

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Gestionar la recuperación de la cartera que entró en mora de 1 a 45 días de las categorías A y B.

2. ALCANCE

Realizar el cobro administrativo y finalizar con el certificado al día de la cartera, o el envío a cobro Prejurídico. Incluye el cobro preventivo y efectivo.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de cartera
- 3.2. Analista de Cobranza y Call Center
- 3.3. Auxiliar del Call Center
- 3.4. Asesores de cartera oficinas

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 2300 de julio 10 de 2023
- 4.2. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada
- 4.3. Reglamento de Cartera

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Cartera:** Son las obligaciones que el asociado tiene con la empresa y se origina de las operaciones de crédito.
- 5.2. **Cobro Efectivo:** Medios usado para el cobro de la cartera entre 1 a 45 días de mora. Entre ellos están: Mensajes de texto, llamadas, correo electrónico y/o carta de cobro.
- 5.3. **Cobro Preventivo:** Medio informativo (mensajes de texto y o correos electrónicos) de persuasión de cobro de la cuota de hasta 3 días antes del vencimiento.
- 5.4. **Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las. Obligaciones crediticias.
- 5.5. **Pagaré:** Título valor que incorpora una obligación crediticia, este documento es el que permite hacer efectiva una deuda a favor de la cooperativa.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El cobro preventivo se realizará tres (03) días antes de la fecha de vencimiento y este se hará a través de un mensaje de texto, se podrá enviar con un guion comercial.
- 6.2. Los canales habilitados a elección libre del asociado/cliente son:
 - Telefónico. Llamadas telefónicas y mensajes en contestador
 - Correspondencia escrita: Físico o virtual
 - Virtual, mensajes a través de chatboot , WhatsApp, blaster, mail. SMS, entre otros.
 - Visitas, gestiones físicas a residencia o lugar de trabajo
 - Todos los canales
- 6.3. El cobro administrativo, se realizará con la cartera en la categoría A y B, la cual la categoría A, es decir de un (1) día de mora hasta quince (15) días será gestionada por el Call-center siempre y cuando su forma de pago sea Taquilla o Ventanilla. La cartera en la categoría A y B, es decir de dieciséis (16) días en hasta los cuarenta y cinco (45) días, la gestionara cada Agencia en cabeza del Asesor de Cartera. Las Oficinas deben realizar gestión de cobro administrativo de la cartera con forma de pago Nomina desde el día uno (1) hasta el cuarenta y cinco (45).
- 6.4. Dentro de las gestiones de recuperación se dispone los arreglos de cartera que contempla el reglamento.

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

- 6.5.** Todas las gestiones de recuperación adelantadas y asignadas al call-center y las agencias deberán considerar los siguientes parámetros:
- a. No se podrá establecer más de un contacto directo con el asociado y/o cliente, este no podrá ser contactado por un canal diferente durante la misma semana calendario.
 - b. Se debe dejar registro de todas las gestiones de cobranza que se adelanten, ya sea a través de las notas históricas para el caso de las agencias o bien mediante el módulo de gestión de cobro del call-center.
 - c. La notificación previa al reporte negativo ante centrales de información financiera no se tendrá en cuenta ni hace parte de las gestiones de cobranza.
 - d. Solo se realizará gestión de cobro mediante el o los canales señalados por el asociado/cliente deudor/codeudor.
 - e. La comunicación y/o notificación de entrada a proceso Prejurídico (46 días de mora) debe realizarse a través de los canales autorizados por el asociado/deudor/cliente, y esta será realizada por la oficina en cabeza del Asesor de Cartera.
 - f. En los casos en que el asociado/deudor/cliente NO cuente con los datos de canales de contacto actualizados, se podrá realizar la gestión de cobranza a través de todos los canales habilitados por la cooperativa, bajo las condiciones descritas en literales anteriores.
 - g. La analista de cobranza y call-center debe generar a partir del día 6 de cada mes y diariamente el archivo con la información de las obligaciones que alcanzaron 46 días de mora y remitirlo a la abogado (a) externo (a) de la cooperativa. Este archivo debe estar disponible para que los demás responsables de cobranza puedan visualizarlo y validar la información de gestión por parte de los abogados.
 - h. El abogado externo deberá reportar diariamente la gestión realizada a la cartera previamente asignada
- 6.6.** En los casos donde los asociados/deudor/cliente no cuenten con la información de los canales de contacto actualizada, el esquema de cobranza a trabajar con ellos será (todos los canales). Este esquema podrá ser modificado siempre y cuando el asociado pueda ser contactado o no por la cooperativa, es decir, si no logra ser efectiva la llamada se podrá adelantar el mensaje por WhatsApp y así sucesivamente de acuerdo a la tabla.

