


GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COBRO JURÍDICO							
Código:	PR-CT-13	Versión:	6	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer la gestión y trámite que se debe realizar para la recuperación de la cartera objeto de cobro jurídico, haciendo uso de las facultades administrativas y legales.

2. ALCANCE

Marcación de la cartera a cobro Jurídico a partir de 61 (Sesenta y uno) días de mora. Termina con el pago de la deuda o envío del crédito a Cartera Castigada hasta 360 días de mora.

3. RESPONSABLES

- | | |
|----------------------------------|---|
| 3.1. Gerente General | 3.4. Asistente jurídico |
| 3.2. Subgerente Comercial | 3.5. Líder de Cartera de Oficina |
| 3.3. Director Cartera | |

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada
- 4.2. Reglamento cartera

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Cartera jurídica:** Son aquellas obligaciones en mora que en las cuales no se logró la recuperación en las actividades administrativas y Prejurídico.
- 5.2. **Gestión de cobro jurídico:** Actividades que realiza el abogado tendiente a la recuperación de la cartera asignada.
- 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.


6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Los documentos requeridos para inicio del proceso Jurídico son:

- Pagaré original de archivo debidamente DILIGENCIADO sin tachones o enmendaduras.- Se debe sacar una copia y dejarla con la documentación en el archivo, registrando la fecha de envío a Cartera.

En caso de tener algún incidente en el Pagaré de archivo, debe reemplazarse por el Pagaré de bóveda.

- Solicitud(es) de crédito en ambas caras del Deudor y Codeudor(es).
- Documento de identidad.
- Soportes de la información comercial del crédito.
 - 2 o 3 Facturas de compra y/o venta.
 - Certificado laboral.
 - Rut.
 - Cámara de comercio.
 - Estados financieros (si lo tiene)
 - Desprendible de pago
 - Formato de visita y 2 o 3 fotografías de la visita realizada.
 - Contrato de arrendamiento.
 - Certificado de libertad y tradición.
 - Tarjeta propiedad de vehículos.

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
COBRO JURÍDICO							
Código:	PR-CT-13	Versión:	6	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	2 de 7

Cuando el crédito cuente con garantía Hipotecaria además de los anteriores documentos deben allegarse los siguientes:

- Escritura original de hipoteca (primera copia), dejando copia en custodia.
- Folio de matrícula o certificado de libertad y tradición original, expedido no mayor a 30 días.
- Los anteriores documentos deben ser cargados de manera digital en la herramienta del WorkManager.

6.2. Se debe seguir con el proceso de cobro de esta cartera en cada oficina utilizando distintos mecanismos, como son: las Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro, visitas personalizadas (De acuerdo con el canal de comunicación autorizado).

6.3. Ofrecer en la gestión de recuperación, los arreglos de cartera que se contemplan en el Reglamento de Cartera. Todos los créditos en esta etapa de cobro jurídico pueden ser objeto de condonación de intereses según el Reglamento de Cartera.

6.4. Los costos en que incurre el asociado para la recuperación de cartera en cobro jurídico serán del 6% antes de ser radicada la demanda ejecutiva y del 15% una vez radicada; sobre el saldo total de la obligación, además de las costas y agencias en derecho. El asociado que se marque en cobro jurídico no podrá salir de este estado, hasta que realice un arreglo de cartera o pago total de la obligación.

6.5. A los procesos jurídicos terminados por desistimiento tácito, no se les reconocerán honorarios

6.6. El Asistente Jurídico solicitará los 10, 20 y 28 días de cada mes los prospectos a jurídico, el Director de Oficina tendrá hasta el 15, 25, y el 5 de cada mes para remitir la documentación física y/o virtual al Asistente Jurídico.

Y anexar a la documentación de la disposición 6.1

- Certificado de Asociado para el Deudor y Codeudor(es).
- Estado de cuentas actualizado (cumplimiento de los 61 días de mora).
- Estado de crédito actualizado. Para el Crédito Rotativo, se debe generar por el Administrador de Informes.
- Plan de pagos Normal y de cuotas vencidas.

