

Le damos la Bienvenida a nuestra gran familia INGENAL, hoy queremos compartir con usted una guía e información de manera detallada sobre las etapas, requisitos, interacción con otras entidades y demás temas de interés relacionados con la adquisición de su vivienda, para lograr que su experiencia de compra sea positiva y pueda obtener el inmueble de sus sueños sin contratiempo. Por tal motivo lo invitamos a seguir los siguientes pasos claves para la compra de su vivienda con INGENAL ARQUITECTURA & CONSTRUCCIÓN.

PRESENTACIÓN

1. FIRMA DE LA OFERTA DE COMPRAVENTA
2. PAGO DE LA CUOTA INICIAL
3. APROBACIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO
4. LEGALIZACIÓN DEL CREDITO
5. ESCRITURACIÓN
6. DESPUÉS DE LA FIRMA DE LA ESCRITURA
7. DESEMBOLSO DEL CRÉDITO
8. ENTREGA DEL INMUEBLE
9. CENTROS DE ATENCIÓN DE TRAMITE Y CARTE
10. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE
11. ATENCIÓN DE GARANTÍAS
12. GLOSARIO

1. FIRMA DE LA OFERTA DE COMPRAVENTA

Esta primera etapa es atendida por el departamento de Ventas de cada sucursal (Cartagena o Bogotá) a través de un equipo comercial especializado

1. Usted escoge el inmueble del proyecto de su interés; define la negociación:
 - Forma de pago
 - Valor cuota
 - Plazo
2. Al comprar un inmueble dentro de un proyecto de construcción bajo un esquema fiduciario, usted deberá suscribir los siguientes documentos adicionales: Diligenciamiento del formulario de vinculación del cliente ante la fiduciaria y Suscripción del encargo fiduciario de inversión para la separación de unidades inmobiliarias. Para ello, recibirá comunicación de la fiduciaria cuando se cumpla el punto de equilibrio, caso en el cual LA CONSTRUCTORA administrará directamente los recursos.



3. Seguidamente realiza el pago de la separación con el código de barras o la tarjeta que se le entrega para ello.

4. Usted debe anexar:

- Fotocopia de la cedula
- Comprobante de pago original
- Certificación laboral

Demás documentos solicitados por el Asesor Comercial según las particularidades de cada negocio, tales como; autorización para tratamiento de datos, documento de verificación del riesgo SARLAFT, entre otros.

5. Para INGENAL ARQUITECTURA & CONSTRUCCIÓN el desarrollo de algunos proyectos de vivienda, adapta esquemas fiduciarios en virtud de los cuales la fiduciaria administrará los recursos y bienes afectos de un proyecto inmobiliario o a la administración de los recursos asociados al desarrollo u ejecución de dicho proyecto.

6. Usted tiene la garantía que su proceso de compra cuenta con la confianza y el acompañamiento de INGENAL ARQUITECTURA & CONSTRUCCIÓN, así como el de la sociedad fiduciaria.

7. Usted recibirá asesoría y acompañamiento de cada uno de nuestros agentes comerciales, el cual le brindará seguridad y claridad en el desarrollo del proceso de compra.

8. Los asesores comerciales autorizados por la constructora, serán los encargados de elaborar el contrato de oferta de compraventa el cual se presenta al comprador para su lectura y revisión. El Comprador lee la oferta de compraventa y firma al encontrarse de acuerdo.

9. LA CONSTRUCTORA firma la oferta de compraventa en calidad de oferente del inmueble, gestión que se realiza por firma digital.

10. Usted recibirá copia firmada de la oferta de compraventa, condiciones, forma de pago y demás anexos.



2. PAGO DE LA CUOTA INICIAL

Las siguientes etapas del proceso comercial serán atendidas por el Departamento de Tramite y Cartera de cada Sucursal. Para Ingenal Arquitectura & Construcción es muy importante brindarle un acompañamiento con un equipo de personas expertas que siempre estará dispuesta en brindarle toda la asesoría en el proceso de trámite en general.