Canales de Comunicación	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1. Llamadas	X			
2. WhatsApp		X		
3. Mensajes de texto				X
4. Comunicación escrita al Correo electrónico.			X	
5. Visitas	Aplica toda vez que agotados los medios descritos en los numerales anteriores, no se pueda establecer comunicación directa con el asociado/cliente y se haya dejado el respectivo registro.			

- 6.7.** Se podrán realizar visitas a domicilio o lugar de trabajo como primer medio de cobranza, solo cuando se trate de obligaciones adquiridas a través de microcréditos, créditos de fomento, desarrollo agropecuario o rural y exista autorización expresa del asociado/deudor/codeudor.
- 6.8.** Para las modalidades diferentes de microcrédito las visitas al lugar de residencia o laboral aplicaran bajo las excepciones establecidas por la ley 2300 de 2023, donde en caso de que el asociado/deudor/codeudor se encuentre con datos desactualizados y agotados todos los canales de cobranza, no se logre establecer contacto directo con el asociado/deudor/codeudor, la cooperativa podrá realizar la respectiva visita, dejando en todo caso el registro respectivo.
- 6.9.** La calidad, coherencia y veracidad de los datos suministrados para los diferentes procesos de cobro son responsabilidad del funcionario encargado de generar las bases de datos desde del integrador,

