

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO: PR-GJ-02 ✓

VERSION: 04 ✓

FECHA: : 26 de mayo de 2023 ✓

Página 1 de 17

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, procedimiento a ejecutar y los aspectos a tener en cuenta al momento de realizar el recaudo, para la realización del cobro de recuperación de la cartera morosa de la Caja de Compensación familiar de Arauca COMFIAR, proveniente de las obligaciones dinerarias pendientes por parte de afiliados y no afiliados con ocasión de servicios prestados.

2. ALCANCE

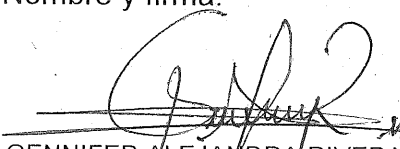
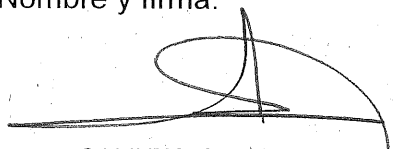
Este procedimiento inicia cuando el afiliado o no afiliado presente mora en la obligación asumida y respaldada con un título ejecutivo o título valor, por aportes y subsidio o cualquier servicio social prestado por COMFIAR, diferente a créditos, y termina con la organización del expediente que se remite a cobro pre jurídico y jurídico para iniciar el proceso en contra del deudor y/o codeudores.

Se considera que existe mora, cuando no hay pago oportuno por parte del deudor sobre la obligación dineraria adquirida por concepto de aportes y cualquier servicio social diferente a créditos, caso para el cual operará este procedimiento.

3. RESPONSABLE (S)

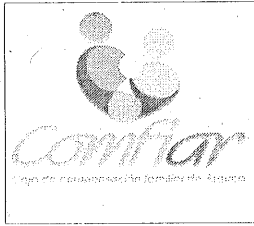
La responsabilidad de cumplimiento del presente procedimiento radica en cabeza de cada Gerente de División, o quien delegue para tal fin.

Las etapas de cobro Pre - Jurídico y Judicial, corresponden a la División Jurídica y Contractual y/o abogado externo o casa de cobranza según sea el caso.

REVISO:	APROBADO
Nombre y firma: 	Nombre y firma: 
GENNIFER ALEJANDRA RIVERA MENDOZA	CALIXTO GARCIA RODRIGUEZ
Fecha: 26 de mayo de 2023 ✓	Fecha: 26 de mayo de 2023 ✓

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 2 de 17

4.1 DEFINICIONES

CARTERA: Es el conjunto de acreencias a favor de la Caja de Compensación familiar de Arauca-COMFIAR, contenidas en título ejecutivo simple o complejo que contienen obligaciones dineradas de manera clara, expresa y exigible.

TÍTULOS VALOR: Son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación, y de tradición o representativos de mercancías.

TITULO EJECUTIVO: Es todo documento proveniente de un deudor en el cual consta una obligación a su cargo, de manera clara, expresa y exigible. El título ejecutivo por excelencia que se maneja en la Corporación se denomina pagaré.

REQUERIMIENTOS: Son todas aquellas notificaciones que se hacen a los usuarios de servicios de la Caja, que se encuentran en morosidad, con el fin de notificar y exigir el cumplimiento de su obligación pendiente e insoluta. Existen dos tipos de requerimientos: telefónico y escrito.

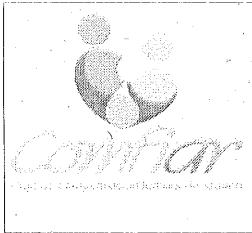
GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO: Son todas las actuaciones que pretenden un acercamiento con el deudor, con el fin de procurar el pago de la obligación pendiente, o en su defecto la celebración de un acuerdo de pago, antes de llegar a la instancia de cobro judicial.

ACUERDOS O COMPROMISOS DE PAGO: Acuerdo escrito que se firma entre el deudor moroso y la Caja con el fin de acordar una fórmula y/o plazo para el pago de las obligaciones adeudadas.

