

GESTIÓN DE CARTERA							
COBRO ADMINISTRATIVO						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	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. Asistente de Normalización de Cartera
- 3.3. Analista de Cobranza y Call Center
- 3.4. Auxiliar del Call Center
- 3.5. Asesores de Cobranza

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 2300 de 2023
- 4.2. Circular Básica Contable y Financiera
- 4.3. Estatutos Internos
- 4.4. Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito - SARC
- 4.5. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada
- 4.6. Reglamento de Cartera

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Cartera:** Son las obligaciones crediticias que el asociado tiene con la Cooperativa.
- 5.2. **Cobro Efectivo:** Es la gestión a través de la cual se logra establecer la recuperación de la obligación, quedando así al día.
- 5.3. Mecanismos de comunicación: Medios usados para establecer comunicación con el deudor y/o codeudor y realizar 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.
- 5.4. **Cobro Preventivo:** Es la gestión realizada de manera previa al vencimiento de las cuotas, el cual se debe realizar mínimo con 3 días hábiles de anticipación al vencimiento de la cuota.
- 5.5. **Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las obligaciones crediticias.
- 5.6. **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 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 de la cartera con forma de pago “taquilla” con mora de 1 a 30 días está a cargo del Asesor de Cobranza de cada agencia, y la cartera con mora entre 31 a 45 días se gestiona por los

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página:	1 de 5

Auxiliares de Call Center. La cartera con forma de pago "nómina" a partir del día 1 de mora será gestionada por el Asesor de Cobranza de cada agencia.

- 6.4. Dentro de las gestiones de recuperación se dispone los arreglos de cartera que contempla el reglamento.
- 6.5. Todas las gestiones de recuperación adelantadas y asignadas al call-center y las agencias deberán considerar los siguientes parámetros , **con el fin de centralizar la información relacionada con las carteras asignadas, el seguimiento a los recaudos y los resultados de la gestión.**
 - a. 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, en la siguiente ruta : procesos afines /estado de cuneta /notas históricas / gestión de cobro.
 - b. La notificación previa al reporte negativo ante centrales de información financiera no se tendrá en cuenta ni hace parte de las gestiones de cobranza.
 - c. Solo se realizará gestión de cobro mediante el o los canales señalados por el asociado/cliente y deudor/codeudor.
 - d. 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 Cobranza.
 - e. 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.
 - f. 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 al 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. Así mismo con base en este informe se generará un cuadro de seguimiento diario que permitirá hacer seguimiento al resultado de la gestión en cuanto a eficiencia y eficacia tanto de la gestión como de la recuperación de la cartera ver documento: Metodología presentación de informes de cartera
 - g. 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 por la cooperativa y actualice sus canales de contacto autorizados. En caso de que no logre ser efectiva la llamada se podrá adelantar el mensaje por WhatsApp y así sucesivamente de acuerdo a la tabla.

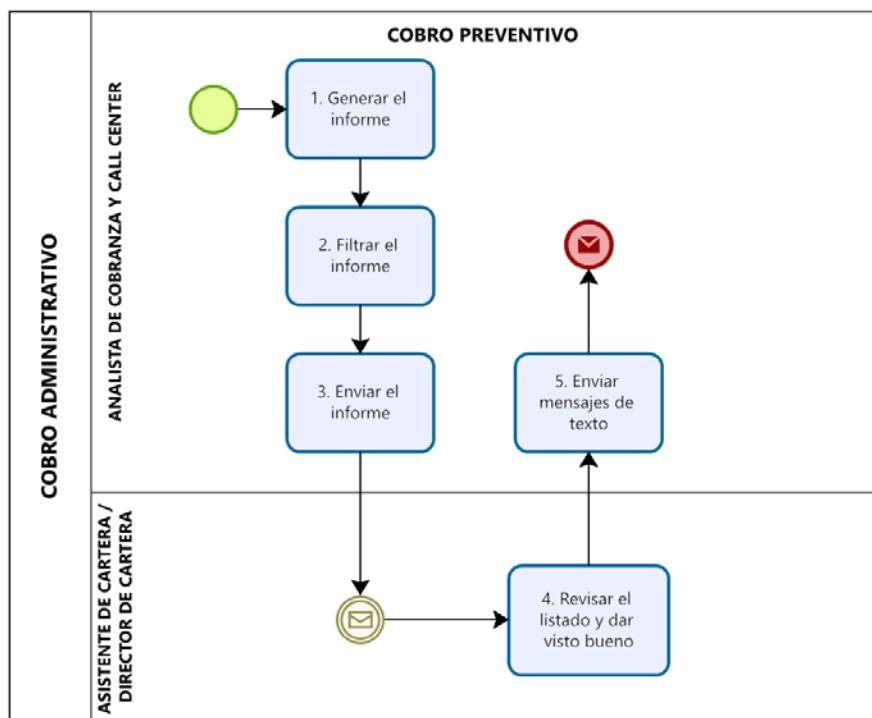
Canales de Comunicación	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
1. Llamadas	X			
2. WhatsApp		X		
3. Mensajes de texto				X
4. Comunicación Correo electrónico.			X	
5. Visitas	Aplica toda vez que agotados los medios descritos en los numerales anteriores, no se pueda establecer comunicación directa con el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

