Firmado digitalmente por: BENAVIDES PEÑA Carlos Roberto FAU 20108068281 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/06/2024 11:50:42-0500

Firmado digitalmente por: TUPAYACHI ZAMBRANO Karen Lucia FAU 20108068281 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/06/2024 15:37:06-0500

Firmado digitalmente por: JARAMA CHOTA Vicente FAU 20108068281 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/06/2024 13:12:51-0500

Firmado digitalmente por: MEDINA PALOMINO Ricardo Eliseo FAU 20108068281 soft
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 13/06/2024 17:22:36-0500

Firmado digitalmente por: RODRIGUEZ MARQUINA Fernando Sergio FAU 20108068281 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/06/2024 16:45:09-0500

DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA COBRANZA DE ARRENDAMIENTOS Y COBRANZA PREJUDICIAL DE INMUEBLES

DGG N° 08-GAF-2024

San Isidro, 11/06/2024

1. FINALIDAD

Establecer las disposiciones, actividades y responsabilidades concernientes a las cobranzas de arrendamiento de inmuebles en las galerías y el Centro Empresarial Paseo Prado, que son propiedad de la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP), y que comprende la cobranza preventiva, vencida y prejudicial.

2. REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA

- Decreto Ley Nº 21021 – Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar Policial y sus modificatorias
- Decreto Supremo Nº 005-75-CCFA – Reglamento del Decreto Ley Nº 21021 y sus modificatorias
- Decreto Legislativo Nº 1133 – Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial, y sus modificatorias
- Decreto Supremo Nº 101-2021-EF – Normas Reglamentarias y Complementarias del Decreto Legislativo Nº 1133, Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial
- Decreto Legislativo Nº 295 – Decreto Legislativo que aprueba el Código Civil y sus modificatorias
- Ley Nº 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias
- Manual de Organización y Funciones de la Caja de Pensiones Militar Policial
- Manual de Descripción de Cargos de la Caja de Pensiones Militar Policial
- Directiva de Consejo Directivo Nº 11-2021 – Lineamientos para el Castigo de Cuentas por Cobrar
- Directiva de Gerencia General Nº 07-GG-2022 – Normas sobre la Gestión Inmobiliaria
- Directiva de Consejo Directivo Nº 14-2023 – Lineamientos sobre Gestión Inmobiliaria
- Directiva de Gerencia General Nº 01-GAF-2024 – Normas y Procedimientos sobre la Gestión de Castigos de Cuentas por Cobrar

Firmado digitalmente por: SANTALLA HUERTA Carmen Edith FAU 20108068281 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/06/2024 10:33:13-0500

Firmado digitalmente por: GALECIO MAGALLANES Silvia Yanira FAU 20108068281 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 12/06/2024 12:55:35-0500

Firmado digitalmente por: ANGULO CHAVARRIA Victor Edulfo FAU 20108068281 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 13/06/2024 12:32:43-0500

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva comprenden a la Gerencia de Administración y Finanzas, al Departamento de Gestión Inmobiliaria, al Departamento de Contabilidad, al Departamento de Tesorería, y a la Gerencia Legal y Cumplimiento.

4. GLOSARIO

4.1. Arrendador: Es el propietario de un bien inmueble que, a través de un contrato de arrendamiento, otorga el derecho de uso de la totalidad o una porción de la propiedad a otra persona natural o jurídica, por un plazo determinado y a cambio del pago de una renta convenida. Para efectos de la presente directiva, el propietario de los inmuebles de galerías y del Centro Empresarial Paseo Prado es la CPMP.

4.2. Arrendatario: Es una persona natural o jurídica a la que se le ha otorgado el derecho a usar y ocupar una propiedad en arrendamiento, por medio de un contrato de arrendamiento.

4.3. Bienes susceptibles de arrendamiento: Se reconoce a las oficinas, tiendas, locales comerciales, estacionamientos, aires y otros en calidad de disponible de propiedad de CPMP.

4.4. Cliente deudor: Son clientes con deuda pendiente por contratos vencidos y sin posesión de los locales.

4.5. Cliente moroso: Son clientes que poseen de una (1) a más rentas mensuales vencidas.

4.6. Cliente precario: Son clientes con contratos vencidos o resueltos que mantienen la posesión de los locales arrendados y registran deudas pendientes de pago, los cuales se encuentran en gestión de cobranza antes de remitirlos para acciones judiciales.

4.7. Cobranza: Es un proceso de seguimiento y control de pagos continuos que ejecuta el Departamento de Gestión Inmobiliaria para que se cumplan los acuerdos establecidos en el contrato de arrendamiento.

