

## Proceso de Desistimiento de Plataforma Inmobiliaria

Real Estate ofrece un módulo especializado para que el usuario pueda gestionar de manera eficiente el proceso de desistimiento. Este permite al cliente retractarse de la adquisición de una propiedad o propiedades en estado de reserva y/o promesa; a su vez facilita la estimación de la multa y/o de los valores que deberán ser devueltos al cliente y/o al operador de tarjetas de crédito según corresponda. El proceso de desistimiento dispone de un flujo de aprobadores para rebajar la multa e incluye gestionar documentos tales como:

- ♦ La Carta de Intención de desistimiento la cual es completada por el cliente
- ♦ El documento de estimación y/o cálculo de la multa con sus devoluciones
- ♦ El documento de desistimiento y resciliación.



PROCESO  
DESISTIMIENTO

SIMBOLOGÍA

● Proceso Principal

● Proceso Opcional

# INTRODUCCIÓN AL DESISTIMIENTO

## ♦ DESISTIMIENTO O ABANDONO DE UNA PROPIEDAD

El módulo de desistimiento de Real Estate permite registrar cada uno de los sucesos del proceso de venta de una inmobiliaria, el desistir o abandonar una compraventa de un inmueble es un acontecimiento relevante y necesario que se debe administrar y controlar para lograr una eficiente área de ventas, es por ello que nuestra Plataforma Inmobiliaria incorpora el módulo de desistimiento.

Dentro de la plataforma inmobiliaria encontraremos distintas alternativas para desistir una compraventa de una propiedad, estas son: [abandono](#), [abandono exprés](#) y [desistimiento](#).

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for the 'Desistimientos' (Withdrawals) module. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', a home icon, and the 'DESISTIMIENTOS' menu. Below this, a sub-menu 'Desistimientos' is active. The main area shows a list of active withdrawals, with columns for 'Desistimiento', 'Razón para el estado...', 'Proyecto Inmobiliario', 'Etapa', and 'Plan de Pagos'. The first entry is 'DES-00001' with the reason 'Cambio de Propiedad'. The second entry is 'DES-00002' with the reason 'Contacto Cliente'. A detailed view for 'DES-00002' is overlaid, showing 'Información General' and 'Información del desistimiento'. The 'Información General' section includes the withdrawal ID 'DES-00002', the date '28/12/2018', and the reason 'MUERTE DE ALGUN MIEMBRO DE LA FAMILIA'. The 'Información del desistimiento' section includes the type of client 'Contacto', the contact name 'Francisco Latorre', the project 'Proyecto XG', and the stage 'Etapa XG'. The 'Documentos del desistimiento' section includes a reservation document 'RES-01246-W6Z4S0' and a promise document 'PRO-00122'. A blue callout box with a lightbulb icon contains the text: 'Una vez iniciado el proceso de desistimiento de una propiedad el ejecutivo puede quitar el acceso al portal del cliente al propietario del inmueble.'

## ♦ ABANDONAR DESDE LA RESERVA:

La funcionalidad de Abandono es utilizada para los escenarios en los cuales el cliente decide no comprar la propiedad que reservó y, para ello, la inmobiliaria requiere llevar a cabo un proceso de aprobación para gestionar las penalizaciones negociadas con el comprador.

Cuando se inicia el proceso de abandono desde la Plataforma Inmobiliaria, el motivo y descripción del abandono quedará registrado en el sistema. Luego, el ejecutivo podrá gestionar la firma de la carta de intención de abandono, enviar la solicitud de abandono al comité de aprobación de rebaja de multa, realizar el cuadro de los pagos y administrar las devoluciones y multas en caso de aplicar.