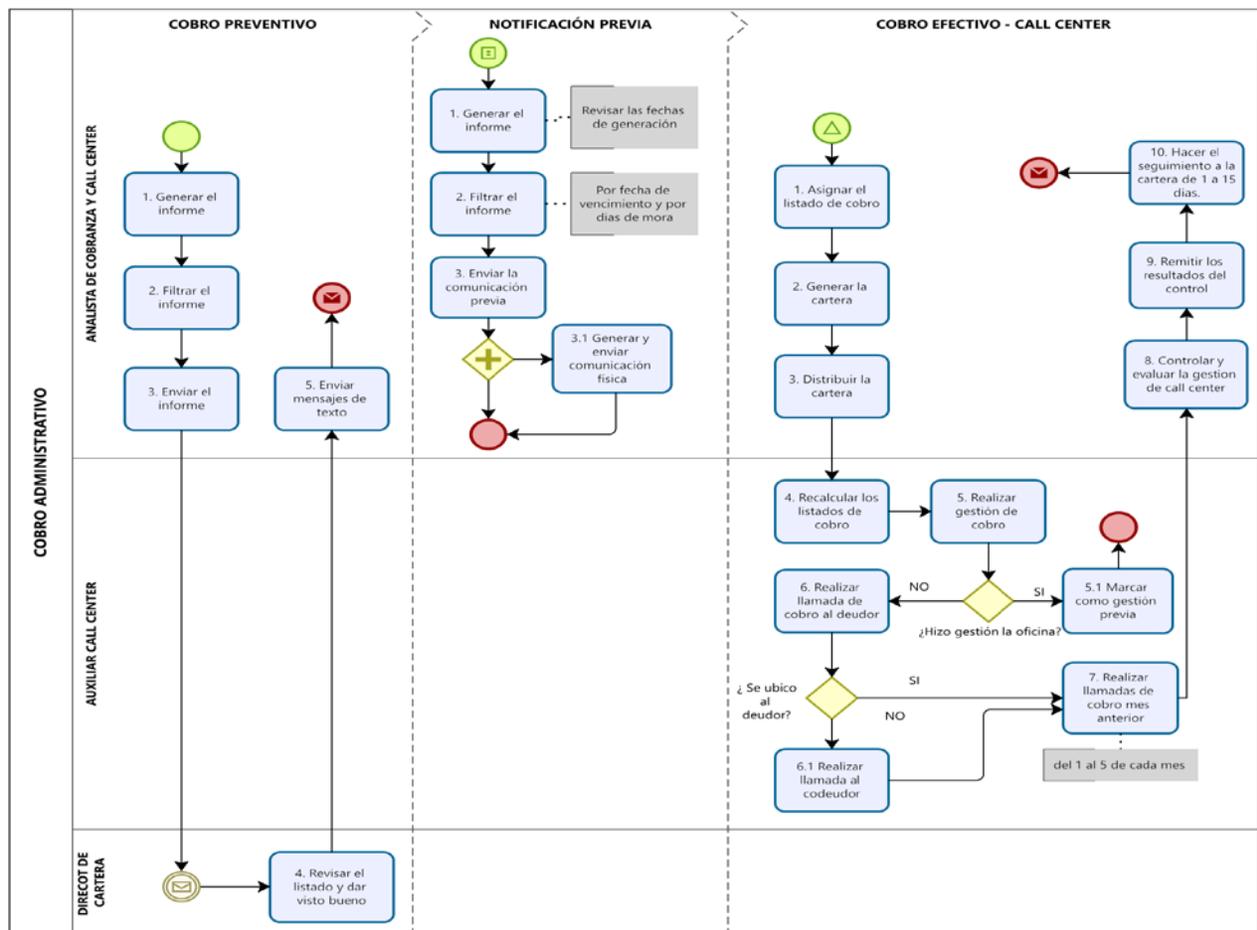
COBRO ADMINISTRATIVO

Código: PR-CT-01	Versión: 9	Vigencia: 18 de diciembre de 2024	Página: 1 de 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------------

administrador de informes o cualquier otro medio estipulado para tal fin. Esto incluye la adecuada manipulación de los archivos resultantes de la generación de informes y/o la recepción de estos.

- 6.10. Todos los responsables de la cobranza deberán procurar establecer acuerdos de pago en cualquier etapa del proceso de gestión de cobro, con el objetivo de facilitar al asociado el cumplimiento de sus obligaciones. Dichos acuerdos deberán quedar debidamente documentados, conforme al caso correspondiente, ya sea en el módulo de call center, o de forma física, o directamente en las notas históricas del asociado, por el asesor de cartera de cada oficina, garantizando así la trazabilidad y formalización de las gestiones realizadas
- 6.11. El Auxiliar de Call Center que haya marcado en su gestión de cobro como “Buzón de mensajes, No contesta o Fuera de servicio – Dañado”, debe volver a realizar la gestión a esos casos hasta que logre ser contactado el asociado. Semanalmente se enviar en Excel relacionando a los deudores y codeudores no contactados a cada oficina para que se refuerce la gestión de cobro. Finalmente, si no logra ubicar al deudor realizar la visita personalizada. Es de aclarar que la responsabilidad de este cobro es del operador de Call Center por lo cual debe de realizar permanente seguimiento.
- 6.12. Una vez se hayan agotado todos los canales para la gestión de cobro y esta no haya sido exitosa, los asesores de cartera de cada oficina deberán inmediatamente realizar la visita, para evitar que la cartera llegue a instancias de irrecuperabilidad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
COBRO PREVENTIVO				
1	Generar el informe	<p>Generar el informe los días 2, 13 y 22 de cada mes de Cobro Preventivo por el administrador de informes / SubgCartera / Cobro preventivo. Ingresar el número 3 en el campo de "Adelantado" para que se genere el informe con las fechas generadas. En caso de que el día de generación sea un día no laboral se debe generar el informe el día inmediatamente anterior y cambia la fecha con número 4.</p> <p>Exportar el informe generado en formato Excel.</p>	Analista de Cobranza y Call center	Informe de cobro preventivo
2	Filtrar el informe	Filtrar el informe por la opción Taquilla en la casilla de "Forma de Pago".	Analista de Cobranza y Call Center	Informe de cobro preventivo
3	Enviar el informe	Enviar por correo electrónico al Asistente de Normalización de Cartera y Director de Cartera, el informe organizado de cobro preventivo del mes para su revisión.	Analista de Cobranza y Call Center	Correo electrónico
4	Revisar el listado y dar visto bueno.	<p>Revisar el informe enviado. Verificar que la información este acorde al proceso y dar el visto bueno para su envío.</p> <p>En caso de ausencia del Director de Cartera, el Asistente de Normalización de Cartera podrá dictar el visto bueno.</p>	Director de Cartera	Correo electrónico
5	Enviar mensajes de texto	<p>Enviar al deudor el mensaje de texto a cada persona relacionada en el correo electrónico antes de que se cumpla la fecha de vencimiento de cuotas de crédito.</p> <p>Enviar el reporte de envío de mensajes de texto como comprobante del proceso.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Mensajes de texto y/o Correo electrónico.
NOTIFICACIÓN PREVIA				
1	Generar el informe	<p>Generar el informe según el corte o fecha de vencimiento los días 1, 10 y 21 para el envío de la notificación previa.</p> <p>Por la ruta: Administrador de informes / SubgCartera / Informe Cartas de Cobro – Deudor y Codeudor.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Archivo de Excel