1. Usted puede solicitar estado de cuenta informativo mensualmente, en el que se especifica el precio, valor pagado, valor pendiente, cuotas en mora, intereses de mora y el valor de la cuota a pagar.
2. Usted recibirá el estado de cuenta en la dirección electrónica indicada en la oferta de compraventa.
3. Usted podrá realizar pago de la cuota mensual a través de las siguientes modalidades:

(Transferencia inscrita previamente con la entidad bancaria que maneje)

Ingresando a la pagina www.ingenal.com.co, Link Pagos en línea puede obtener información sobre el proceso de pago por PSE, así mismo, el centro de atención de tramite y cartera en cada sucursal lo asesorará.

4. Si se realiza el pago de los compromisos pactados en una fecha posterior al vencimiento, se deben asumir intereses por mora sobre el valor vencido por los días en que incurrió en mora, lo cual está regulado en el contrato de oferta de compraventa.
5. Usted deberá radicar ante EL CENTRO DE VENTAS los documentos o certificados que soporten los recursos que se encuentran comprometidos o que quiera comprometer como parte de pago del inmueble adquirido, como son: Carta de aprobación del crédito hipotecario, carta de asignación de subsidio de vivienda de interés social – VIS, certificado de cuenta de ahorro programado o cuenta AFC, certificado de cesantías, carta de haberes de la caja promotora de vivienda militar, certificado de pensiones voluntarias.
6. Los asesores comerciales le brindaran una asesoría de recaudo de los conceptos antes mencionados y contribuye sin ser responsable, en la gestión de radicación de documentos sin ser responsable, en la gestión de radicación de documentos ante las entidades para el cobro de los valores comprometidos bajo conceptos especiales. Y se precisa la fecha de cumplimiento del subsidio para evitar su vencimiento o efectuar tramite de prórroga.



Principalmente revisa que el titular de crédito debe ser el mismo titular del subsidio de vivienda. Así como, se hace énfasis al cliente en que el estado civil de titular de subsidio, al momento de radicar y obtener aprobación del subsidio debe ser el mismo al firmar la escritura de venta.

7. Si usted no cancela cumplidamente los compromisos de pago pactados, la mora en el pago de la cuota inicial es causal para dejar sin efecto la oferta de compraventa, lo cual significa que pierde la oportunidad de la compra del inmueble y debe asumir la cláusula penal. De igual forma, si el crédito es negado o si el cliente decide voluntariamente dejar sin efecto la oferta por cualquier causa, se aplica la clausula penal.
8. Con el fin de facilitar la aprobación del crédito, como recomendación del cliente debe mantener la capacidad de pago y contar con nivel de endeudamiento de disponible para asumir crédito hipotecario.
9. Usted finaliza el pago de los compromisos pactados en la cuota inicial.

Si el saldo lo va a cancelar con crédito, debe seguir los pasos relacionados a partir del capítulo 3 “Aprobación del crédito hipotecario que describimos a continuación.

Si usted decide cancelar el saldo del precio del inmueble mediante pago de contado, debe seguir los pasos relacionados en los capítulos 5, 6 y 8 de esta cartilla.

3. APROBACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO

1. LA CONSTRUCTORA se encarga de enviar al Banco financiador el listado de las unidades vendidas del proyecto con los datos de localización para que inicien gestión comercial con cada cliente, según autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.
2. LA CONSTRUCTORA genera carta informando al comprador la recomendación de radicar documentos en el Banco que le otorgo el crédito constructor, con 3 meses de anticipación a la fecha de entrega.
3. Usted debe radicar los documentos exigidos por la entidad bancaria para la aprobación del crédito hipotecario y obtiene la carta de aprobación o pre aprobación del crédito.
4. Usted se responsabiliza de informar a la Constructora de la aprobación o pre aprobación del crédito hipotecario y entrega la carta emitida por la entidad financiera.
5. LA CONSTRUCTORA recibe la carta de pre aprobación y/o aprobación del crédito hipotecario y revisa la negociación del cliente para determinar las etapas que siguen a continuación, las cuales son informadas al comprador.
6. LA CONSTRUCTORA se reserva la facultad de aprobar o no la inclusión, exclusión o cesión según condiciones de la carta de aprobación del crédito.
7. Usted deberá diligenciar, firmar y autenticar los formatos necesarios para formalizar los cambios de los solicitantes en la oferta de compraventa.



