al deudor.	- Memorando (sumillado) - Respaldos
4	Elaborar las notificaciones de cobro y disponer su notificación al deudor	Tesorera/o	Elabora las notificaciones de cobro al deudor/a y solicita al notificador, mediante correo, se realice la notificación	- Correo electrónico - Notificación
5	Notificar al/la deudor/a	Notificador/a	Con el requerimiento de Tesorería, el/la Notificador/a procede con las gestiones y acciones para realizar la notificación, de acuerdo con el orden de prelación y lineamientos que constan en el presente instructivo.	- Notificación
6	Sentar razón de notificación	Notificador/a	En base al formato establecido para el efecto, genera un documento en el que se evidencia y describe cómo se realizó la notificación	- Razón de Notificación
7	Organizar el archivo de notificaciones realizadas	Notificador/a	Una vez realizadas todas las gestiones y acciones de notificación a los deudores, organizará y consolidará el archivo físico y digital por cada deudor. Deberá digitalizarlo por completo	- Archivo

#	TAREAS	ROL O PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
			(escanear) para poder adjuntar como anexo al correo electrónico.	
8	Enviar correo electrónico con los archivos de notificaciones realizadas	Notificador/a	Envía correo electrónico, luego de haber realizado el número de notificaciones determinadas en las actividades anteriores, adjuntando el archivo digital de los evidenciables. Debe reportar la ejecución de acciones en un término máximo de 5 días, posterior a la última notificación.	- Correo electrónico - Archivo de notificaciones por deudor
9	Solicitar información actualizada sobre pagos realizados por deudores	Tesorera/o	Realiza la consulta a la DN para asegurarse si el deudor pagó total o parcialmente su deuda, previo al inicio del ejercicio coactivo, en caso de continuar con la deuda vencida.	- Correo electrónico
10	Verificar y reportar información actualizada de pagos realizados por deudores	Director/a de Negocios	Verifica si el deudor ha reportado pagos o está en proceso de revisión del ingreso con la DF. La DN cuenta con 5 días término para realizar la verificación y responder.	- Correo electrónico con reporte
	Nivel de Decisión		**¿deudor mantiene su deuda?** **NO:** pasa a la actividad 11 **SI**: pasa a la actividad 12	
11	SUBPROCESO: Ingresos por Recaudación por Venta de Soluciones Habitacionales	Director/a Financiero/a	Desarrollo de las actividades descritas en el respectivo Subproceso	
	Se da el **FIN** del proceso en caso de haber seguido esta ruta de acciones (registro del pago por Recaudación en la Venta de Soluciones Habitacionales)			
12	Solicitar se autorice la emisión del título de crédito	Tesorera/o	En caso de que el/la deudor/a no haya cancelado sus obligaciones pendientes, solicitará al/la directora/a Financiero/a autorice la emisión del título de crédito, dando inicio con esto al proceso coactivo.	- Memorando - Expediente con evidencias de gestiones de cobro

#	TAREAS	ROL O PARTICIPANTE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
13	SUBPROCESO: Gestión Coactiva	Director/a Financiero/a	Desarrollo de las actividades descritas en el respectivo Subproceso	
	FIN: el proceso finaliza con el desarrollo de la gestión coactiva en caso de que el deudor mantenga la deuda vencida.			

5. DOCUMENTOS Y ANEXOS

5.1. LISTADO DE DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN
Formato	FOR01-INS-PRO-GF-GC-1.0	Modelo de Notificación: formato para la elaboración de notificaciones al deudor
Formato	FOR02-INS-PRO-GF-GC-1.0	Razón de notificación: formato que permite dejar constancia de la acción de notificación
Formato	FOR03-INS-PRO-GF-GC-1.0	Informe técnico de determinación y liquidación de obligación: modelo de informe para que la DN determine la existencia y vigencia de la deuda vencida por parte del deudor.

5.2. LISTADO DE ANEXOS

- Diagrama de flujo del procedimiento de Gestión Coactiva (formato bizagi BPMN)
- Resolución Nro. EPMHV-GG-2025-0045-R, que contiene y aprueba el procedimiento de Gestión Coactiva PRO-GF-04.
- 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