4.8. Cobranza prejudicial: Es un proceso previo a la cobranza judicial en la que se notifica al deudor la importancia del cumplimiento con el pago de la deuda lo antes posible, sin apelar a una demanda judicial.

4.9. Contrato de arrendamiento: Es un contrato escrito entre el arrendador y el arrendatario por medio del cual, el arrendador se obliga a conceder el uso y goce temporal, de manera exclusiva del inmueble, por un plazo determinado; y, el arrendatario, a realizar los pagos de la renta mensual, de manera puntual.

4.10. Empresa gestora de cobranza: Es una empresa tercerizada por la CPMP para la cobranza de la renta mensual, vinculados a la cartera de contratos de arrendamiento de secciones inmobiliarias ubicadas en las galerías comerciales.

4.11. Propiedad: Se trata del inmueble en arrendamiento, el cual se describe en el contrato de arrendamiento.

4.12. Renovación de contrato: Es la opción que tiene el arrendatario, al término del contrato de arrendamiento o alquiler, el arrendador y arrendatario suscriben un contrato por el plazo adicional, en los mismos términos o con modificaciones.

4.13. Renta mensual: Es el pago de una cantidad de dinero específica a cambio del derecho al goce exclusivo de la propiedad, generalmente efectuado mediante pagos periódicos, que incluye la renta, mantenimiento y el Impuesto General a las Ventas (IGV) a ambos conceptos.

4.14. SNI: Sistema de Negocios Inmobiliarios que contiene la base de datos relacionada con los clientes de la CPMP.

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 El marco legal entre el arrendatario y el arrendador es el contrato de arrendamiento, donde se establece que el arrendatario se compromete a realizar los pagos de la renta mensual de manera puntual.

5.2 El proceso de cobranza administrativa es realizado de la siguiente forma:

5.2.1 Para el caso de arrendamientos de inmuebles en galerías, la cobranza prejudicial es realizada por el Analista de Cobranza de Inmuebles y el Asistente de Cobranza de Inmuebles I, quienes a su vez realizan las coordinaciones con la empresa gestora de cobranza.

5.2.2 Para el caso de arrendamientos en el Centro Empresarial Paseo Prado, la cobranza prejudicial es realizada por el Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I.

5.3 Responsabilidades del Departamento de Gestión Inmobiliaria

5.3.1 El Asistente Inmobiliario I es responsable del monitoreo del registro la data del arrendatario (direcciones, teléfonos, correos o cualquier otra información), que permita la notificación en gestiones futuras de cobranzas, y para la elaboración de documentos administrativos, contratos, adendas, pagos y registros de las gestiones ejecutadas en sus diversas etapas.

5.3.2 El Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I es responsable de realizar la cobranza de la renta, así como las moras y otros conceptos pendientes de cancelación que pudiera mantener, y que estuviera pactados en el contrato de arrendamiento suscrito sobre secciones inmobiliarias del Centro Empresarial Paseo Prado. En el caso de secciones inmobiliarias ubicadas en las Galería Comerciales la realiza la empresa Gestora de Cobranza en conjunto con el Analista de Cobranza de Inmuebles y el Asistente de Cobranza de Inmuebles I.

5.3.3 El Analista de Cobranza de Inmuebles es responsable de verificar el cumplimiento de los pagos que debe realizar los arrendatarios de inmuebles en galerías por concepto de arrendamiento, de acuerdo al contrato, y, en caso de los arrendatarios del Centro Empresarial Paseo Prado, es responsabilidad del Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I.

5.3.4 El Analista de Cobranza de Inmuebles es responsable del seguimiento a las gestiones de cobranza.

5.3.5 El Analista de Cobranza de Inmuebles es responsable de realizar el seguimiento constante de las cuentas por cobrar que se originen de la actividad inmobiliaria en las galerías, de acuerdo con el contrato y, en caso de los arrendatarios del Centro Empresarial Paseo Prado, es responsabilidad del Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I.

5.4 La supervisión del flujo de cobranza la realiza el Jefe de Departamento de Gestión Inmobiliaria.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

6.1. Gestión para la cobranza por arrendamiento de inmuebles en el Centro Empresarial Paseo Prado.

6.1.1. El Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I revisa en el SNI la cartera de arrendatarios morosos por falta de pago de la renta convenida conforme contrato de arrendamiento, y realiza la cobranza de la renta, las moras y otros conceptos pendientes de cancelación, mediante correos electrónicos, cartas simples de cobranza y cartas notariales.

6.1.1.1. En caso el arrendatario moroso no realiza la cancelación de la renta o realiza un compromiso de pago, el Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I evalúa la ejecución de la carta fianza y la resolución del contrato, luego lo remite a la Gerencia Legal y Cumplimiento para su recupero en la instancia arbitral.