Por otro lado, es importante mencionar que el sistema cuenta con un mantenedor de motivos de desistimiento desde donde el ejecutivo podrá seleccionar la opción por el cual el cliente abandona la compraventa del inmueble.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, the navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'VENTAS', 'Reserva', and 'RES-02583-M2X2T1'. Below this, a row of action buttons is visible: 'GESTIONAR DOCS.', 'VER RESERVA', 'CAMBIO DE TITULAR', 'ABANDONAR' (highlighted with a red box), 'ASIGNAR', 'COMPARTIR', and 'ENVIAR U'. The main area shows 'RESERVA' and 'RES-02583'. Overlaid on this is a dialog box titled 'Abandonar Reserva'. The dialog contains the text 'Por medio de esta acción se dará por desistida la venta.' followed by a 'Motivo de abandono' dropdown menu with 'NO ARGUMENTA MOTIVO' selected. Below this, it states 'Motivo de desistimiento es sujeto a rebaja de multa' and 'Prerrequisito para obtener rebaja de la multa: NO'. There is a text area for 'Observaciones' and buttons for 'Abandonar' and 'Cancelar' at the bottom right.



Cada uno de los motivos configurados está sujeto a una tarifa de multa, esto es totalmente personalizable desde los mantenedores de la Plataforma Inmobiliaria según los criterios de cada inmobiliaria

## ♦ ABANDONAR DE MANERA EXPRÉS DESDE LA RESERVA

La principal diferencia entre Abandono y Abandono Exprés es que la primera permite realizar el cálculo del cuadro de los pagos. Por otro lado, la funcionalidad de Abandono exprés permite al cliente retractarse de la compraventa de una propiedad desde la fase de la reserva, esta omite todo el proceso de aprobación de rebaja de multa y la coordinación con el cliente para firmar las cartas de intención de abandono y la resciliación de la venta.

Al iniciar el proceso de abandono exprés el sistema crea automáticamente el registro de desistimiento en estado resciliado, genera las multas y devolución de manera automática (en caso de que aplique) y envía la notificación informando del acontecimiento al administrador de desistimientos.

**Abandono Express**

Por medio de esta acción se dará por desistida la venta.

**Motivo de abandono \***

Seleccione

**Observaciones**

Abandonar Cancelar

Powered By XGOLDIT

**Abandono Express**

Por medio de esta acción se dará por desistida la venta.

- ✓ Creando registro de desistimiento
- ✓ Creando registro de pagos de multa y/o devolución
- ✓ Cambiando estado de registros desistidos
- ✓ Liberando propiedades

DESISTIMIENTO : INFORMACIÓN  
DES-00173

**Información General**

**Información del Desistimiento**

Desistimiento \*  
DES-00173  
Fecha Desistimiento  
--  
Fecha Cálculo de Cuadre  
--

**Tipo de Cliente**

Contacto  
Contacto  
Leslie Muñoz

**Proyecto Inmobiliario**

Proyecto Edificio Parque Victor Lamas  
Etapa  
Victor Lamas B

**Documentos del desistimiento**

Reserva  
RES-03859-G3K6K9  
Fecha Reserva 30/11/2021 13:33

**Información Contabilidad**

Conciliación: Periodo Contable  
012020

**Desistimiento**

**Información del motivo del desistimiento**

Motivo Desistimiento  
ATRASO EN LA ENTREGA  
Excepción para rebaja de la multa

**Información del Plan de Pagos**

Plan de Pagos PDP-02762  
Propiedad Principal PVLB-DEP-605

Razón para el estado:  
Venta Resciliada

## ♦ DESISTIR DESDE LA PROMESA

La funcionalidad de desistimiento se utiliza cuando el cliente promesa la compraventa de una propiedad, una vez que pase a esta fase el botón de "Abandono" o "Abandono exprés" desaparecerán y cambiará a "Desistir". Dentro de sus funcionalidades, permite calcular de forma automática la estimación de la multa, gestionar las solicitudes de rebaja de multas a través de un flujo de aprobación vía email, simular el cálculo del cuadro de los pagos realizados por el cliente y de los cobros de la multa, emitir rápidamente los documentos de Carta de Intención de Desistimiento, Documento de Rebaja de Multa y Resciliación, administrar los documentos por medio de un gestor documental y ejecutar automáticamente la liberación de las propiedades de la venta al momento de efectuar la resciliación.