6.7. COONFIE, podrá declarar vencido el plazo de un pagaré en cualquiera de los siguientes casos:

- Por incumplimiento o retardo en el pago de una o cualquiera de las cuotas de amortización de capital o de intereses.
- Si los bienes de alguno o algunos de los otorgantes son embargados o perseguidos en ejercicio de cualquier acción.
- Si las garantías otorgadas dejan de ser suficiente respaldo.
- Por falsedad o información inexacta en la presentación del crédito

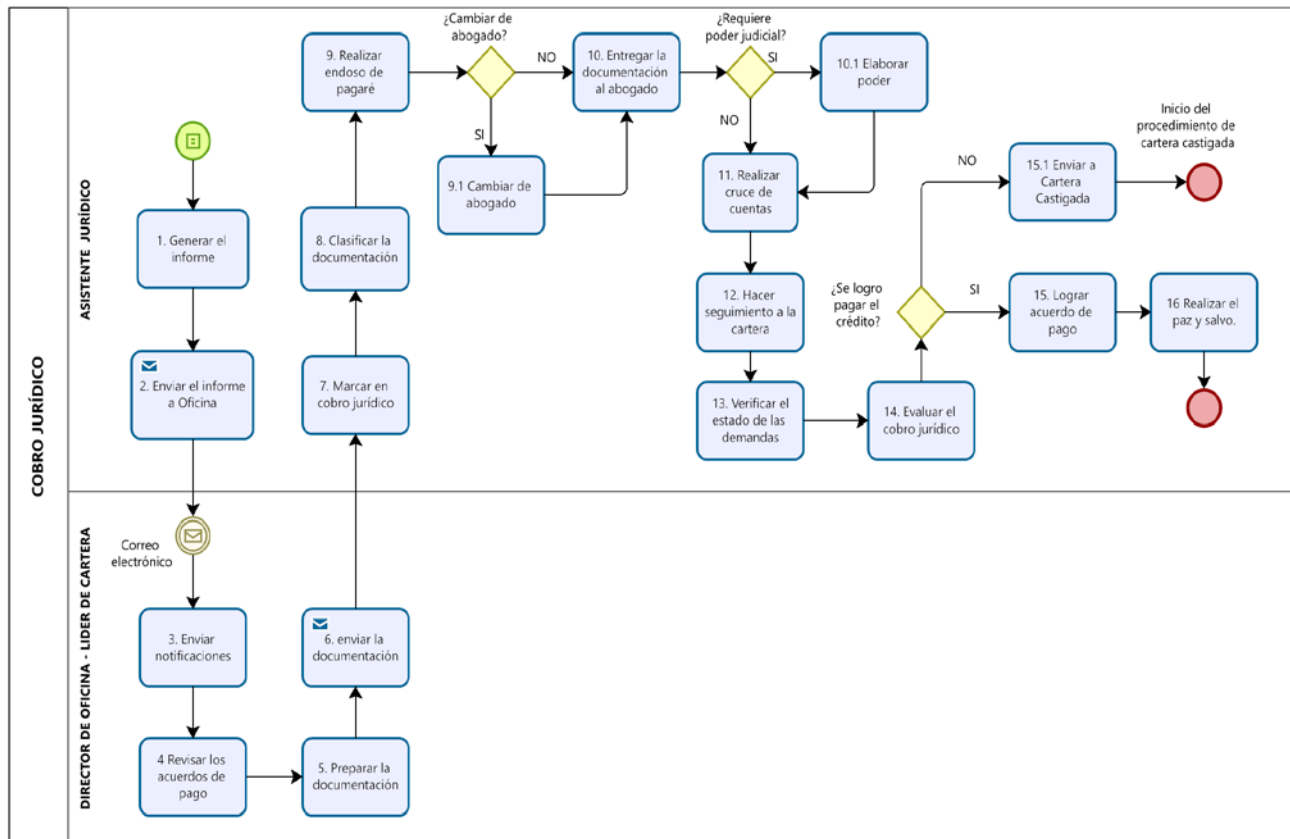
6.8 Los créditos que tengan un saldo igual o menor a ½ SMMLV, no serán enviados a cobro jurídico, solo se marcarán con el abogado especial en el integrador. Se debe hacer la gestión de cobro desde cada oficina.


