

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
VISITA DOMICILIARIA PARA COBRO DE CARTERA						
Código:	PR-CT-18	Versión:	1	Vigencia:	18 de diciembre de 2024.	Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Obtener el contacto directo con el asociado y establecer un compromiso que conlleve al pago de la obligación en mora y/o la normalización de la obligación, para lograr mayor efectividad en el recaudo y por ende la disminución de la cartera.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de cada caso de crédito en mora, analizando y revisando las condiciones de contacto y finaliza con la visita domiciliaria.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Director de Oficina
- 3.3. Analista de Cobranza
- 3.4. Asesor de Cobranza

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 2300
- 4.2. Reglamento de Cartera – artículo 4.5.2
- 4.3. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

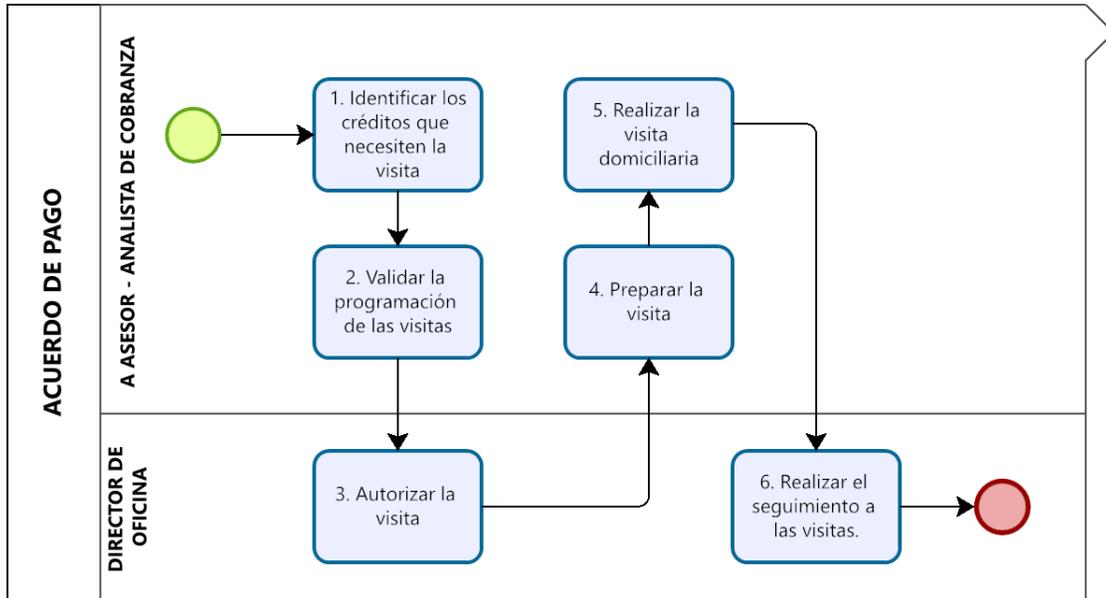
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Visitas domiciliarias:** Son forma efectiva de recuperar deudas pendientes.
- 5.2. **Gestión de Cartera:** Se refiere al registro, monitoreo y seguimiento de un conjunto de elementos valiosos para la Cooperativa.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. La visita a domicilio debe ser el último recurso en la gestión de la cobranza y esta se realiza una vez se tenga toda la trazabilidad de que el deudor fue imposible contactarlo por los canales autorizados.
- 6.2. En la visita domiciliaria se debe establecer una estrategia de negociación, es importante prepararla y planearla y tener clara la información de deudor o codeudor con los estados de cuenta y la liquidación de la obligación, así como el monto para colocar al día la obligación.
- 6.3. Una vez establecido el contacto directo con el deudor y/o codeudor es importante tener presente las siguientes consideraciones: Identificar de manera sutil el motivo del NO pago, escuchar y tomar nota de las razones del deudor o codeudor, recordarle la honorabilidad, si se encuentran evasivas tomar medidas correctivas de inmediato, hacerle ver la obligación que adquirió, recordarle las consecuencias negativas del no pago oportuno y estar abierto a la negociación.
- 6.4. Es importante dentro del proceso de cobro para evitar interpretaciones y evasivas elaborar un acuerdo de pago con responsabilidades y fechas de cumplimiento (Ver PR-CT-17). Se recomienda ser firmes a la hora de exigir los compromisos.
- 6.5. Se debe ejercer un control y cumplimiento de estos compromisos o acuerdos de pago.
- 6.6. Si el deudor o codeudor no se encuentra en el momento de la visita, abstenerse de dar información a terceros sobre el estado de la obligación y en ningún momento dejar de forma verbal o escrita la razón o el motivo de la visita.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Identificar los créditos que necesitan la visita	Realizar la verificación de la cartera en mora, que no cuenten con un contacto efectivo a través de los canales autorizados. Programar la(s) visita(s) domiciliaria(s) a cada uno de los casos o créditos en mora.	Analista de Cobranza Asesor de Cobranza	Modulo Call-center Notas Históricas
2	Validar la programación de las visitas	Validar las gestiones de cobro realizadas por el módulo Call Center y las notas históricas. Elaborar el listado de estos asociados que serán objeto de visita. Programar la visita a través de la herramienta de WorkManager, registrando la fecha y hora de salida.	Analista de Cobranza Asesor de cobranza	Modulo Call-center Notas Históricas WorkManager
3	Autorizar la visita	Verificar el listado de visitas generado por el funcionario. Ingresar a WorkManager y autorizar la visita que se va a realizar al día siguiente, tener en cuenta que las visitas se deben registrar en su totalidad e informar a través de la herramienta.	Director de Oficina	WorkManager o correo electrónico

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
VISITA DOMICILIARIA PARA COBRO DE CARTERA							
Código:	PR-CT-18	Versión:	1	Vigencia:	18 de diciembre de 2024.	Página:	3 de 3

4	Preparar la visita	Recopilar toda la información disponible sobre el crédito y el asociado, preparar los posibles argumentos y prácticos para lograr persuadir el pago y/o la normalización del crédito.	Analista de Cobranza Asesor de cobranza	Estado de cuentas- Liquidación del crédito
5	Realizar la visita domiciliaria	Realizar la visita previamente autorizada. Llevar la documentación necesaria y registrar en el formato de visita las notas y acuerdos logrados en la misma. En caso de que no se haya logrado encontrar al asociado deudor o codeudor, dejar escritas las novedades. Registrar las novedades de la visita en la matriz de seguimiento y control de cartera en mora.	Analista de Cobranza Asesor de cobranza	Visita domiciliaria
6	Realizar el seguimiento a las visitas.	Realizar un seguimiento posterior y registrar todo lo acordado durante la visita para asegurar que cumpla con el acuerdo de pago. Establecer una relación de confianza con el asociado, una vez se valide la información y se visualice incumplimiento de pago será objeto de cobro jurídico.	Director de Oficina	

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Visita domiciliaria

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
1	Elaboración inicial del documento	16 de diciembre de 2024
Elaborado Por:		Revisado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General