Además, si el cliente decide cancelar el desistimiento de su venta, el módulo también contempla el proceso que permite retractarse del desistimiento para que se pueda continuar con el proceso habitual de la compra del inmueble.

 DESISTIR

### Desistir Venta

Permite desistir la venta.

#### Motivo de desistimiento \*

- Seleccione
- SELECCIONE
  - ATRASO EN LA ENTREGA
  - DESISTIMIENTO UNILATERAL
  - ENFERMEDAD GRAVE DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA
  - MUERTE DE ALGUN MIEMBRO DE LA FAMILIA
  - NO ARGUMENTA MOTIVO
  - PERDIDA DE FUENTE LABORAL
  - PLAZO PROMESA VENCIDO
  - RECHAZO BANCARIO
  - RECHAZO BANCARIO (ALTO IN)
  - RECHAZO BANCARIO (NO CUI)
  - RECHAZO BANCARIO (PROBL)
  - RECHAZO BANCARIO (TASAC)
  - REDUCCIÓN DE SALARIO
  - SEPARACIÓN DE LOS CONYUGES
  - TRASLADO A OTRA REGIÓN/PAÍS
  - VENTA CON ERROR
  - VENTA DE PRUEBA

DESISTIMIENTO : INFORMACIÓN  
DES-00001

**Información General**

**Información del Desistimiento**

Desistimiento \*  
DES-00001  
Fecha Desistimiento  
27/12/2018  
Fecha Cálculo de Cuadre  
--

**Información Contabilidad**

Conciliación: Periodo Contable  
122018

**Información del Plan de Pagos**

Plan de Pagos  
PDP-00123  
Propiedad Principal  
XG-DEP-306

**Información Financiera**

Fecha Valor 2da Divisa  
--

**Observaciones (motivo del desistimiento)**

**Tipos de Cliente**

Contacto  
Eduardo Test

**Proyecto Inmobiliario**

Proyecto XG  
Etapas  
Etapas XG

**Documentos del desistimiento**

Reserva  
RES-01244-N2W5X9  
Fecha Reserva  
27/12/2018 19:56

Razón para el estado:  
Cambio de Pre...

# PROCESO DE DESISTIMIENTO



## Desistir la Venta desde Reserva o Promesa

### Desistir Venta

Permite desistir la venta.

**Motivo de desistimiento \***

SEPARACIÓN DE LOS CONYUGES

Motivo de desistimiento es sujeto a rebaja de multa

Prerrequisito para obtener rebaja de la multa: NO, PASA CONYUGUE

**Observaciones**

La pareja era el codedor.



DESISTIR

Microsoft Dynamics CRM - DESISTIMIENTOS - Desistimientos - DES-00355

DESISTIMIENTO: INFORMACIÓN

DES-00355

**Información General**

Desistimiento: DES-00355  
Fecha Desistimiento: 06-07-2018  
Fecha Caducidad de Cuadro: 06-07-2018 12:00

Tipo de Cliente: Contacto  
Contacto: Christian Sanhueza Martinez  
Proyecto Inmobiliario: Parque Arboleda  
Etapas: Etapa 1

**Información Contabilidad**

Contabilidad: Periodo Contable: 12/01/2018

**Desistimiento**

Motivo Desistimiento: ENFERMEDAD GRAVE DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA  
Excepción para rebaja de la multa: DEPENDENCIA DE LOS ANTECEDENTES DEL CLIENTE Y LA GRAVEDAD DE LA ENFERMEDAD

Observaciones (motivo del desistimiento): Se enfermó el hermano

**Información del Plan de Pagos**

Plan de Pagos: RDP-00114  
Propiedad Principal: ADV-L1-DEP-C-403

**Información Financiera**

Fecha Valor Zila Dinica: 06-07-2018  
Valor Zila Dinica: 1075,00

CARTA DESISTIMIENTO

Señores Inmobiliaria Paz:

Yo Christian Sanhueza Martinez, Rut 18666201-6, domiciliado/a en Pasaje Sacramento, Comuna de Conchalí, desisto de la compra de: Departamento 403, Ubicados en el proyecto Parque Arboleda por los siguientes motivos:

Fecha Reserva: 06-07-2018 9:27

Promesa: PRO-00004

Fecha Promesa: 06-07-2018 9:40

**Información de la promesa**

Notario: --  
Fecha Instrumento (Promesa): --  
Fecha protocolización (Promesa): --

**Información Póliza de Seguro**

Póliza de Seguro: --



## Gestionar Rebaja de la Multa

GESTIONAR DOCS. REENVIAR SOLICITUD REB... GESTIONAR REBAJA MULTA APROBACIÓN REBAJA DE ...

Estimado/a,

Favor gestionar:

**Solicitud de Aprobación de Rebaja de Multa**

Cliente: Franco Fuenzalida

Proyecto: Plaza Zafarlu

Etapas: Etapa 1

Propiedad Principal: Departamento 103

Propiedades Adicionales: Estacionamiento 26, Bodega 3

Motivo Desistimiento: PERDIDA DE FUENTE LABORAL

Observación Motivo: Cliente pierde su fuente laboral y

Multa: UF50,00

Total Venta: UF1700,00

Total Pagado: UF200,00

Fecha Promesa: 25/06/2017

Vendedor: Bruno Diaz

URL: click aquí

Atentamente,

Administración | Plataforma Inmobiliaria

Microsoft Dynamics CRM - DESISTIMIENTOS - Desistimientos - DES-00123

DESISTIMIENTO: INFORMACIÓN

DES-00123

**Solicitud de Rebaja de Multa**

Información del cliente

Fecha Desistimiento: 26-12-2018  
Fecha Reserva: 26-12-2018  
Cliente: BERNARDO CAVIERS SALAZAR  
Fecha Venta: 1.000,00  
Rut: 13.012.047  
Proyecto: Jardines de Santa María  
Proyecto: Jardines 1  
Propiedad Principal: Jardines 1

Cuentas por pagar

| Reserva N° | Cheque  | Efectivo | T. Cheque | Total CLP |
|------------|---------|----------|-----------|-----------|
| 1          | 526.773 | 0        | 0         | 526.773   |
| Total      | 526.773 | 0        | 0         | 526.773   |

C. Operacional N°

| Cheque | Efectivo | T. Cheque | Total CLP |
|--------|----------|-----------|-----------|
| 0      | 0        | 0         | 0         |
| Total  | 0        | 0         | 0         |

### Información de Multas

Multa Reserva (UF) 20,00

Multa Reserva (%) 1,40

Multa Promesa (UF) 143,00

Multa Promesa (%) 10,00



## Cuadre de Pagos y Devolución

### Gestión Devolución

Gestionar la devolución de la multa del Desistimiento

| Porcentaje Multa | Valor Multa | Valor Devolución |
|------------------|-------------|------------------|
| 0.50             | Valor UF    | Valor CLP        |
|                  | 280429      | 0,00             |

Máxima Multa: UF 201,80

Observaciones:

Tramo máximo de rebaja que puede acceder el cliente

DESISTIMIENTO: INFORMACIÓN

DES-00007

Pagos de Devolución

| Registro N° | Plan de pagos | Concepto de pago... | Medio de pago | Monto (transacción...) | Monto (Dato) | Estado del pago |
|-------------|---------------|---------------------|---------------|------------------------|--------------|-----------------|
| RDP-01657   | RDP-00139     | Reserva             | Cheque al día | 200.000 \$             | 7,26         | Por Anular      |
| RDP-13080   | RDP-00139     | Devolución de Pagos |               | 0 \$                   | 0,00         | Por devolver    |