AVISO DE COBRO PRE-JURIDICO: Son las acciones realizadas para obtener el pago de la obligación que el aportante adeuda a la Caja de Compensación, a través de títulos que prestan merito ejecutivo, con el fin de evitar acciones judiciales.

MORA: No pago de la obligación dentro de los términos legales.





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 3 de 17

CASTIGO DE CARTERA: La Exclusión del activo y el traslado del mismo a cuentas orden, el cual se presenta después de un minucioso estudio sobre la irrecuperabilidad de las acreencias dinerarias vencidas.

4.2 ABREVIATURAS

- SGC: Sistema Gestión de la Calidad
- COMFIAR: Caja de Compensación Familiar de Arauca

5. CONDICIONES GENERALES

El proceso aplica para todas aquellas obligaciones dinerarias pendientes de pago por parte de afiliados y no afiliados, sobre servicios otorgados por COMFIAR, diferente a créditos. Este inicia con el seguimiento continuo de los pagos oportunos de la (s) cuota (s) que se haya (n) pactado, seguido por el proceso de cobranza persuasiva, cobranza pre jurídica y cobranza judicial.

5.1. REGLAS PARA MANTENER EL ESTADO ADMINISTRATIVO PERSUASIVO:


Las acciones persuasivas se mantendrán sin iniciar acciones judiciales cuando:

- El valor adeudado sea inferior a los costos que asumirá la Caja de Compensación al iniciar proceso judicial o inferior a 10 (UVT) unidades de valor tributario.
- El aportante realice abonos voluntarios a la Caja sin estar amparado por un acuerdo de pago.

5.2. GESTION DE COBRO.

5.2.1 LINEAMIENTOS O POLITICAS DE OPERACIÓN La primera etapa que se deberá agotar, y que se encuentra en cabeza de cada Gerente de División, o a quien delegue para tal fin, es la denominada etapa administrativa persuasiva, la cual debe desarrollarse dentro del término máximo treinta (30) días hábiles, contados a partir del quinceavo (15°) días habiales de mora. Si vencido aquel término el deudor no se ha presentado, no ha pagado o acordado el pago, la respectiva División deberá



	PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	CODIGO: PR-GJ-02
		VERSION: 04
		FECHA: : 26 de mayo de 2023
		Página 4 de 17

proceder a dar traslado a la División Jurídica y Contractual de la Corporación, dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, remitiendo el expediente de cada caso, el cual deberá contener entre otras, el título valor y/o ejecutivo original, para que se inicie con la etapa de cobro pre jurídico y posterior cobro judicial si hubiere lugar y los que determinen en una lista de chequeo.

5.3. ETAPA ADMINISTRATIVA

5.3.1 LLAMADAS TELEFONICAS.

La gestión de cobro utilizando como herramienta el teléfono, se deberá iniciar una vez la obligación presente desde quien (15) días hábiles de mora y como mínimo cinco (5) llamadas, pero siempre se dirigirá única y exclusivamente al deudor y los codeudores, en ningún momento se podrá enterar a personas ajenas a la obligación. Cada División deberá llevar un registro escrito de seguimiento de las llamadas que se realizan, indicando cuando menos la siguiente información:


1. Fecha de la llamada.
2. Funcionario que la realiza
3. Nombre de la persona que atiende la llamada.
4. Resultado o novedad resultante de la gestión.

NOTA: El registro escrito deberá llevar la firma del trabajador que realizó las llamadas y el Gerente de División o Jefe de Sección.

5.3.2 COMUNICACIÓN ESCRITA Y/O CORREO ELECTRÓNICO.

Si no se obtiene resultado positivo a la llamada telefónica, se deberá enviar dos (02) comunicaciones escritas a la última dirección registrada en la Corporación, y/o se hará el cobro por medio de correo electrónico y otra a la dirección de residencia, siempre y cuando el deudor hubiere autorizado por escrito la notificación por este último medio. En cualquier medio de notificación que se utiliza se establecerán tiempos de plazo para el pago, el cual no podrá ser superior a diez (10) días calendario.



	PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	CODIGO: PR-GJ-02
		VERSION: 04
		FECHA: : 26 de mayo de 2023
		Página 5 de 17

5.3.3 REGLAS PARA INICAR ETAPA JURIDICA SIN TERMINAR LA ETAPA ADMINISTRATIVA PERSUASIVA

Las acciones persuasivas no serán agotadas cuando exista el riesgo de no recuperar la cartera, esto será cuando:

- La cartera tiene una antigüedad que afecta la oportunidad de cobro.
- Que se adeude más de 25 SMMLV.
- El deudor se encuentre en proceso de naturaleza concursal o estado de liquidación.

5.3.4 SUMAS IRRISORIAS

No serán susceptibles de cobro judicial los valores que sean inferiores 10 (UVT) unidades de valor tributario el cobro por vía administrativa se mantiene durante la vigencia de la obligación, es decir, hasta que se efectúe el pago por parte del deudor o sea decretada la prescripción; actividad que estará a cargo del Gerente de División, o a quien este delegue para tal fin. En caso de decretar la prescripción de la obligación, será sujetas a castigo de cartera, en el cual se evidenciará la gestión de cobro administrativo por parte del proceso o sección encargada, la cual certificará que dichas sumas de dinero son de difícil recaudo.

Durante la etapa de Cobro Administrativo Persuasivo de la Corporación podrá hacer el reporte de la obligación en mora del deudor a las centrales de riesgo, previa autorización para consulta, reporte y procesamiento de datos personales.

Nota: La aplicación del presente numeral determina que las sumas irrisorias no podrán radicarse en la División Jurídica y Contractual y tendrá retroactividad a los procesos radicados en vigencias con anterioridad, por lo cual, las áreas deberán continuar con el Cobro Administrativo Persuasivo permanente.

5.4. ETAPA PREJURIDICA

Si agotadas las anteriores opciones COMFIAR no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, dentro de los cinco (15) días hábiles siguientes al vencimiento





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 6 de 17

de la etapa administrativa, o de acuerdo al nivel de riesgo, trasladará la gestión de recuperación al Gerente de la División Jurídica y Contractual de COMFIAR para que continúe con la actividad de cobranza Pre-jurídica.

Para el traslado de la gestión a la etapa Pre-Jurídica, la División respectiva deberá remitir expediente debidamente foliado en carpeta con la siguiente documentación:

1. Memorando interno por medio del cual se remite la documentación, y en donde además se consigne la información del caso en particular adeudado, identificando debidamente al deudor; última dirección de domicilio registrada, teléfono y correo electrónico; valor de capital adeudado; cuotas pactadas; valor y fecha de vencimiento de las mismas; fecha y valor de último pago realizado.
2. Título ejecutivo o valor en original, debidamente firmado por el deudor.
3. Carta de instrucciones para el llenado del pagaré
4. Soportes de pagos realizados, si los hubiere.
5. Acuerdos de pago (original), si los hubiere.
6. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor, si los hubiere
7. En caso de que el deudor sea un afiliado a la Corporación, deberá suministrarse información de la empresa con que labora, dirección de la misma, y salario que devenga. Para esta información, la División respectiva deberá solicitarla a la sección de subsidio.
8. Copia de la comunicación enviada al deudor, previamente al reporte ante la central de riesgo.
9. Certificado de existencia y representación legal si el deudor es persona jurídica
10. Procedimiento de expulsión y liquidación con el certificado de ejecutoriedad y notificación de la misma.

Sin perjuicio de lo anterior, la División Jurídica y Contractual podrá realizar solicitud de aclaración frente a cualquier tema relacionado.





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 7 de 17

Una vez recibida la documentación por parte de la División Jurídica y Contractual, ésta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, procederá a emitir comunicación escrita dirigida al deudor (es), contentiva de cobro pre-jurídico con las advertencias pertinentes. Otorgándole un plazo no mayor a cinco (10) días para que comparezca a la Corporación, a pagar la obligación o intentar un acuerdo de pago.

