

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO	CÓDIGO : PGN05-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021
			VERSIÓN: 01

Elaborado por: Nombre SANDRA PATRICIA ROZO JIMENEZ Cargo: Subgerente Comercial Y De Crédito.	Revisado por: Nombre DIEGO FERNANDO MONTAÑA REYES Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Aprobado por: Nombre: BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS Cargo: Gerente
1. INTRODUCCIÓN		
El presente documento describe el procedimiento PGN05-00 Procedimiento Cobro Persuasivo y Jurídico, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.		
2. OBJETIVO		
Recuperación de cartera de la entidad, mediante cobro persuasivo específicamente para cartera con saldo de capital menor a 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes (en adelante SMMLV) y mediante cobro jurídico para todas las obligaciones con mora superior a los 120 días de vencimiento para crédito comercial y consumo; y superior a 90 días de vencimiento para créditos educativos.		
3. ALCANCE		
Este Procedimiento inicia con el informe de cartera generado mensualmente por la Subgerencia Comercial y de Crédito y finaliza con el pago de la obligación.		
4. DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • COBRO PERSUASIVO: Comprende acciones de cobro realizadas a cartera con saldo de capital inferior a 6 SMMLV a través de llamadas, cartas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros, con la finalidad de recaudar todas aquellas acreencias, créditos u soportadas en un título ejecutivo en el que conste una obligación clara, expresa y exigible. • COBRO JURÍDICO: Consiste en la fase jurídica de la Gestión de cobro, en donde se procede a iniciar un proceso ejecutivo que facilite y permita la obtención de medidas cautelares, con el objetivo de recuperar u obtener la comparecencia de un deudor para el pago líquido y exigible de una obligación, o bien se proponga un acuerdo de pago frente a la misma. • RECUPERACION DE CARTERA: Es el efectivo retorno de los recursos desembolsados a los clientes en un tiempo determinado. • PODER: El concepto de poder proviene del latín 'posere', refiriéndose al verbo que indica la capacidad, facultad o habilidad para llevar a cabo determinada acción. Por medio de este, se faculta a un abogado para ejercer representación judicial o extrajudicial. • ABOGADO EXTERNO: Es aquella persona que ejerce profesionalmente defensa jurídica de una de las partes en juicio, así como los procesos judiciales y administrativos ocasionados o sufridos por ella. 		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO Y JURÍDICO	CÓDIGO : PGN05-00
	PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN		FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021
			VERSIÓN: 01

5. NORMATIVIDAD

Normatividad	Ver Caracterización del proceso Gestión Financiera
--------------	--

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Clasificación de obligaciones	Los profesionales encargados de la cartera de cada una de las líneas de crédito mensualmente reportan el informe de cartera detallada, en el cual se puede evidenciar las obligaciones que se encuentran con un vencimiento mayor a 120 días, a las cuales se les realizará cobro persuasivo y/o jurídico y pasa a actividad 3; si las obligaciones poseen vencimiento mayor de 120 días pero su saldo capital es menor a 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes, se realizará cobro persuasivo conforme a la actividad 2.	Profesionales de Cartera.	Base de datos Saldos de Cartera Cobro Jurídico.
2.	Cobro Persuasivo	El Profesional Universitario y Personal de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito realizan gestión de cobro a las obligaciones con vencimiento mayor de 120 días y con saldo capital menor a 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes por medios electrónicos, correo postal o llamada telefónica, según datos registrados, brindando oportunidad para pago e indicándole al cliente los mecanismos o posibles soluciones y alternativas para normalizar o cancelar en su totalidad la obligación.	Profesional Universitario y Personal de Apoyo.	Reporte de la Gestión de Cobro en el sistema IAS.
3	Depuración de informe de obligaciones	El Profesional Universitario y Personal de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito verifican en el sistema IAS cada una de las obligaciones que se encuentran para cobro jurídico con el fin de conocer si se han realizado abonos o normalización de la obligación. En tal caso se termina el proceso, de lo contrario continua con la actividad 4.	Profesional Universitario y Personal de Apoyo.	Base de datos Saldos de Cartera Cobro Jurídico Depurada.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO
COBRO PERSUASIVO
Y JURÍDICO