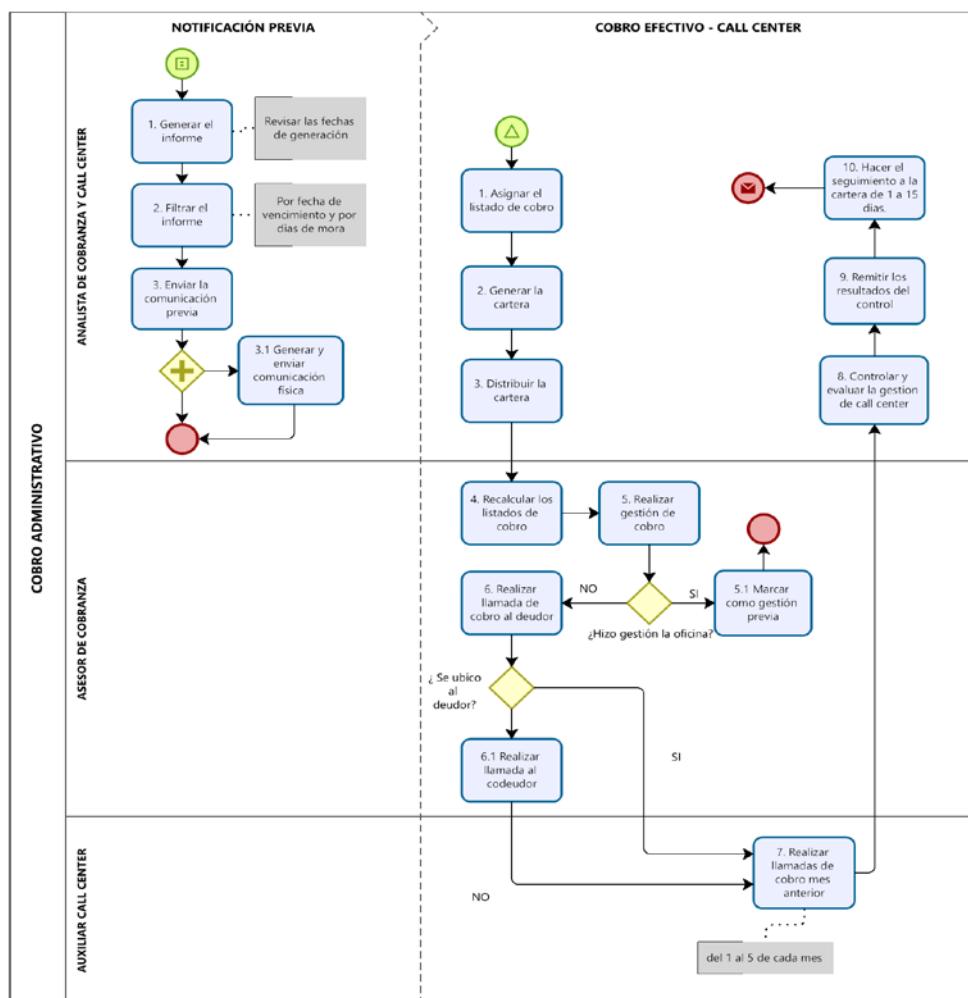
- 6.7. Se podrán realizar visitas a domicilio o lugar de trabajo como primer medio de cobranza, solo cuando se trate de obligaciones adquiridas a través de microcréditos, créditos de fomento, desarrollo agropecuario o rural y exista autorización expresa del asociado/deudor/codeudor.

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
COBRO ADMINISTRATIVO						
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página: 1 de 5

- 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, 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 enviará un archivo 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 se podrá 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 irre recuperabilidad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO





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

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página:	1 de 5

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.	Revisar el informe enviado. Verificar que la información este acorde al proceso y dar el visto bueno para su envío. En caso de ausencia del Director de Cartera, el Asistente de Normalización de Cartera podrá dictar el visto bueno.	Asistente de Normalización de Cartera Director de Cartera	Correo electrónico
5	Enviar mensajes de texto	Enviar al deudor el mensaje de texto antes de que se cumpla la fecha de vencimiento de la cuota del crédito. Enviar al Director de Cartera el reporte de envío de mensajes de texto como comprobante del proceso.	Analista de Cobranza y Call Center	Mensajes de texto y/o Correo electrónico.