5.5 ETAPA JURÍDICA

Una vez radicados los expedientes en la División Jurídica y Contractual para su cobro judicial, el Gerente de la División Jurídica y Contractual emitirá concepto de probabilidad de recaudo de acuerdo a los bienes que tenga el deudor y su historial laboral, el cual puede ser Probabilidad de Recaudo Alta, Probabilidad de Recaudo Media y Probabilidad de Recaudo baja, y deberá realizar la respectiva radicación ante la autoridad judicial en los siguientes términos.

Probabilidad de Recaudo Alta: Treinta (30) días hábiles para iniciar acciones judiciales luego de su radicación en la División Jurídica y Contractual.

Probabilidad de Recaudo Media: Sesenta (60) días hábiles para iniciar acciones judiciales luego de su radicación en la División Jurídica y Contractual.

Probabilidad de Recaudo baja: Noventa (90) días hábiles para iniciar acciones judiciales luego de su radicación en la División Jurídica y Contractual.

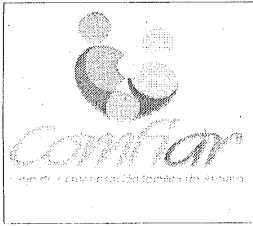
Los términos anteriormente descritos de acuerdo al nivel de probabilidad de recaudo, se iniciará a través del Gerente de la División Jurídica y Contractual de COMFIAR, y/o abogados externos y/o Casas de Cobranza Jurídica.

Parágrafo Único: Los gastos ocasionados desde la etapa jurídica hasta su finalización mediante fallo judicial serán cargadas al deudor.

5.6. REPORTE A CENTRALES DE RIESGOS

Para el reporte de información negativa o positiva ante los operadores de bancos de datos de información, cada División y/o Sección responsable con de la





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 8 de 17

información que deberá reportar a la División Jurídica y Contractual la relación de los deudores para el reporte del mes correspondiente.

No obstante, para lo anterior, se deberá cumplir previamente en forma estricta e inexorable con lo dispuesto en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008 y a las disposiciones que las adiciones o modifique, que indica para el reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones cualquier naturaleza, se deberá previamente emitir comunicación al titular de la información (deudor), a la última dirección de domicilio que se encuentre registrada en los archivos de la entidad, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. En esta comunicación se le advertirá al deudor, que si transcurridos veinte (20) días calendarios siguientes a la fecha de envío de la comunicación, se procederá a reportar ante la central de riesgo.

Así, luego de transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado, se podrá efectuar el reporte de la información ante la respectiva central de riesgo.

Esta obligación de comunicación previa al deudor, y reporte a la central de riesgo, deberá ser coordinada entre la respectiva División con cartera a cargo.

5.7 ALTERNATIVAS DE SOLUCION

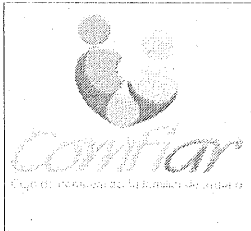
A continuación, se detallan las alternativas de solución tendientes a superar el deterioro en la cartera de que trata este procedimiento:

5.7.1 PROMESA

Se acuerda verbalmente o por correo electrónico que en un término máximo cinco (05) días hábiles se efectuará el pago o se acercará a nuestras oficinas para suscribir acuerdo de pago.

Si cumple la promesa y efectúa el pago total de la deuda incluido intereses moratorios, el caso será resuelto.





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 9 de 17

Si no cumple la promesa manifestada en la primera llamada de contacto, se procederá a realizar el requerimiento mediante comunicación escrita a la última dirección registrada en la Corporación, y/o se hará el cobro por medio de correo electrónico, siempre y cuando el deudor hubiere autorizado la notificación por este último medio.

5.7.2 ACUERDO DE PAGO:

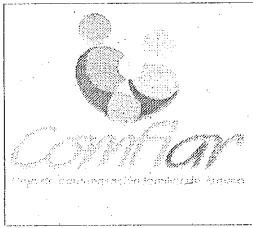
Es el acuerdo al que llegan las partes, para pactar fórmula y/o plazo de pago de las obligaciones pendientes del deudor fraccionándolas por cuotas y podrá ser un acuerdo de pago extrajudicial o judiciales mediante el formato Acuerdo de pago en el formato FT-GJ-06. Cada Gerencia de División y/o Sección donde se origine la cartera a favor COMFIAR, será la encargada de realizar el seguimiento y verificación del cumplimiento del pago de las cuotas de los acuerdo de pago extrajudiciales, utilizando los lineamientos dados en la **ETAPA ADMINISTRATIVA PERSUASIVA**, los acuerdos de pago judiciales son los que se celebra **COMFIAR** en razón a los proceso judicial el seguimiento y verificación del cumplimiento de estos acuerdos de pago lo realizara el Gerente de la División Jurídica y Contractual, y/o abogado externo y/o casa de cobranza.

El incumple 3 cuotas el acuerdo de pago celebrado, dará lugar a remitir la respectiva cartera a la División Jurídica y Contractual la cual se encargará de realizar lo estipulado en la ETAPA JURIDICA.

5.8 CRONOGRAMA DE GESTION DE COBRO

- Identificados los Deudores que no realizaron el pago de la obligación, cada División procederá a comunicarse telefónicamente con aquellos, para recordarles el pago de la obligación pendiente. Se deberá pactar y registrar una fecha de pago o de acercamiento a nuestras oficinas para estudiar las alternativas de solución, este plazo no podrá ser superior cinco (05) días hábiles.
- Si pasado el plazo máximo pactado después de la llamada telefónica no se produce ninguna solución, se procederá a recordar el estado de obligación al Deudor, mediante el envío de oficio de cobro escrito invitándole al pago de la misma y advirtiéndole ser reportado a las Centrales de Riesgo en caso de hacer caso omiso





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 10 de 17

al llamado, o si ya han efectuado el pago, hacer llegar a nuestras oficinas los soportes de pago.

- Si transcurridos veinte (20) días calendario siguiente al envío de la comunicación escrita sin obtener la cancelación de las cuotas y/o haber llegado a alguna alternativa de solución, se procederá al reporte ante la central de riesgo respectiva.

- Agotada la etapa administrativa dentro de los 30 días siguientes al quinceavo (15°) día de mora, y el aviso previo de comunicación para reporte a la central de riesgo, la División respectiva procederá a dar traslado al División Jurídica y Contractual, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes, para que este inicie la etapa de cobro Pre -jurídico y posterior etapa judicial si hubiere lugar.

- Una vez recibido el expediente por la División Jurídica y Contractual, y dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes, se iniciará con la etapa pre-jurídica, emitiendo por parte del División Jurídica y Contractual y/o abogado contratado y/o casa de cobranza, comunicación escrita dirigida al deudor (es), contentiva de cobro pre-jurídico con las advertencias pertinentes, otorgándole un plazo no mayor a cinco (05) días para que comparezca a la Corporación, a pagar la obligación o intentar un acuerdo de pago.

- De acuerdo al concepto de probabilidad de recaudo de acuerdo se iniciará esta gestión a través del Gerente de la División Jurídica y Contractual de COMFIAR, y/o abogados externos y/o Casas de Cobranza Jurídica.

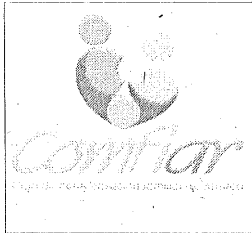
5.9 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA

Para efectuar un adecuado seguimiento a la cartera se adoptan las siguientes medidas:

- Cada División deberá hacer seguimiento mensual del estado de la cartera, con el propósito de ejercer control sobre la misma, se realizará seguimiento detallado de las obligaciones, verificando la labor de cobro y refuerzo de la gestión realizada e informara constantemente sobre lo deudores que realizaron pagos totales o parciales.

- Asesoría en la toma de decisiones en materia de acuerdos de pago.





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 11 de 17

5.10 CASTIGO DE CARTERA

En primera instancia hay que definir el Castigo de Cartera como la exclusión del activo del balance y el traslado del mismo a cuentas de orden, el cual se presenta después de un minucioso estudio sobre la irrecuperabilidad de las acreencias dinerarias vencidas.

Únicamente se pueden considerar para realizar el castigo las obligaciones que se hallen provisionadas en su totalidad, en caso de ordenarse castigo para obligaciones parcialmente provisionadas deberá inicialmente provisionarse el valor pendiente y posteriormente se podrá proceder a su castigo.

Solo se podrá solicitar para castigo aquellas obligaciones en las que se haya agotado todas las etapas de cobro y el resultado del cobro pre jurídico o jurídico confirme la irrecuperabilidad de la deuda.

Para efectos de someter a aprobación de castigo por parte de la Dirección Administrativa quien será la encargada de tomar la decisión con base en la siguiente información suministrada por cada División de origen:

- Monto de cada obligación, discriminando las condiciones de cada una de ellas.
- Gestiones realizadas, y el procedimiento tenido en cuenta para considerar las obligaciones dinerarias insolutas a castigar como incobrables o irrecuperables.
- Concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.
- En todo caso, la Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, continuará con las gestiones de cobro de cartera castigada, que sean conducentes y en el evento de una propuesta de pago de una obligación en estas circunstancias se podrá acudir a los mecanismos de negociación o de recuperación a que haya lugar.

6. REFERENCIA NORMATIVA:





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de 2023

Página 12 de 17

Constitución Política de Colombia de 1991

Código Civil Colombiano. Ley 57 de 1887

Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Ley 1266 de 2008

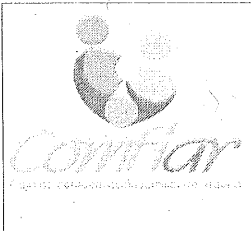
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS:

- Oficio de requerimiento (etapa administrativa) (ORFEO)
- Acuerdo de pago FT-GJ-06
- Pagaré FT-GJ-05

8. PROCEDIMIENTO DE CARTERA:

NUMERO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Durante la primera semana de cada mes se genera el reporte de cartera con corte al último día del mes anterior con este reporte se hará la gestión de la cartera del mes. Se debe clasificar por edades para posteriormente seleccionar a aquellos deudores que tienen entre 1 y 15 días de mora y los que presentan mayor edad.	Jefe o Gerente de División respectivo y funcionado designado por el mismo para tal Actividad.
2	Una vez identificada la cartera, se inicia la gestión de cobro con los Deudores con mora 15 días, tratando en primera instancia, de contactar al Deudor, a través llamadas telefónicas.	Jefe o Gerente de División respectivo y funcionario designado por el mismo para tal actividad.
3	Si se logra contactar con algunas de las partes se intentará una negociación mediante la alternativa de solución de promesa o acuerdo pago escrito.	Jefe o Gerente de División respectivo y funcionario designado por el mismo para tal actividad.





**PROCEDIMIENTO
DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 13 de 17

NUMERO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4	<p>Según la alternativa de solución ocurre:</p> <p>Promesa- Se acuerda verbalmente o por correo electrónico que en un término máximo cinco (05) días hábiles se efectuará el pago o se cercará a nuestras oficinas para suscribir acuerdo de pago.</p> <p>Si cumple la promesa y efectúa el <i>pago</i> total de la deuda incluido intereses moratorios, el caso será resuelto.</p> <p>Si el deudor solicita celebrar acuerdo de pago, se deberá proceder a liquidar el valor adeudado junto intereses moratorios a la fecha de suscripción del acuerdo, estableciéndose un plazo y condiciones razonable y conveniente a las políticas de la Corporación.</p> <p>Si no se obtiene resultado positivo con la llamada, se enviará oficio de cobro donde se informa sobre la obligación adquirida, el tiempo y valor de la mora y se invita a hacer el pago inmediato de la deuda o a presentar soportes de pago en caso de ya haber cancelado; advirtiéndose igualmente en el mismo escrito, que si transcurridos 20 días calendario a la fecha de envío de la comunicación, no puede demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad, se procederá a reportar ante la central de riesgo. Así, luego de transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del deudor, se podrá efectuar el reporte de la información ante la respectiva central de riesgo.</p>	<p>Jefe o Gerente de División respectivo y funcionario designado por el mismo para tal actividad.</p>





**PROCEDIMIENTO
DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de
2023

Página 14 de 17

NUMERO	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Esta obligación de comunicación previa al deudor, y reporte a la central de riesgo, deberá ser coordinada entre la respectiva Gerente de división con cartera a cargo, y la Sección crédito y cartera.	
5	Si agotadas las anteriores opciones COMFIAR no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al vencimiento de la etapa administrativa, o de acuerdo al nivel de riesgo, trasladará la gestión de recuperación al Gerente División Jurídica y Contractual de COMFIAR, siempre y cuando el monto sea mayor a 10 Unidades de Valor Tributario (UVT) para que continúe con la actividad de cobranza pre-jurídica persuasiva.	Jefe o Gerente de División respectivo y funcionario designado por el mismo para tal actividad.
6	Una vez recibida la documentación por parte de la División Jurídica y Contractual, está dentro de los Ocho (08) días hábiles siguientes, procederá a emitir comunicación escrita dirigida al deudor (es), contentiva de cobro pre-jurídico con las advertencias pertinentes, otorgándole un plazo no mayor a cinco (05) días para que comparezca a la Corporación, a pagar la obligación o intentar un acuerdo de pago.	Gerente División Jurídica y Contractual, y/o abogado externo y/o casa de cobranza.
7	El Gerente División Jurídica y Contractual emitirá concepto de probabilidad de recaudo, y de acuerdo al concepto de se iniciaran acciones judiciales	Gerente División Jurídica y Contractual, y/o abogado externo y/o casa de cobranza.





PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

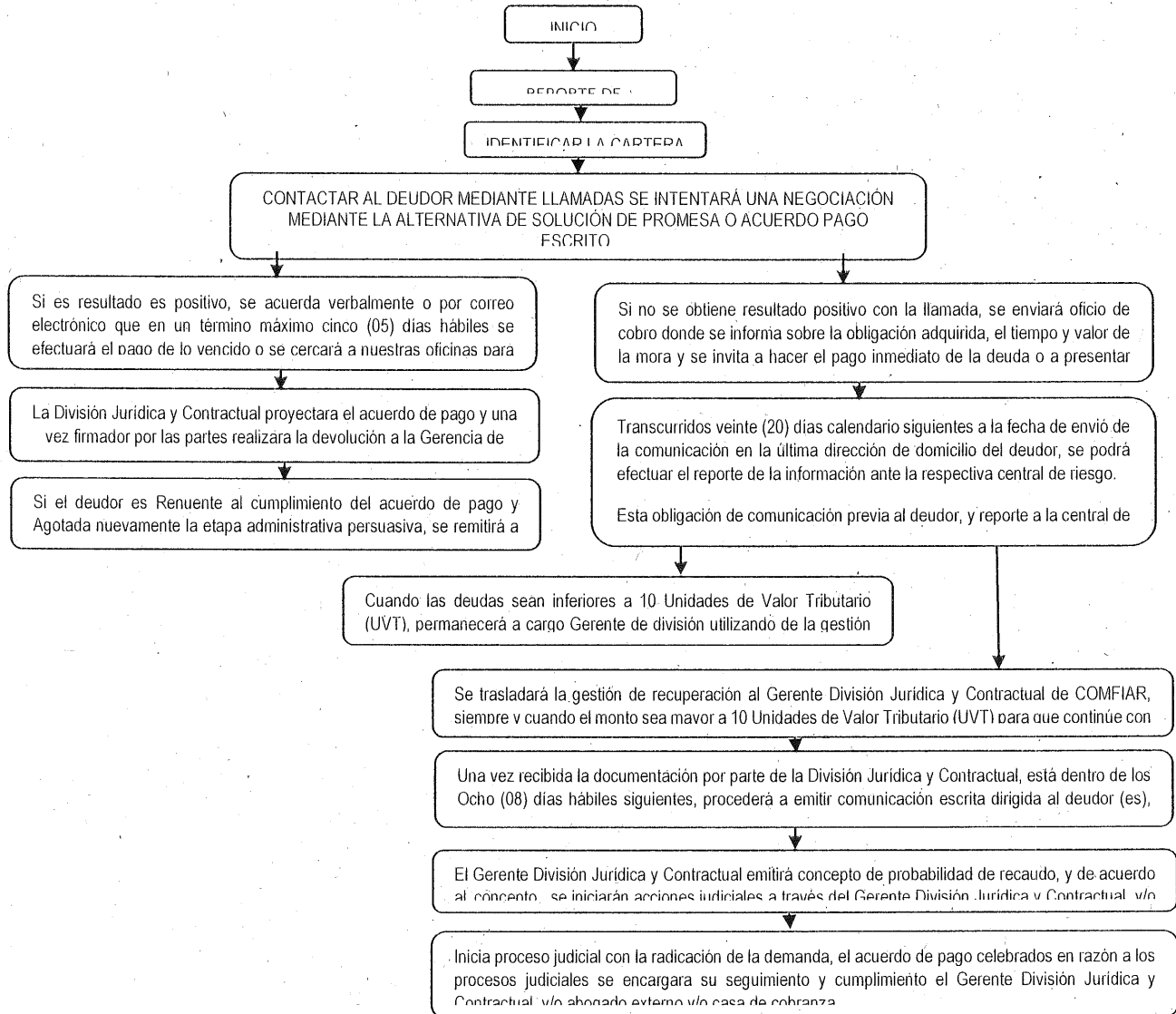
CODIGO: PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de 2023

Página 15 de 17

8.1: FLUJO GRAMA:





**PROCEDIMIENTO
DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

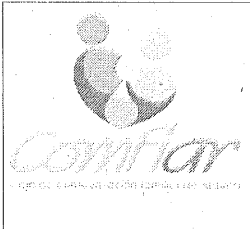
FECHA: : 26 de mayo de 2023

Página 16 de 17

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSION	FECHA APROBACION	PAGINA(S)	NUMERAL(ES)	CAMBIO
01	03 de Noviembre de 2015	1	4.1	Se agregó la definición de título valor
02	28 de julio de 2020	1	3	Ajusta Gerencia
		3	5.1	En las condiciones generales se agregó 5.1 con título reglas para mantener el estado persuasivo y se estableció un monto mínimo
		5	5.3.4	Se establecen monto de sumas irrisorias
		7	6.2	Se estableció que cada jefe o Gerente de Sección será en encargado de realizar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de pago teniendo en cuenta el origen de la deuda.
03	04 de noviembre de 2021	4	5.3.1	Es estableció el de llamado registro escrito deberá llevar la firma del trabajador que realizó las llamadas y el Gerente de División o Jefe de Sección.
		5	5.3.4	Se elimina el parágrafo 1 y se establece nota para La aplicación del presente numeral determina que las sumas irrisorias no podrán radicarse en la División Jurídica y Contractual y tendrá retroactividad a los procesos radicados en vigencias con anterioridad, por lo cual, las áreas deberán continuar con el





**PROCEDIMIENTO
DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

CODIGO:PR-GJ-02

VERSION: 04

FECHA: : 26 de mayo de 2023

Página 17 de 17

				Cobro Administrativo Persusivo permanente.
		7	5.6	Se estableció que cada División y/o Sección es responsable con de la información que deberá reportar a la División Jurídica y Contractual la relación de los deudores para el reporte del mes correspondiente
04	26 de mayo de 2023	Todo el documento	Todo el documento	Se modificó el nombre de oficina y de cargos, de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la Corporación
Observaciones:				