6.1.1.2. En caso el arrendatario moroso cancela la renta, el Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I coordina el registro respectivo en el SNI. Posteriormente envía, mediante correo electrónico, la instrucción al Departamento de Contabilidad para la emisión de los comprobantes de pago correspondientes.

6.2. Gestión para la cobranza por arrendamiento de inmuebles en las galerías comerciales.

6.2.1. El Analista de Cobranza de Inmuebles revisa en el SNI, de forma semanal, la cartera de arrendatarios morosos y emite el reporte de cobranzas de acuerdo al número de cuotas vencidas. Si el número de cuotas vencidas es de una (1) a tres (3), elabora el reporte de cobranza y envía por correo electrónico a la empresa gestora de cobranza para que notifique a los arrendatarios. Si el número de cuotas vencidas es de cuatro (4) a más y/o la descripción corresponde a un cliente precario o deudor, elabora el reporte de cobranza y lo envía con los expedientes en físico al Asistente de Cobranza de Inmuebles I para la cobranza prejudicial, quien a su vez coordina las gestiones con la empresa gestora de cobranza que notifique a los arrendatarios morosos en situación prejudicial.

6.2.2. La empresa gestora de cobranza notifica, por lo menos una vez por semana hasta antes de cumplir los setenta y cinco (75) días calendarios después de caer en mora, a los arrendatarios morosos por diversos medios (avisos de cobranzas, cartas simples en físico o vía correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes de voz y/o texto). La empresa gestora de cobranza tendrá acceso autorizado al SNI.

En caso el arrendatario moroso responda a las notificaciones, la empresa gestora de cobranza registra los compromisos de pago en el SNI y hace seguimiento al cumplimiento de la cancelación de la deuda vencida, caso contrario volverá a notificar al arrendatario. Pasados los setenta y cinco (75) días se procede a la notificación notarial para su pase a prejudicial conforme numeral 6.3.

En caso el arrendatario haya realizado el pago de sus cuotas vencidas (a través de una entidad bancaria), según los compromisos de pago, comunica a la empresa gestora de cobranza por teléfono celular y/o correo electrónico y adjunta los recibos o *voucher* de cancelación.

6.2.3. El Departamento de Contabilidad procesa el reporte remitido por el banco recaudador en el SNI que fuera remitido directamente al Departamento de Tesorería por la entidad bancaria, concluido el proceso remite un correo electrónico al Departamento de Gestión

Inmobiliaria de forma diaria.

6.2.4. El Departamento de Gestión Inmobiliaria procesa el reporte remitido por otras entidades bancarias en el SNI e informa en un plazo máximo de tres (3) días hábiles mediante correo electrónico al Departamento de Tesorería para que valide y registre los ingresos identificados en las diferentes entidades bancarias, relacionadas con el reporte de cobranza ingresado en el SNI, en cada oportunidad necesaria.

6.2.5. El Departamento de Gestión Inmobiliaria obtiene la información de los ingresos mensuales y realiza el seguimiento de la cartera de cobranza a través de su Analista de Cobranza de Inmuebles.

6.2.6. El Departamento de Gestión Inmobiliaria envía instrucción mediante correo electrónico al Departamento de Contabilidad para la emisión de los comprobantes de pago registrados manualmente por las cobranzas de cuotas de alquiler y/o mora en otras entidades bancarias.

6.3. Gestión para la cobranza prejudicial por arrendamiento de inmuebles

6.3.1. El Analista de Cobranza de Inmuebles revisa mensualmente en el SNI, la cartera de arrendatarios morosos y emite el reporte de cobranzas, de acuerdo al número de cuotas vencidas. Si el número de cuotas vencidas es de cuatro (4) a más, elabora el reporte de cobranza y lo envía por correo electrónico con los expedientes en físico al Asistente de Cobranza de Inmuebles I para la cobranza prejudicial.

6.3.2. El Asistente de Cobranza de Inmuebles I revisa el reporte de cobranza y, en conjunto con la empresa gestora de cobranzas, gestiona la cartera de arrendatarios en situación prejudicial a través de la notificación por diversos medios (cartas simples en físico o vía correo electrónico y cartas notariales), así mismo, realiza el seguimiento mediante llamadas telefónicas y/o mensajes de voz o de texto).

6.3.3. El Asistente de Cobranza de Inmuebles I realiza el seguimiento al registro en el SNI de todas las gestiones realizadas con el arrendatario, las cuales son registradas por la empresa gestora de cobranza.