COBRO ADMINISTRATIVO

Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-------------------------	----------------	--------

2	Filtrar el informe	<p>1. Filtrar por “fecha de vencimiento” el informe generado de acuerdo con cada fecha:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el día 1: del 22 del mes anterior al día 01 del mes actual. - Para el día 10: Del 02 del mes actual al día 10. - Para el día 21: Del 11 al 21 del mes actual. <p>2. Filtrar el informe por “días de mora” así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deudores y codeudores : de 1 a 30 días. <p>Guardar el informe filtrado como un archivo nuevo en la nube de la Dirección de Cartera y renombrado de acuerdo con la fecha de generación.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Archivo en Excel
3	Enviar la comunicación previa	<p>Realizar la plantilla para generar la comunicación previa según los canales autorizados. Enviar la comunicación por correo certificado a cada asociado relacionado en la plantilla,</p> <p>Informar a la dirección de Cartera el momento en que se cumplió con el envío.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Informe de envío
3.1	Generar y enviar comunicación física	<p>Generar la comunicación previa físicamente por correo certificado a los asociados deudores y codeudores que presenten fallas en el proceso de recibo electrónicamente.</p> <p>Archivar la comunicación y la guía de entrega en la nube.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Guía de correspondencia
COBRO EFECTIVO - CALL CENTER				
1	Asignar el listado de cobro	<p>Parametrizar a cada operador de Call Center en el integrador dependiendo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Días de mora - Saldos en mora - Oficina - Línea / Destino de crédito - Canal de contacto: llamada telefónica y B2chat <p>Por la ruta: Integrador / Call Center / Parámetros de distribución de trabajo.</p> <p>Dar clic en el botón de “Almacenar cartera en histórico”. Verificar que se haya realizado correctamente.</p> <p>Ver disposición general 6.5</p>	Analista de Cobranza y Call Center	

COBRO ADMINISTRATIVO

Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-------------------------	----------------	--------