4. LEGALIZACIÓN DEL CREDITO

1. LA CONSTRUCTORA obtiene el folio de matrícula inmobiliaria en la oficina de registro e instrumentos públicos.
2. Usted debe revisar y firmar la promesa de compraventa.
3. LA CONSTRUCTORA realiza revisión y firma la promesa de compraventa por parte del apoderado de la Constructora.
4. LA CONSTRUCTORA solicita la Carta de Compromiso a la entidad que aprobó el crédito al cliente par que desembolse el dinero a la entidad financiera del cliente constructor. Esto aplica si la entidad financiera del crédito constructor es diferente a la entidad financiera con la que el cliente obtuvo la aprobación.
5. La entidad financiera que otorgo el crédito individual emite carta de compromiso
6. Usted debe enviar copia de la promesa de compraventa, certificado de libertad y tradición del inmueble y formato de paz y salvo a la entidad financiera. El paz y salvo firmado por la entidad financiera asegura que el cliente pago los honorarios de evaluó, honorarios de perito, suscribió pagare y carta de instrucciones y tiene aprobación de la póliza de seguros.
7. La entidad financiera o cooperativa realiza proceso de elaboración del avalúo por parte de perito designado y estudio de títulos por parte del abogado escogido para el proyecto.
8. Usted debe pagar los honorarios que establezca la entidad financiera por concepto de avalúo pericial y estudio de títulos, conforme a las políticas de cada entidad.
9. El abogado que realiza el estudio de títulos debe elaborar la minuta de hipoteca y enviarla a la notaria y/o a INGENAL como se haya previsto.

5. ESCRITURACIÓN

1. La entidad financiera envía a LA CONSTRUCTORA la carta de aprobación definitiva y el formato de paz y salvo debidamente diligenciado y firmado, en el que señala que el cliente firmo pagare y carta de instrucciones; que los seguros han sido aprobados y que se surtió la etapa de avalúo, estudio de títulos y están cancelados los gastos correspondientes.
2. LA CONSTRUCTORA verifica el estado de cuenta del cliente, el cual no debe tener saldos pendientes de pago (Recursos propios, intereses, cesantías, ahorros programados, descuentos condicionados por legalizar, gastos de escrituración(impuesto de registro, boleta fiscal y anotación de registro entre otros). Solo puede tener pendiente conceptos como subsidio de vivienda familiar y conceptos de caja promotora de vivienda militar que estén soportados en la carta de haberes.
3. LA CONSTRUCTORA genera un paz y salvo de escrituración, el cual es revisado y al ser autorizado se podrá generar la orden de elaborar la minuta de contrato de compraventa y/o hipoteca a la notaria asignada para el proyecto.
4. LA CONSTRUCTORA informa al cliente la fecha y hora para la firma de escritura.
5. Usted se debe presentar en la notaria para firma de la escritura pública, si es casado o tiene unión marital de hecho y esta constituyendo hipoteca debe presentarse en la notaria con su conyugue o compañero(a) permanente.
6. En la notaria, usted debe cancelar gastos notariales, según proporción pactada en la promesa de compraventa. Y acto seguido suscribe la escritura pública, así como el pagare y carta de instrucciones que garantiza el saldo del precio de venta pendiente de pago y la



pre acta de entrega para el desembolso hipotecario. El pagare, la carta de instrucciones y el acta de entrega provisional inmueble y obtiene firmas del cliente, como requisito exigido por las entidades financieras para obtener el desembolso del crédito.

7. En algunas salas de ventas estos documentos se firman por el cliente antes de la firma de la escritura. Una vez obtenido el desembolso de los valores pendientes de pago, se hará la devolución de estos documentos, para lo cual el comprador debe acercarse a la sala de ventas con un funcionario de Tramite y Cartera de cada sucursal a reclamarlos.
8. La notaría brinda asesoría al cliente si la lectura del documento le genera deudas. Así mismo, LA CONSTRUCTORA está atenta a dar respuesta al cliente frente a inquietudes que le genere al acto de compraventa y/o hipoteca.
9. La notaría procede a asignar el numero de la escritura y la fecha de firma de la misma y emite la factura, la cual el cliente presenta a LA CONSTRUCTORA en constancia de la firma de la escritura y del pago de los gastos que genera la escritura.

