

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COBRO PREJURIDICO							
Código:	PR-CT-12	Versión:	5	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Gestionar la recuperación de la cartera que entró en mora de 46 a 61 días.

2. ALCANCE

Inicia con la marcación de la obligación en Prejurídico y se espera finalizar con la recuperación de la cartera entregada, posterior se entrega el certificado Al Día. La otra forma de terminar el proceso es con la marcación a Cobro Jurídico.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Analista de Cobranza y Call Center

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

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

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

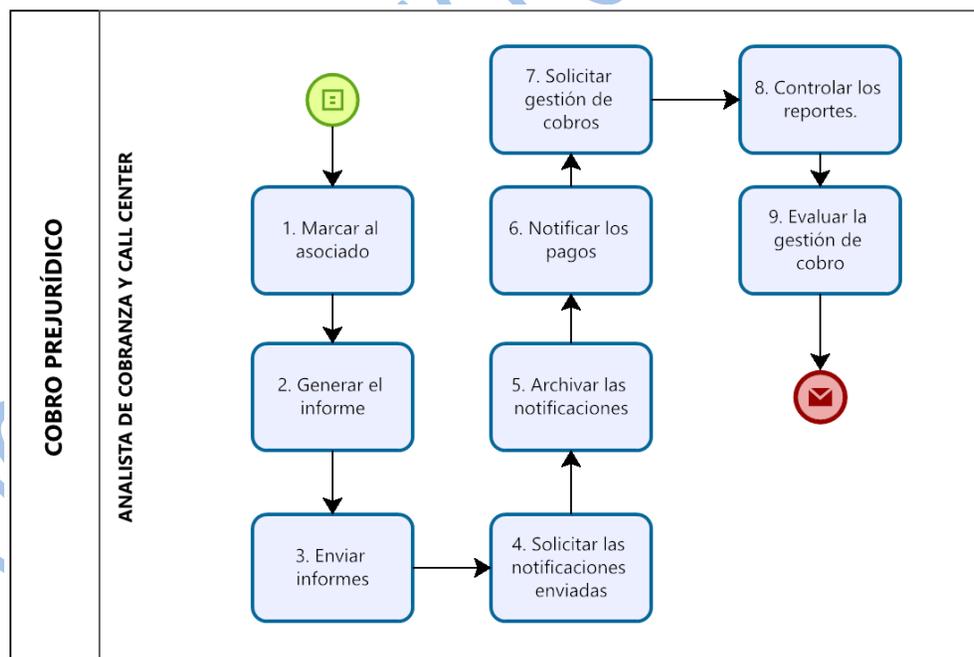
- 5.1. **Cartera:** Son las obligaciones que el asociado tiene con la empresa y se origina de las operaciones de crédito.
- 5.2. **Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las. Obligaciones crediticias.
- 5.3. **Pagaré:** Título valor que incorpora una obligación crediticia, este documento es el que permite hacer efectiva una deuda a favor de la cooperativa.
- 5.4. **Reporte de Información financiera a operadores:** Es el reporte que realiza la cooperativa a los operadores de información financiera, con el fin de reflejar el comportamiento positivo y negativo del estado de una obligación a cargo de un asociado.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Director de Oficina y el líder de Cartera, deben seguir realizando la gestión de cobro a los asociados que sean objeto de cobro Prejurídico, estas gestiones deben ser registradas en las notas históricas del integrador (OPA), una vez la abogada los devuelva y que no hayan tenido una recuperación exitosa; Los medios por utilizar son: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro; o los que haya autorizado en cumplimiento de la ley 2300.
- 6.2. Se debe dejar evidencia de las comunicaciones enviadas y de los compromisos o acuerdos de pago las cuales deben quedar registradas en las notas históricas del integrador (OPA) a cada asociado objeto de cobro Prejurídico con aviso a cobro jurídico, así como de los correspondientes certificados de mensajería y/o correos electrónicos que permitan conocer el lugar de destino de las comunicaciones.
- 6.3. Dentro de las gestiones de recuperación se dispone los arreglos de cartera que contempla el reglamento.
- 6.4. Los costos en que incurre el asociado para la recuperación de cartera en cobro Prejurídico, será del 5% sobre el saldo en mora. Y solo será desmarcado de este cobro, cuando realice el pago total de la morosidad, si el asociado realiza abonos parciales, seguirá estando en cobro pre - jurídico hasta cuando quede totalmente al día en la obligación.