6.3.4. Después de la notificación realizada, el Analista de Cobranza de Inmuebles y/o el Asistente de Cobranza de Inmuebles I, por medio de las llamadas telefónicas recibidas por los arrendatarios morosos, u otro medio, informan el importe de la deuda según la siguiente evaluación del estado o condición del contrato:

6.3.4.1. Si el contrato está vigente, elabora la liquidación de deuda con apoyo del SNI, y programa las fechas de pago, remitiendo estas acciones al arrendatario moroso vía correo electrónico o por otro medio digital, después registra esta acción en el SNI. Luego realiza el seguimiento hasta el cumplimiento de la cancelación total de la deuda.

6.3.4.2. Si el contrato está vencido, revisa la información sobre la precariedad de inmuebles proporcionada por el Asistente Inmobiliario I, elabora la liquidación de deuda del arrendatario de forma manual y gestiona la cancelación de éste mediante el siguiente detalle:

a) Si es un cliente precario, notifica a través de una carta simple dentro de los quince (15) días calendarios siguientes, como primera notificación, y por carta notarial, dentro de los treinta (30) días siguientes para la devolución del inmueble y pago de la deuda, calculada en liquidación elaborada manualmente.

Al recibir una respuesta del cliente respecto a la entrega formal del inmueble, brinda facilidades de pago al deudor proyectando la mora de la deuda en base a la última fecha indicada por el cliente en su compromiso de pago para la cancelación total de la deuda. La proyección se realiza en un plazo máximo de un (1) año contados desde el vencimiento del contrato de arrendamiento.

Al no recibir una respuesta positiva por parte del cliente, la gestión continua de acuerdo al numeral 6.3.6.

b) Si es un cliente deudor, notifica a través de una carta notarial la deuda a la fecha calculada.

Al recibir una respuesta del cliente deudor para el pago de la deuda y éste no encontrándose en la posibilidad de pagar la deuda total, brinda facilidades, proyectando la deuda a una fecha posible de pago. La proyección se realiza en un plazo máximo de un (1) año, contados desde la primera renta mensual impaga.

Al no recibir una respuesta positiva por parte del cliente, la gestión continua de acuerdo al numeral 6.3.6.

6.3.5. En caso el arrendatario moroso haya realizado el pago de sus compromisos programados lo comunica al Analista de Cobranza de Inmuebles y/o al Asistente de Cobranza de Inmuebles I, y estos verifican en el SNI que efectivamente se realizaron los pagos para actualizar reporte.

En caso no se valide los pagos, el Asistente de Cobranza de Inmuebles I en conjunto con la empresa gestora de cobranzas, vuelve a notificar al arrendatario para el cumplimiento de sus pagos dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes.

6.3.6. En caso el arrendatario deudor o precario realiza el pago de sus compromisos programados, el Departamento de Gestión Inmobiliaria envía instrucción mediante memorando al Departamento de Contabilidad por los comprobantes generados producto de la cancelación de deuda del arrendatario deudor o precario.

En caso no se valide los pagos, el Asistente de Cobranza de Inmuebles I en conjunto con la empresa gestora de cobranzas vuelve a notificar al arrendatario para el cumplimiento de sus pagos dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes.

6.3.7. En caso el Analista de Cobranza de Inmuebles I valida que el arrendatario moroso cumplió con los pagos, remite mediante un correo electrónico el reporte y el expediente al Asistente de Arrendamiento de Inmuebles I quien actualiza la base de datos de los contratos.

6.3.8. En caso el arrendatario incumple con la cancelación de la deuda, el Asistente de Cobranza de Inmuebles I informa al Analista de Cobranza de Inmuebles, la situación de la deuda para evaluación y propuesta de pase a castigo por cuentas por cobrar o acciones judiciales, conforme normativa de castigo de cuentas por cobrar vigente.

Cabe mencionar que no siempre es necesario llegar a un compromiso previo para evaluar el pase a castigo o iniciar acciones judiciales, lo cual tiene como requisito la notificación notarial respectiva de cobranza. La cobranza judicial es realizada por la Gerencia Legal y Cumplimiento a través de su Departamento de Gestión Procesal y Arbitraje.

6.3.9. De no obtener recupero de dicha cartera ante gestiones realizadas, el Analista de Cobranza de Inmuebles evalúa y propone un posible pase a judicial o castigo de cuentas por cobrar conforme normativa de castigo de cuentas por cobrar vigente. Asimismo, el Analista de Cobranza de Inmuebles, en caso de pase a judicial, solicita la aprobación al Jefe de Departamento de Gestión Inmobiliaria para su posterior derivación a la Gerencia Legal y Cumplimiento. En cuanto a los casos de cuentas por

cobrar para castigo se derivarán al Especialista en Gestión de Inmuebles.

CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL