

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
Código:	PR-CT-13	Versión:	7	Vigencia:	01 de agosto de 2025	

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.

3. RESPONSABLES

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 3.1. Gerente General | 3.4. Asesor de Cobranza |
| 3.2. Director Cartera | 3.5. Abogado(s) Externo(s) |
| 3.3. Asistente jurídico | |

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1266 de 2008
- 4.2. Ley 1581 de 2012
- 4.3. Ley 2300 de 2023
- 4.4. Circular Básica Contable y Financiera
- 4.5. Estatutos Internos
- 4.6. Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC
- 4.7. Reglamento de Cartera
- 4.8. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Cartera jurídica:** Son aquellas obligaciones en mora superior a 60 días, 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 externo tendiente a la recuperación de la cartera asignada.
- 5.3. **Pagaré:** Titulo 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

GESTIÓN DE CARTERA						 <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>
Código:	PR-CT-13	Versión:	7	Vigencia:	01 de agosto de 2025	

- Formato de visita y 2 o 3 fotografías de la visita realizada.
- Contrato de arrendamiento.
- Certificado de libertad y tradición.
- Tarjeta propiedad de vehículos.

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. Cuando la documentación de la operación de crédito se encuentre almacenada en el WorkManager, sólo se escaneará la documentación relacionada en la disposición 6.1. En el caso de los créditos cuya documentación no se encuentra en el WorkManager, se debe escanear la totalidad de la documentación soporte de la operación de crédito y cargarla al WorkManager para su posterior visualización en la herramienta Coonfijurídico.
- 6.3. Se debe seguir con el proceso de cobro de esta cartera en cada oficina utilizando distintos mecanismos, de acuerdo con los canales autorizados por los titulares, como son: las Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro, visitas personalizadas en los términos de la Ley 2300 de 2023.
- 6.4. Los créditos en etapa de cobro jurídico pueden ser objeto de condonación de intereses según el Reglamento de Cartera.
- 6.5. 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 la demanda; 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 el codeudor o un tercero asuma la obligación o se realice el pago total de la obligación.
- 6.6. A los procesos jurídicos terminados por desistimiento tácito, no se les reconocerán honorarios
- 6.7. 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 cargar la documentación en el WorkManager.

Y anexar a la documentación de la disposición 6.1 lo siguiente:

- 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.

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

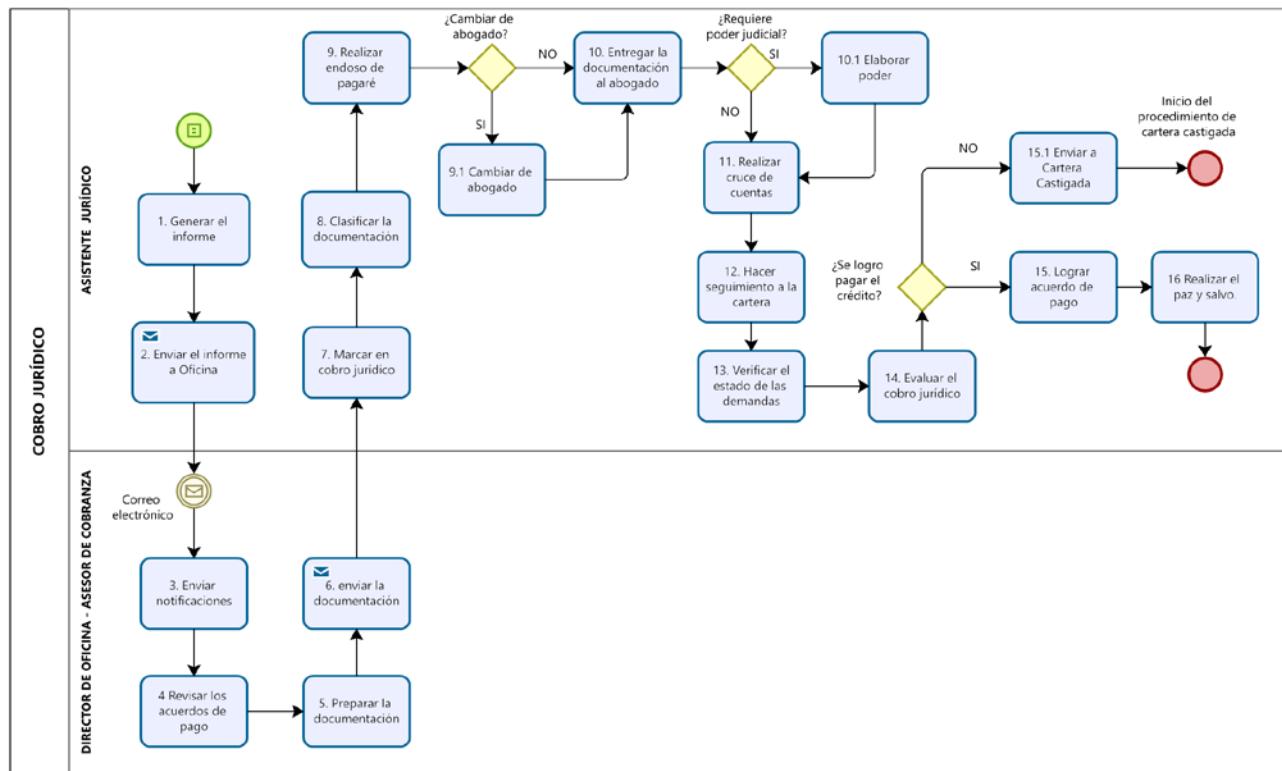
- Por incumplimiento o retardo en el pago de una o cualquiera de las cuotas de amortización de capital o de intereses.
- Si los bienes de alguno o algunos de los otorgantes son embargados o perseguidos en ejercicio de cualquier acción.
- Si las garantías otorgadas dejan de ser suficiente respaldo.
-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