- 6.5. El modelo de comunicación que se enviará como notificación del cobro Prejurídico por parte del abogado, debe contener la información del estado actual del crédito, y con ello realizar la explicación de cuando se iniciaría el proceso de cobro jurídico y las consecuencias de este cobro.
- 6.6. El abogado debe entregar al Director de Cartera los soportes de las comunicaciones enviadas en un tiempo máximo de 3 días, y semanalmente el informe de las gestiones realizadas. contados desde la fecha de entrega o marcación a cobro Prejurídico (envío de relación de asociados).
- 6.7. 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, 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 los mismos.
- 6.8. Finalizado el mes la abogada debe entregar un informe y se evaluará el proceso de cobranza que realizo durante el mes, tal como la efectividad y la recuperación de la cartera en este estado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Marcar al asociado	Generar el reporte de asociados por oficina con mora igual o superior a 46 días en el integrador, por la ruta: Jurídico / Reportar a cobro Jurídico – Prejurídico y enviar ese listado en Excel a las oficinas para su conocimiento sobre el estado en que se encuentra cada obligación marcada.	Analista de Cobranza y Call Center	Marcación OPA

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COBRO PREJURIDICO							
Código:	PR-CT-12	Versión:	5	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 5

		<p>Marcar diariamente el cobro Prejurídico con el No. NIT de Coonfie o a quien se designa de este cobro. Debe grabar este proceso.</p>		
2	Generar el informe	<p>Generar el informe diariamente, por la ruta: Administrador de Informes / SubCartera / AsociadosPrejJuriParaAbogados. Indicando el No. NIT de Coonfie y el estado del crédito – Prejurídico.</p> <p>Exportar el informe por la opción de formato Excel y separar la información por oficina.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Informe en Excel
3	Enviar informes	<p>Enviar por correo electrónico a cada Director de Oficina y al abogado designado, la relación de asociados que se marcaron en cobro Prejurídico de 46 a 60 días, esta relación será gestión por la abogada. Desde los 61 días debe ser la oficina quien realice la gestión de cobro.</p> <p>Enviar la comunicación según el canal autorizado por el asociado que será objeto de cobro Prejurídico y la plantilla para que sean notificados.</p> <p>Ver disposición general 6.7</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Correo electrónico
4	Solicitar las notificaciones enviadas	<p>Solicitar la(s) notificación(es) realizada(s) por el abogado al asociado que va a ser objeto de cobro Jurídico.</p> <p>Revisar la relación de asociados enviados en la plantilla.</p> <p>Cargar y realizar la comunicación o notificación en la plataforma autorizada por la Cooperativa.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Canales autorizados
5	Archivar las notificaciones	<p>Archivar o dejar soporte de la remisión de las notificaciones y comprobar cuales han sido entregadas exitosamente.</p> <p>Revisar e identificar las notificaciones que fueron devueltas.</p> <p>Ver disposición general 6.2</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Remisión de notificaciones.

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
COBRO PREJURIDICO						
Código:	PR-CT-12	Versión:	5	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página: 1 de 5

6	Notificar los pagos	<p>Generar a primera hora, por la ruta: Administrador de informes / SubCartera / Abonos Asociados Prejurídico los pagos realizados por los asociados del día anterior de trabajo y descargarlos en EXCEL.</p> <p>Para el primer día hábil de cada semana se debe generar el informe del sábado y domingo. Y Enviar diariamente por correo electrónico al abogado el reporte generado de pagos o abonos en Prejurídico.</p>	Analista de Cobranza y Call Center	Correo electrónico
7	Solicitar gestión de cobros	Solicitar el primer día hábil de cada semana por correo electrónico la gestión de cobro realizada por el abogado del listado entregado (plantilla de cobro).	Analista de Cobranza y Call Center	Correo electrónico
8	Controlar los reportes	Verificar semanalmente el listado entregado al abogado, que se hayan realizado las gestiones a cada asociado y registrarlo en las notas históricas de OPA.	Analista de Cobranza y Call Center	
9	Evaluar la gestión de cobro	Evaluar en el cierre de mes la gestión realizada por el abogado de acuerdo a los datos registrados en el informe de Power BI.	Analista de Cobranza y Call Center	Inventario de Prejurídico

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
5	Cambia el tiempo para la marcación del Cobro Prejuridico en el objetivo. Se modifica el alcance del procedimiento. Se modifica la disposición general 6.1., 6.2., 6.6. y 6.8.	16 de diciembre de 2024
Elaborado Por:		Revisado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General