CÓDIGO : PGN05-00

FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021

VERSIÓN: 01

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
4	Reparto de obligaciones para Cobro Jurídico	Una vez depurado el informe, el Profesional Universitario de la Subgerencia Comercial y de Crédito remite la información a Gerencia, la cual realiza la asignación de las obligaciones a los Abogados Externos con tarifa de acuerdo a la efectividad de recaudo de cada uno, según lo indique el informe de seguimiento trimestral.	-Profesional Universitario. -Gerencia.	Obligación con abogado asignado.
5	Solicitud de Pagarés	Recibida la asignación por parte de Gerencia, el Profesional Universitario de la Subgerencia Comercial y de Crédito solicita por medio de comunicación interna, con visto bueno de Subgerencia Comercial y de Crédito, al líder del proceso Gestión Documental (perteneciente a la dependencia la Subgerencia Administrativa y Financiera) la entrega de: pagarés originales, cartas de instrucciones y escrituras originales en el caso de créditos hipotecarios. Previo a la solicitud se corrobora en la base de datos RGD04-02: Base de Datos de Préstamos Títulos Valores si ha recibido con anterioridad el pagaré. En tal caso se aplica el procedimiento PGD04-00: Custodia de Títulos Valores .	-Profesional Universitario de la Subgerencia Comercial y de Crédito. -Subgerente Comercial y de Crédito. -Subgerente Administrativo y Financiero.	Pagarés solicitados
6	Acopio documentación para demanda	El Profesional Universitario y/o Personal de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito proceden a la revisión de las carpetas de los créditos en el Software QFDocument, descargando en formato .PDF o imprimiendo la totalidad de los documentos que conforman la carpeta como información soporte para presentar la demanda.	Profesional Universitario y/o Personal de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito.	Documentación descargada e impresa.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO
COBRO PERSUASIVO
Y JURÍDICO

CÓDIGO : PGN05-00

FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021

VERSIÓN: 01

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
7	Elaboración de poderes, constituciones en mora	Los Profesionales de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito elaboran el poder al abogado asignado en el documento RGN05-03: Poder Abogado junto con los documentos anexos que soportan la calidad de representante legal del Gerente y realizan certificación de cobro prejurídico de constitución en mora por medio del formato RGD00-11: Certificación y lo remite al Subgerente Comercial y de Crédito para su revisión y aval posteriormente a la Gerencia para la firma y presentación personal de ser necesario.	-Profesionales de Apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito. -Subgerente Comercial y de Crédito. -Gerencia.	-Formato RGD00-11: Certificación diligenciado. -Documento RGN05-03: Poder Abogado diligenciado.
8	Diligenciamiento de pagarés	Los profesionales o los auxiliares y/o personal de apoyo de la Subgerencia Comercial y de crédito diligencian los pagarés, con la información de la obligación y fechas y se elabora RGN05-01: Oficio Remisorio Cobro Jurídico a los abogados donde se relacionan las obligaciones a entregar.	Profesionales, Auxiliares y/o personal de apoyo Subgerencia Comercial y de crédito.	Pagaré diligenciado RGN05-01: Oficio Remisorio Cobro Jurídico .
9	Verificación de estado de la deuda	Con la documentación lista los profesionales de la Subgerencia Comercial y de Crédito verifican en el sistema IAS que todas las obligaciones objeto de reparto estén en mora, en caso de que la obligación se encuentre normalizada, se devuelve el pagaré a Archivo. Si la obligación presenta abono pero no está normalizada el apoderado contacta al cliente para que realice acuerdo de pago y una vez realizado el acuerdo se devuelve el pagaré a archivo. Si la obligación esta en mora se continua con el proceso. Esta revisión debe hacerse hasta antes de entregar los documentos al abogado asignado para presentar la demanda.	Profesionales de apoyo Subgerencia Comercial y de Crédito	Actualización IAS.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO
COBRO PERSUASIVO
Y JURÍDICO