### GENERAR DEVOLUCIONES...

Microsoft Dynamics CRM - DESISTIMIENTOS - Desistimientos - DES-00123

DESISTIMIENTO: INFORMACIÓN

DES-00123

**Información General**

Desistimiento: DES-00123  
Fecha Desistimiento: 26-12-2018  
Fecha Caducidad de Cuadro: 26-12-2018 12:00

Tipo de Cliente: Contacto  
Contacto: BERNARDO CAVIERS SALAZAR  
Proyecto Inmobiliario: Jardines de Santa María  
Etapas: Etapa 1

**Información Contabilidad**

Contabilidad: Periodo Contable: 12/01/2018

**Multas y Devoluciones**

| Multa                      | UF     | CLP |
|----------------------------|--------|-----|
| Multa Desistimiento        | 0,00   | 0   |
| Aportes                    | UF     | CLP |
| Aportes Totales            | 256,25 | 0   |
| Designio Aportes           | UF     | CLP |
| Efectivo y Cheques Pagados | 256,25 | 0   |
| Gastos Operacionales       | 0,00   | 0   |
| Fondo Inicial              | 0,00   | 0   |
| Cuentas                    | UF     | CLP |
| Multa por Cobrar           | 0,00   | 0   |
| Devolución Cliente         | 256,25 | 0   |
| Anulación Transacción      | 0,00   | 0   |



## Resciliación de la Venta

RESCILIACIÓN DE CONTRATO DE PROMESA DE COMPRAVENTA

RENTA NACIONAL COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.

A

FRANCISCO LATORRE



CONTACTAR PARA RESCILI...



DOCUMENTO RESCILIACI...

### Reporte Resciliación

Resciliacion.pdf

CRM Integrador - 7/6/2018 10:32:38 AM

En Santiago de Chile, a veintiseis de Septiembre del año 2019, por una parte, Renta Nacional Compañía de Seguros de Vida S.A., rol único Tributario noventa y cuatro millones setecientos dieciséis mil guion uno, representada por don(a) , , , , cédula nacional de identidad número y don , , , , cédula nacional de identidad número , en adelante "La Promitente Vendedora",



## ♦ PÁGINA WEB PARA FLUJO DE APROBACIÓN

Para facilitar el proceso de aprobación del comité se dispone de una página web en donde el usuario podrá gestionar el proceso de aprobación de manera simple y desde cualquier dispositivo móvil. Esta web despliega información como: "PORCENTAJE DE MULTA" que permite calcular el "VALOR MULTA" y "VALOR DEVOLUCIÓN". Desde este mismo formulario el usuario tiene la posibilidad de imprimir el reporte como tipo documento en formato PDF.

**CÁLCULO DE DEVOLUCIÓN**  
**DES-00401**  
**Proyecto Edificio Parque Victor Lamas Victor Lamas B**

**NOMBRE CLIENTE**  
Margot Eliana Gonzalez Valenzuela  
**RUT CLIENTE**  
8607364-1  
**DOCUMENTO**  
Promesa  
**MOTIVO DESIST**  
CAMBIO DE PROYECTO  
**OBS DESISTIMIENTO**  
30-12-2021  
**FECHA DE PROMESA**  
Admin xRM  
**VENDEDOR**

  
Descargar PDF

| Abono del Cliente |             | Valor Actualizado a la fecha de Carta Desistimiento | Monto Multa | Unidad(es) a Desistir |     |            |
|-------------------|-------------|-----------------------------------------------------|-------------|-----------------------|-----|------------|
| UF ABONADA        | EN PESOS    |                                                     |             | Departamento          |     |            |
| UF 100,89         | \$ 3.000,00 |                                                     |             | Departamento          | 801 | UF4.269,63 |
|                   |             |                                                     |             | Rodena                | 11  | UF0,00     |

| Porcentaje de Multa  | Valor Multa          |                      | Valor Devolución     |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                      | EN UF                | PESOS                | EN UF                | PESOS                |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Observaciones