6. DESPUÉS DE LA FIRMA DE LA ESCRITURA

1. Usted debe presentar ante LA CONSTRUCTORA la factura que entrego la notaria en donde consta que firmo la escritura de venta y cancelo los gastos.
2. La constructora revisa y firma la escritura por parte del Representante Legal o Apoderado General de LA CONSTRUCTORA.
3. LA CONSTRUCTORA procede a contabilizar la compraventa y emite la factura de venta del inmueble.
4. LA CONSTRUCTORA radica escritura pública para revisión y firma de las entidades y fiduciarias que intervienen en los actos: Liberación de hipoteca en mayor extensión, acreedor hipotecario y sociedad fiduciaria en calidad de vendedora, si aplica.
5. LA CONSTRUCTORA radica en la notaria la escritura firmada por todos los intervinientes: Comprador, Vendedor; Entidad financiera que otorgo el crédito; Entidad financiera que libera la hipoteca.
6. La notaría revisa la escritura, se obtiene la firma del notario y procede generación de copias que sean necesarias.
7. La notaria liquida los gastos de ingreso a registro y boleta fiscal para efectuar los pagos a que haya lugar.
8. La notaria, adelanta el proceso de registro de la escritura pública ante la oficina de registro de instrumentos públicos.
9. La oficina de registro de instrumentos públicos de cada ciudad, efectúa el trámite de calificación y registro del acto, insertándolo en el certificado de libertad y tradición del o los inmuebles.
10. LA CONSTRUCTORA directamente o en asocio de la notaria, obtiene de la oficina de registro de instrumentos públicos, la escritura debidamente registrada y el folio de matrícula con la anotación de registro de la escritura de venta y/o hipoteca.
11. LA CONSTRUCTORA registra el certificado de libertad y tradición contra la escritura y otorga el visto bueno al registro efectuado. Procede a escanear escritura y folio para insertarla en el sistema información de la Constructora.
12. LA CONSTRUCTORA radica copia de escritura publica que presta merito ejecutivo ante la entidad financiera.



13. LA CONSTRUCTORA obtiene del cliente los documentos necesarios para el cobro de conceptos ante las cajas de compensación como subsidio de vivienda y caja promotora de vivienda militar. En cada Sucursal se le informara al cliente la lista de documentos o formularios que debe diligenciar para el cobro. Radica los documentos y obtiene los desembolsos.

7. DESEMBOLSO DEL CRÉDITO

1. Usted debe adelantar el proceso de desembolso radicando en la cantidad financiera los documentos requeridos según políticas de cada entidad para obtener el crédito.
2. LA CONSTRUCTORA radica en cada entidad financiera, los documentos que, por política de cada una, debe acreditar, tales como: acta de entrega provisional, autorización de desembolso, boleta de ingreso a registro y aval o escritura registrada, entre otros.
3. La entidad financiera revisa que se haya cumplido con el proceso por parte del cliente y LA CONSTRUCTORA, seguidamente procede a desembolsar el crédito.
4. Usted y/o la entidad financiera envía a LA CONSTRUCTORA el soporte que acredita que se perfecciono el desembolso del crédito hipotecario.
5. LA CONSTRUCTORA verifica que el desembolso del crédito por parte de la entidad financiera haya sido exitoso, ingresando efectivamente a las cuentas de la Constructora o al crédito constructor.
6. LA CONSTRUCTORA procede a contabilizar el desembolso del crédito, de manera tal que se visualice el pago del 100% del precio del inmueble en la contabilidad.
7. LA CONSTRUCTORA escanea e ingresa al sistema de información los soportes de desembolso.

8. ENTREGA DEL INMUEBLE

1. INGENAL ARQUITECTURA & CONSTRUCCIÓN elabora el paz y salvo de entrega, el cual es revisado para auditar que el precio se encuentre cancelado en un 100% y autoriza la entrega del inmueble. Se podrá entregar un inmueble con saldos pendientes de pago, solamente si provienen de conceptos como subsidio de vivienda o caja promotora de vivienda militar y el(los) comprador(es) firmo(aron) el pagare y carta de instrucciones de instrucciones que garantiza dichas sumas.
2. LA CONSTRUCTORA solicita el alistamiento del inmueble a la obra.
3. LA CONSTRUCTORA informa al cliente la fecha de entrega programada y le solicita que se presente a la Dirección de Tramite y Cartera a recibir la instrucción para la entrega.
4. LA CONSTRUCTORA entregara el manual de propietario y elabora carta de presentación dirigida a la administración de la copropiedad en donde informa los datos del cliente como nuevo propietario.
5. LA CONSTRUCTORA entrega al cliente la carta con los datos para debe presentar en la obra en la fecha y hora de entrega programada.
6. Si el cliente no puede asistir en la fecha y hora programada, podrá autorizar mediante un poder especial a la persona que designe para recibir el inmueble, haciendo entrega en el CENTRO DE VENTAS el poder firmado y autenticado en donde consta el nombre de la persona autorizada.



7. El cliente o el autorizado se presenta en la fecha y hora fijadas, en donde será atendido por personal calificado de la obra, quien lo recibirá y le hará la entrega formal del inmueble. Si al recibir considera relevante hace alguna observación al estado del inmueble, se recomienda que lo realice en el formato de acta de entrega para ser atendido en debida forma.
8. LA CONSTRUCTORA atiende los detalles que el cliente preciso en el acta de entrega y formaliza la entrega del inmueble.
9. El cliente firma el acta de entrega y a partir de la fecha se considera que el inmueble ha sido entregado.
10. LA CONSTRUCTORA entrega al cliente copia de la escritura publica de venta, debidamente registrada con la factura de venta. Esta entrega dependerá de los tiempos de registro de cada oficina de registro de instrumentos públicos de las sucursales.

Es importante aclarar que los tiempos que tome cada etapa, dependerán de las políticas y tiempos de cada entidad interviniente en el proceso, tales como: constructora, la entidad financiera, el cliente, la notaria, los abogados de las entidades financieras, los peritos, la oficina de registro entre otros que se mencionen en el presente documento.

9. CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y CARTERA

Los esperamos en nuestros centros de atención de tramite y cartera, en el horario dispuesto para poder acompañarlo en la compra de su vivienda.

Horario de atención

Lunes a viernes de 10:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm.
Sábados de 9:00 am a 12:00 pm

10. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

LA CONSTRUCTORA tiene a disposición del cliente los siguientes canales de atención, en donde pueden manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

- 1- **Correo electrónico** – Escribanos al correo electrónico, según la sucursal
- 2- **Página web**
Contacto a través de la página web www.ingenal.com, opción **Servicio al Cliente**, link **Atención de PQR**, ingreso los datos solicitados en el espacio web sus comentarios según sea el caso.
- 3- **Correspondencia**
Recibimos sus comunicaciones teniendo en cuenta los siguientes datos:
 1. Fecha
 2. Detalle de la solicitud
 3. Datos de contacto: Proyecto, apto, dirección, barrio, ciudad, teléfono, celular, correo electrónico
 4. Firma y nombre del cliente
 5. Numero de documento de identidad



4- Atención personalizada

Contamos con personal capacitado dispuesto a brindar una atención adecuada.

11. ATENCIÓN DE GARANTIAS

Para la atención de Garantías, podrá conectarse a través del correo electrónico de servicio al cliente, correspondencia física o por el registro en la página web www.ingenal.com, opción **Servicio al Cliente**, link **Garantía**, ingresando los datos solicitados en el espacio web, adjunto y descripción del incidente presentado.

En el manual de propietario que se suministra en la carpeta del cliente antes de la entrega del inmueble, se especifica todo lo relacionado con la atención de garantías y sus términos.

Con el único objetivo de brindarle un mejor servicio, no se aceptan solicitudes de garantías por teléfono, de manera verbal, ni tramitadas directamente con el personal de obra.



¡PORQUE LA CALIDAD Y EL DISEÑO
NO TIENEN ESTRATO!