6.8 Los créditos que tengan un saldo capital igual o menor a $\frac{1}{2}$ SMLV, 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.

6.9 Una vez instaurada la demanda, el abogado externo asignado debe remitir a Coonfie el acta de radicación de la demanda en un tiempo no mayor a ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación por parte de la Dirección 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.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>
Código:	PR-CT-13	Versión:	7	Vigencia:	01 de agosto de 2025	

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>El Asistente Jurídico debe enviar por correo electrónico a cada Director de Oficina la relación de asociados que se enviarán a cobro jurídico, 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.</p> <p>En caso de existir cláusula aceleratoria, el Asesor de Cobranza de cada oficina debe informar al Analista de Cobranza y Call Center, quien será el responsable de la notificación, caso en el cual se debe remitir copia de la notificación al Asistente jurídico.</p>	Asistente Jurídico Analista de cobranza y Call Center Asesor de Cobranza	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.	Director de Oficina Asesor de Cobranza Asistente jurídico	Documento físico y notas históricas -OPA

5	Preparar la documentación	<p>Revisar que la documentación solicitada para el inicio a cobro Jurídico de cada crédito relacionado este completa en el módulo Coonfijurídico.</p> <p>Escanear los documentos en formato PDF identificando el archivo así:</p> <p>No. De identificación _JURIDICO_ número de pagare.</p>	Asesor de Cobranza Asistente Jurídico	Archivos PDF
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>	Director de Oficina Asesor de Cobranza	Memorando Físico r
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 6.7</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 Coonfijurídico incluido el pagaré original, a cada abogado por medio de comunicación externa o correo electrónico.	Asistente Jurídico	Comunicación externa

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 proceso en el módulo de Coonfijurídico.	Asistente Jurídico	Modulo Coonfijurídico
13	Verificar estado de las demandas	Comprobar el informe enviado por cada abogado sobre las actas de radicación de la(s) demanda(s).	Asistente Jurídico	Modulo Coonfijurídico
14	Evaluuar el cobro jurídico	Bimestralmente 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 Coonfijurídico	Director de Cartera Asistente Jurídico	Informe general de procesos.
15	Lograr acuerdo de pago en jurídico	Si el asociado cancela mediante embargo o voluntariamente llega a un acuerdo de pago, se remite al abogado oficio autorizando la terminación del proceso y se actualiza la herramienta Coonfijurídico.	Director de Cartera Asistente Jurídico	Informe Cartera Castigada
15. 1	Enviar a Cartera Castigada	Remitir el informe de los asociados cuya obligación (es) se encuentra provisionada al	Director de Cartera	Informe Cartera Castigada

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>
Código:	PR-CT-13	Versión:	7	Vigencia:	01 de agosto de 2025	

		100% para enviar a Cartera Castigada, cuando no se haya logrado un acuerdo de pago, o cuando exista un concepto de cartera irrecuperable por parte del abogado asignado.	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 Pagare

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
7	Se actualiza el alcance del procedimiento. Se modifican los responsables de realizar el proceso. Se adicionan y se ajustan los requisitos legales y documentales. Se definen los tiempos para la cartera jurídica. Se modifica la disposición general 6.1., 6.2. como nueva, 6.3., 6.4., 6.5., 6.6., 6.7., 6.9., Se elimina la disposición 6.11., 6.12. Se ajusta el proceso para que el Asistente jurídico sea el responsable y garantice el cumplimiento de este cobro. Se modifica al líder de Cartera por Asesor de Cobranza, Se ajustan las descripciones de las actividades 2, 13, 14, 15, 15.1.	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