CÓDIGO : PGN05-00

FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021

VERSIÓN: 01

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
10	Entrega de documentación al abogado externo	El Profesional de apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito notifica al abogado mediante oficio en formato RGN05-01: Oficio Remisorio Cobro Jurídico , para que reciba los documentos de la obligación en mora.	Profesional de apoyo Subgerencia Comercial y de Crédito	RGN05-01: Oficio Remisorio Cobro Jurídico.
11	Actualización sistema IAS	Una vez entregada la documentación al abogado, los profesionales de la Subgerencia Comercial y de Crédito actualizan en IAS la información del abogado y fecha de entrega.	Profesionales de apoyo Subgerencia Comercial y de Crédito	Actualización IAS.
12	Auto de Mandamiento de pago	En el formato RGN05-02: Base de Datos Procesos Jurídicos se consigna la información del abogado asignado, fecha de entrega de documentos y fecha de mandamiento de pago. En caso de no presentarse en el tiempo estipulado se elabora requerimiento por incumplimiento de obligaciones contractuales formato RGD00-01 CARTA.	Abogado externo Profesionales de apoyo y/o Auxiliares de apoyo Subgerencia Comercial y de Crédito	RGN05-02: Base de Datos Procesos Jurídicos.
13	Presentación y revisión de informes	Una vez se radique la demanda, los abogados externos informarán a la Subgerencia Comercial y de Crédito la fecha de radicación de ésta en el informe bimensual detallado de sus actuaciones dentro de los procesos con los formatos RCT01-75: Informe Abogados Externos y RGN05-02: Base de Datos Procesos Jurídicos . El profesional universitario de la Subgerencia Comercial y de Crédito apoya en verificación del cumplimiento de las obligaciones de los abogados reportadas en RGN05-02: Base de Datos Procesos Jurídicos y en el sistema IAS las actuaciones del proceso.	Abogado externo Profesional universitario Subgerencia Comercial y de Crédito Subgerente Comercial y de Crédito	Informe abogados externos RCT01-75: Informe Abogados Externos y RGN05-02: Base de Datos Procesos Jurídicos y en el sistema IAS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO
COBRO PERSUASIVO
Y JURÍDICO

CÓDIGO : PGN05-00

FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021

VERSIÓN: 01

6. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
14	Verificación de estados	Los profesionales de apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito verifican los estados de los procesos activos en los diferentes juzgados, una vez ejecutoriados los autos, dicha información es actualizada y consignada en el sistema IAS.	Profesionales de apoyo de la Subgerencia Comercial y de Crédito	Información de proceso actualizado en IAS.
15	Verificación y carga de costas judiciales al sistema	De acuerdo a informe del abogado se verifican los soportes de actuaciones y se cargan las costas generadas en los proceso a cada obligación en el sistema IAS.	Auxiliar de apoyo oficina jurídica	Costas judiciales en el software IAS (nota debito –crédito a cuotas)
16	Terminación del proceso	Una vez la obligación sea cancelada en su totalidad o normalizada, el Profesional universitario, el personal de apoyo y/o auxiliar de apoyo deberá informar al abogado a cargo del proceso y solicitarle la terminación del mismo mediante el formato RGN05-04: Terminación de Proceso , el cual deberá remitir copia de la terminación a la Subgerencia Comercial y de Crédito vía correo electrónico.	Profesional y/o Auxiliar de apoyo oficina jurídica	Formato RGN05-04: Terminación de Proceso .

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
01	12/04/2021	Nombre SANDRA PATRICIA ROZO JIMENEZ Subgerente Comercial Y De Crédito.	Ajustar el procedimiento "Cobro Persuasivo y Jurídico" de conformidad a las modificaciones de la estructura organizacional del Instituto aprobada por la Junta Directiva en Acta N° 02 del 26 de marzo de 2020 (cambio de procesos de Gestión Jurídica a Gestión Financiación), y aplicación del Procedimiento Gestión de Cambio del SGC.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN FINANCIACIÓN

PROCEDIMIENTO
COBRO PERSUASIVO
Y JURÍDICO

CÓDIGO : PGN05-00

FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/2021

VERSIÓN: 01

8. ANEXOS (FORMATOS)

CÓDIGO	NOMBRE
RGN05-01	Oficio Remisorio Cobro Jurídico
RGN05-02	Base de Datos Procesos Jurídicos
RGN05-03	Poder Abogado
RGN05-04	Terminación de Proceso
RCT01-75	Informe Abogados Externos
RGD00-11	Certificación
RGD04-02	Base de Datos de Préstamos Títulos Valores
PGD04-00	Custodia de Títulos Valores