COBRO JURÍDICO

Código:	PR-CT-13	Versión:	6	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	3 de 7
----------------	----------	-----------------	---	------------------	-------------------------	----------------	--------

- 6.9 El abogado debe informar e indicar el juzgado donde se instaura la demanda mediante un informe detallado en un tiempo no mayor a ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación por parte de Cartera, el incumplimiento de este inciso dará lugar al no pago de la cuenta de cobro o factura respectiva.
- 6.10 Si el deudor o codeudor(es) cancela el saldo en mora y los honorarios generados por la mora, antes de radicarse la demanda en el juzgado, se podrá desmarcar del cobro Jurídico en el integrador y se deben solicitar la devolución de los documentos al abogado encargado. El deudor o codeudor(es) debe firmar nuevos pagares en blanco, adjuntando un pagaré en la carpeta del deudor y el otro a la bóveda de pagaré. En esta etapa solo se le reconocerán el 6% de lo recaudado por concepto de honorarios.
- 6.11 Cuando se suspenda el proceso de cobro y se llega a un acuerdo de pago con el deudor o codeudor(es) de cancelar la cuota más honorarios, el asociado debe firmar nuevos pagares en blanco, adjuntando un pagaré en la carpeta del asociado y el otro a la bóveda de pagaré.
- 6.12 En esta etapa antes de marcar a cobro jurídico y una vez marcado a jurídico cualquier acuerdo de pago que se establezca deberá ser firmado por deudor y/o codeudores (es), asistente jurídico y con el visto bueno del director de cartera; para evitar el cobro jurídico el plazo se establecerá de una manera razonable y dependerá del monto de la obligación al primer incumplimiento de este acuerdo quedara sin efecto y se iniciara proceso jurídico.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
COBRO JURÍDICO							
Código:	PR-CT-13	Versión:	6	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	4 de 7

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Generar el informe	<p>Generar el informe los 10, 20 y 28 días de cada mes, por la ruta: Administrador de Informes / SubgCartera / Cartera por edades con codeudores. En caso de que estos sean festivos se debe realizar el día siguiente.</p> <p>Exportar el informe por la opción de Excel y filtrar el archivo por Oficina y por tiempo igual o superior a 55 días de mora.</p>	Asistente Jurídico	
2	Enviar el informe a Oficina	<p>Enviar por correo electrónico a cada Director de Oficina la relación de asociados que se enviarán a cobro jurídico e indicando la documentación requerida para el inicio del proceso. Ver disposición General 6.1</p> <p>El analista de cobranza y Call Center en coordinación con el abogado externo encargado del cobro Prejurídico será el responsable de la notificación de aviso a cobro jurídico y en caso de existir clausula aceleratoria el líder de cartera de cada oficina será el responsable de la notificación, caso en el cual se debe remitir copia de la notificación al asistente jurídico.</p>	<p>Asistente Jurídico</p> <p>Analista de cobranza y Call Center</p> <p>Líder de cartera</p>	Correo electrónico
3	Enviar notificaciones	<p>Comprobar que el cuerpo del mensaje es el correcto; y verificar el canal autorizado para comunicar al asociado y que la base de datos de cobro jurídico este completa.</p> <p>Realizar el envío de los mensajes y/o correos electrónicos al canal autorizado, se deben guardar los soportes de las comunicaciones en la nube.</p>	Analista de cobranza y Call Center	Plataforma Protecdata
4	Revisar los acuerdos de pago	Verificar si la obligación se encuentra al día, De ser así, no será marcada a cobro jurídico.	<p>Director de Oficina</p> <p>Líder de Cartera</p> <p>Asistente jurídico</p>	Documento físico y notas históricas -OPA
5	Preparar la documentación	Revisar que la documentación solicitada para el inicio a cobro Jurídico de cada crédito	<p>Líder de Cartera</p> <p>Asistente Jurídico</p>	Archivos PDF

COBRO JURÍDICO

Código:

PR-CT-13

Versión:

6

Vigencia:

18 de diciembre de 2024

Página:

5 de 7

		<p>relacionado este completa en el módulo coonfijuridico.</p> <p>Escanear los documentos en formato PDF identificando el archivo así:</p> <p>No. De identificación _JURIDICO_ número de pagare.</p>		
6	Enviar la documentación	<p>Enviar por memorando interno al Asistente Jurídico y en sobre sellado el o los pagarés debidamente diligenciados de cada crédito relacionado en cobro jurídico.</p> <p>Ver disposición general 6.5</p>	<p>Director de Oficina</p> <p>Líder de Cartera</p>	WorkManager
7	Marcar en cobro Jurídico	<p>Los días 17, 26, y el 6 de cada mes debe verificar el listado o inventario de cobro jurídico.</p> <p>Marcar la obligación que cumpla mora de 61 días en el integrador como jurídico, con el abogado a quien se le fue designado los procesos de acuerdo con la oficina.</p> <p>Ruta: Modulo Opa/Jurídico/procesos/pasar de Prejurídico a jurídico.</p> <p>Ver disposición general 6.8</p>	Asistente Jurídico	Integrador OPA
8	Clasificar la documentación	Organizar y clasificar la relación por abogado y entregar al Director de Cartera para su visado.	Asistente Jurídico	
9	Realizar endoso de pagaré	Realizar el endoso de pagaré. Hacer firmar por el Gerente General y solicitar la respectiva cámara de comercio para entregar a cada abogado.	Asistente Jurídico	
9.1	Cambiar de abogado	Realizar el cambio de abogado al pagaré en Jurídico por la ruta: Opa / jurídico / cambio de abogado – si reasigna abogado en caso de ser requerido.	Asistente Jurídico	
10	Entregar la documentación al abogado	Realizar la entrega de la documentación por el módulo coonfijuridico incluido el pagaré original, a cada abogado por medio de comunicación externa o correo electrónico.	Asistente Jurídico	Comunicación externa

COBRO JURÍDICO


Código: PR-CT-13

Versión: 6

Vigencia: 18 de diciembre de 2024

Página: 6 de 7

10.1	Elaborar el poder	Realizar el poder al abogado en caso de la solicitud.	Asistente Jurídico	
11	Realizar cruces	<p>Desmarcar crédito de cobro jurídico, activar cuentas de ahorro si se requiere y solicitar eliminar tarjetas e imprimir el estado de cuentas del asociado.</p> <p>Realizar el cruce de cuentas según el procedimiento de cruces especiales de cartera. (PR-CT-07)</p> <p>Cuando el asociado tiene vigentes dos obligaciones, se debe realizar el cruce por nota de cartera (fuente 50). Debitando los aportes y acreditando las obligaciones, y seguidamente se utiliza la fuente 77 con los saldos restantes para que quede como ex asociado.</p> <p>Marcar en el integrador el bloqueo por la ruta Procesos afines / Utilidades / relación de bloqueos: Bloqueo Jurídico (013).</p>	Asistente Jurídico	
12	Hacer seguimiento a la cartera	Revisar la información de cada uno de los procesos en el módulo de Coonfijuridico.	Asistente Jurídico	Modulo Coonfijuridico
13	Verificar estado de las demandas	<p>Comprobar el informe enviado por cada abogado sobre la instauración de la(s) demanda(s).</p> <p>Ver disposición general 6.9</p>	Asistente Jurídico	Modulo coonfijuridico
14	Evaluar el cobro jurídico	Trimestralmente se evaluará la gestión realizada a través de los comités jurídicos, mediante un acta en el cual quedara el registro de las acciones adelantadas y los resultados obtenidos por cada abogado, los cuales se socializarán y quedarán plasmados en la herramienta de Coonfijuridico	<p>Director de Cartera</p> <p>Asistente Jurídico</p>	Informe general de procesos.
15	Lograr acuerdo de pago en jurídico	Comprobar si el asociado cancela mediante embargo o voluntariamente llega a un arreglo cartera, se remite al abogado oficio autorizando la terminación del proceso y actualizar la herramienta Coonfijuridico.	<p>Director de Cartera</p> <p>Asistente Jurídico</p>	Informe Cartera Castigada
15.1	Enviar a Cartera Castigada	Remitir el informe de los asociados que se enviarán a Cartera Castigada luego de 360	Director de Cartera	Informe Cartera Castigada

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
COBRO JURÍDICO						
Código:	PR-CT-13	Versión:	6	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página: 7 de 7

		días de mora, que no hayan logrado un arreglo de la cartera, o que se defina como cartera irrecuperable.	Asistente Jurídico	
16	Realizar el paz y salvo	Realizar el paz y salvo de la cartera en jurídico. Documento que se expide a solicitud del interesado por medio de PQRSF.	Asistente Jurídico	Paz y Salvo PQRSF

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

IN-CT-04 Diligenciamiento de Pagaré

PR-CT-07 Cruce Especial Voluntario

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
6	Se actualiza el disposición general 6.1., 6.6., 6.10., 6.11., y 6.12. Se cambian las actividad No. 3, 4, 5, 6, 7, 11, 13, y 16. Se ajustan el responsable de las actividades y se rectifican la descripción de cada una de estas. Se actualiza el diagrama de flujo de acuerdo a las modificaciones de las actividades.	16 de diciembre de 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