2	Generar la cartera	<p>Generar la cartera en categoría (A) de 1 días de mora en mora los días 7 y 17 de cada mes. Usando los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saldo mínimo: \$ 1 - Mora mínima: 1 día. 	Analista de Cobranza y Call Center	
3	Distribuir la cartera	<p>Realizar la distribución de las llamadas en el integrador con la opción "Automática".</p> <p>Verificar los números de identificación que no se distribuyeron para realizarlo de forma manual.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	
4	Recalcular los listados de cobro	<p>Generar la lista de cobro por la ruta: Call Center / Listado de trabajo (Contacto – Cliente).</p> <p>Ingresar el Operador de Call Center al integrador. Dar clic en la opción de "Traer Datos" y finalizar el proceso con la opción de "Recalcular Valores".</p>	Auxiliar de Call Center	
5	Realizar gestión de cobro	<p>Organizar de mayor a menor en las columnas de "total deuda" y "Días Mora". Dar clic en la opción de Procesar, a cada asociado que será objeto de gestión de cobro.</p> <p>Comprobar en el estado de cuenta del asociado la última gestión realizada por la oficina por la ruta: procesos afines / Estado de cuenta / Notas Históricas.</p>	Auxiliar de Call Center	Gestiones de cobro en OPA
5.1	Marcar como gestión previa	<p>Marcar en Gestiones – como nueva gestión la Gestión Previa realizada por la oficina con el asociado, registrar las observaciones y la fecha del compromiso de pago.</p>	Auxiliar de Call Center	Gestiones de cobro en OPA
6	Realizar la llamada de cobro Deudor	<p>Realizar la llamada de cobro a cada asociado. Marcar en la pestaña Gestiones: Nueva Gestión el resultado de la llamada.</p>	Auxiliar de Call Center	Gestiones de cobro en OPA
6.1	Realizar la llamada de cobro Codeudor	<p>Realizar la llamada de cobro al codeudor en caso de que el Deudor no conteste o no se ubique, siempre y cuando haya autorizado dicho canal. Marcar en la pestaña Gestiones: Nueva Gestión el resultado de la llamada.</p>	Auxiliar de Call Center	Gestiones de cobro en OPA
7	Realizar llamadas de cobro mes anterior	<p>Realizar la gestión de cobro del 1 al 5 de cada mes, a los asociados que hayan sido objeto de compromisos de pago el mes inmediatamente anterior y que no cancelaron, siempre y cuando haya autorizado dicho canal.</p>	Auxiliar de Call Center	<p>Listados de cartera</p> <p>Cartas devueltas</p> <p>Base de datos</p>

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	9	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

8	Controlar y evaluar la gestión de Call Center	<p>Generar los informes de control de llamadas, tiempos de llamadas y gestiones de cobro realizadas el día de trabajo inmediatamente anterior.</p> <p>Por la ruta: Administrador de informes / SubgCartera / 1. Evaluación llamadas por operador Call Center – 2. Efectividad Operador Call Center.</p> <p>Relacionar en el cuadro en Excel de todas estas gestiones y llamadas realizadas por cada operador. Evaluar la gestión realizada por cada Auxiliar de Call Center, verificar la meta propuesta en el mes e indagar los motivos por los cuales no se cumplieron las metas o se evidencie un tiempo sin cumplir la labor diaria.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Cuadro de Excel
9	Remitir los resultados del control	Enviar semanalmente por correo electrónico el control y evaluación realizada al área de Call Center al Director de Cartera. Incluyendo las observaciones presentadas en la semana y las posibles oportunidades de mejora.	Analista de Cobranza y Call Center	Correo electrónico
10	Hacer seguimiento a la cartera de 1-15 días	Una vez la cartera haya alcanzado la altura de mora de 16 días, la Analista del Call-center, remitirá a las oficinas el informe de esta cartera que no logro recuperar call-center	Analista de Cobranza y Call-center	Correo Electrónico

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
9	Se modifica los tiempos de cobro de cartera según la categoría en la disposición general 6.3. Se agregan las disposiciones 6,10 y 6,12. Se modifica la descripción de la actividad 2. donde se debe incluir a los Codeudores en el informe. Se modifica la actividad 2 del cobro efectivo pasando de 30 a 15 días. Se agrega la actividad de Seguimiento Cartera de 1 a 15 días.	16 diciembre 2024
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General