COBRO ADMINISTRATIVO

NOTIFICACIÓN PREVIA

1	Generar el informe	Generar el informe según el corte o fecha de vencimiento los días 1, 10 y 21 para el envío de la notificación previa. Por la ruta: Administrador de informes / SubgCartera / Informe Cartas de Cobro – Deudor y Codeudor.	Analista de Cobranza y Call Center	Archivo de Excel
2	Filtrar el informe	<ol style="list-style-type: none"> Filtrar por "fecha de vencimiento" el informe generado de acuerdo con cada fecha: <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. Filtrar el informe por "días de mora" así: <ul style="list-style-type: none"> Deudores y codeudores : de 1 a 30 días. Guarda el informe filtrado como un archivo nuevo en la nube de la Dirección de Cartera y renombrarlo de acuerdo con la fecha de generación.	Analista de Cobranza y Call Center	Archivo en Excel

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página:	1 de 5

3	Enviar la comunicación previa	<p>Realizar la plantilla para generar la comunicación previa.</p> <p>Enviar la comunicación por correo electrónico certificado a cada asociado relacionado en la plantilla.</p> <p>Informar a la dirección de Cartera los días 10-22 y 1º. De cada mes, 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 notificación por correo electrónico.</p> <p>Archivar la comunicación y la guía de entrega en la nube, cinco (05) días después del envío.</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 1 a 30 asesores de cartera de las oficinas y 31 a 45 Operadores call-center - 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 6.7</p>	Analista de Cobranza y Call Center	
2	Generar la cartera	Generar la cartera en categoría (A) desde 1 días de mora los días 6 y 17 de cada mes. Usando los siguientes parámetros:	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	

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página:	1 de 5

4	Recalcular los listados de cobro	Generar la lista de cobro por la ruta: Call Center / Listado de trabajo (Contacto – Cliente). 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”.	Asesor de Cobranza	
5	Realizar gestión de cobro	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. 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.	Asesor de Cobranza	Gestiones de cobro en OPA
5.1	Marcar como gestión previa	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.	Asesor de Cobranza	Gestiones de cobro en OPA
6	Realizar la llamada de cobro Deudor	Realizar la llamada de cobro a cada asociado. Marcar en la pestaña Gestiones: Nueva Gestión el resultado de la llamada.	Asesor de Cobranza	Gestiones de cobro en OPA
6.1	Realizar la llamada de cobro Codeudor	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.	Asesor de Cobranza	Gestiones de cobro en OPA
7	Realizar llamadas de cobro mes anterior	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.	Auxiliar de Call Center	Listados de cartera Cartas devueltas Base de datos
8	Controlar y evaluar la gestión de Call Center	Generar los informes de control de llamadas, tiempos de llamadas y gestiones de cobro realizadas el día de trabajo inmediatamente anterior. Por la ruta: Administrador de informes / SubgCartera / 1. Evaluación Llamadas por operador Call Center – 2. Efectividad Operador Call Center. Relacionar en el cuadro en Excel el número de gestiones y llamadas realizadas por cada operador. Evaluar la gestión realizada por	Analista de Cobranza y Call Center	Cuadro de Excel

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
COBRO ADMINISTRATIVO							
Código:	PR-CT-01	Versión:	10	Vigencia:	01 de agosto de 2025	Página:	1 de 5

		cada Auxiliar de Call Center y Asesor de Cobranza, 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.		
9	Remitir los resultados del control	Enviar semanalmente por correo electrónico el control y evaluación realizada al área de Call Center y Asesores de Cobranza al Director de Cartera y al director de Oficina. Incluyendo las observaciones presentadas en la semana y las posibles oportunidades de mejora.	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
10	Se actualiza el responsable "Asesor de Cobranza". Se actualizan los Requisitos Legales y Documentales". Se ajustan las definiciones en uso del procedimiento. Se ajusta la disposición general 6.1. 6.3. Se elimina la 6.4. Se ajusta la 6.5. Se actualizan las actividades 4 ingresando al Asistente de Normalización de Cartera. Se aclara cuando comienza el "cobro administrativo". Se ajustan las actividades 4, 5, 6, cambiando a Asesor de Cobranza. Se elimina la actividad 10 de seguimiento.	22 de julio de 2025
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de PL y SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General