Archivo Adjunto Archivo máximo 3 MB  

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

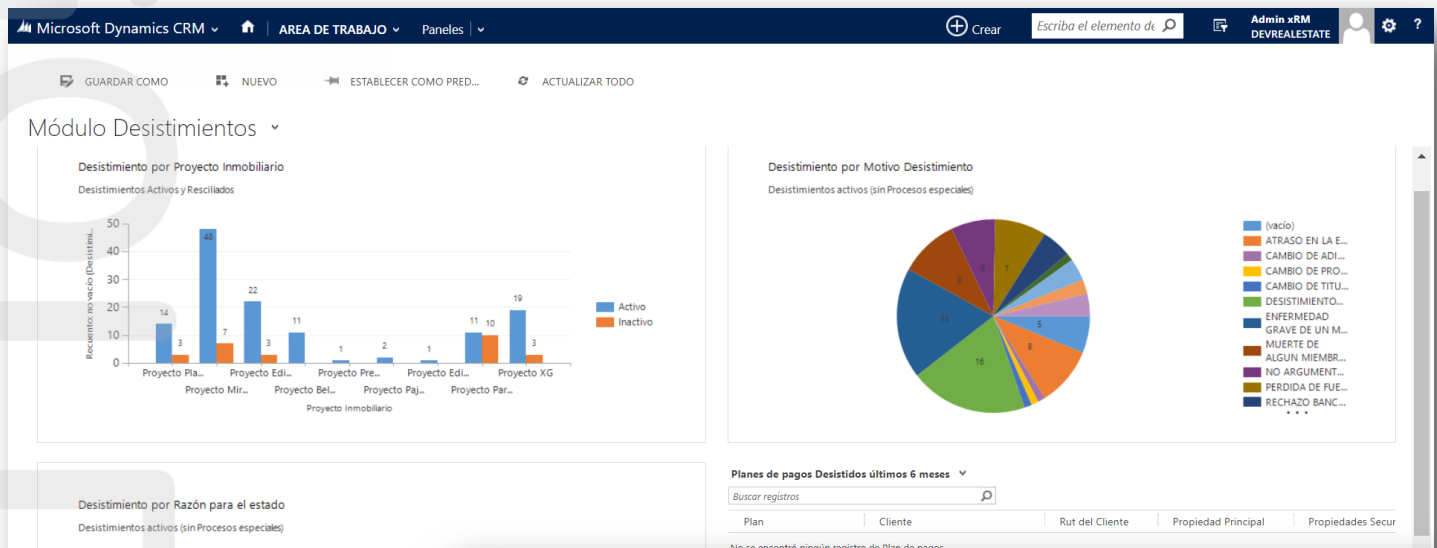
Guardar y Salir

Aplicar Multa Máxima

# DASHBOARD DEL MÓDULO DE DESISTIMIENTO

Dentro de la plataforma inmobiliaria existe un dashboard focalizado en el módulo de desistimiento, el cual permite al usuario visualizar de manera grafica información como:

- ♦ La cantidad de desistimiento registrados por proyecto.
- ♦ El motivo por el cual desisten los clientes.
- ♦ La razón de estado en la cual se encuentran los registros de desistimiento ingresados.
- ♦ Lista de los PDP (o Planes de Pago) desistido en los últimos 6 meses.





# RECAPITULEMOS



El módulo de desistimiento permite a las inmobiliarias llevar un total control de las ventas desistidas y la información de cada proceso, multas y devoluciones que conlleva gestionar la retratación de la compraventa de una propiedad.

Si estas interesado en explorar nuestra  
Plataforma Inmobiliaria  
¡Contáctanos!



(+562) 24054637



[hola@xgoldit.com](mailto:hola@xgoldit.com)



[www.xgoldit.com](http://www.xgoldit.com)