

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COBRO PREJURIDICO Y JURIDICO	CODIGO : PGJ01-00
	PROCESO GESTION JURIDICA		FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019
			VERSIÓN:07

Elaborado por Nombre RICARDO LEON RUEDA Cargo: JEFE OFICINA JURIDICA	Revisado por Nombre ERIKA PEREZ PINZON Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD	Aprobado por: Nombre: HUGO ALFONSO ARCHILA Cargo: GERENTE
1. INTRODUCCION		
El presente documento describe el Procedimiento PGJ01-00 cobro pre jurídico 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 mecanismos persuasivos a través del cobro pre-jurídico y coactivo a través del cobro jurídico.		
3. ALCANCE		
Este Procedimiento inicia con el informe de cartera generado mensualmente por la subgerencia comercial y finaliza con el pago de la obligación.		
4. DEFINICIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • COBRO JURIDICO: Consiste en la gestión o acción controlada y directa para obtener una negociación exitosa para el cumplimiento efectivo de una obligación. En palabras resumidas, consiste en un conjunto de actividades que buscan 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. • COBRO PREJURIDICO: Es la acción que realiza una persona a la que se le debe un dinero por motivo de préstamo o prestación de un servicio o bien, el cual no ha sido pagado en los días acordados y por ende se considera que los plazos de los pagos se encuentran vencidos. Esta acción de cobro puede hacerla el acreedor directamente o por intermedio de otra persona natural o jurídica. Esta acción se considera la última antes de iniciar una demanda judicial. • RECUPERACION DE CARTERA: es la que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes. • PODER: El concepto de poder proviene del latín ‘posere’, refiriéndose al verbo que indica la capacidad, la facultad o habilidad para llevar a cabo determinada acción. Por extensión, se ha utilizado también a tener las condiciones para hacerlo, entre las que se encuentran la disponibilidad material, el tiempo o el lugar físico. • 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

PROCESO GESTION JURIDICA

**COBRO
PREJURIDICO Y
JURIDICO**

CODIGO : PGJ01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019

VERSIÓN:07

5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Clasificación de obligaciones	El profesional del área de cartera mensualmente reporta el informe de cartera detallada, en el cual se puede evidenciar las obligaciones que se encuentran en categoría C a las cuales se les realizaría cobro pre jurídico y pasa a la actividad 2 y Categoría D las cuales se les realizará cobro jurídico y pasa a actividad 3.	Profesionales de apoyo oficina Jurídica	Base de datos clasificada
2	Cobro pre - jurídico oficina Jurídica	La oficina jurídica realiza el cobro pre- jurídico mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, se consignan los compromisos de pago en el aplicativo IAS y se realizar seguimiento a los mismos. Si el cliente abona se actualiza en el sistema. De lo contrario pasa a cobro jurídico a la actividad 3.	Jefe oficina jurídica Auxiliares de jurídica	Informe de cartera del mes Reporte de llamadas en el software IAS
3	Depuración de informe de obligaciones	El profesional de la oficina Jurídica verifica 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 y de lo contrario continua con la actividad 4.	Profesionales de apoyo oficina Jurídica	Base de datos depurada
4	Reparto de obligaciones para Cobro Jurídico	Una vez recibido el listado en la oficina Jurídica se remite información a la Gerencia la cual realiza la asignación de las obligaciones de acuerdo al listado de abogados externos y la cuantía de las obligaciones.	Gerencia	Obligación con abogado asignado



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION JURIDICA

**COBRO
PREJURIDICO Y
JURIDICO**

CODIGO : PGJ01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019

VERSIÓN:07

5	Solicitud de Pagares	Recibida la asignación por parte de Gerencia, el profesional de la Oficina Jurídica solicita por medio de comunicación interna al Técnico de archivo 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 Entrega de títulos valores, si ha recibido con anterioridad el pagaré y en tal caso se aplica el procedimiento PGD04-00 entrega de títulos valores.	Jefe Oficina Jurídica- Técnico Archivo	Pagares solicitados
6	Acopio de documentación para demanda	El profesional o el auxiliar de apoyo de la oficina jurídica proceden a la revisión de las carpetas en el Software Qf Document, Imprimiendo la documentación requerida de acuerdo a la lista de RGJ01-03 Chequeo de documentos para presentar demanda.	Profesionales de apoyo y/o Auxiliar de apoyo oficina jurídica	Formato RGJ01-03 lista de chequeo
7	Elaboración de poderes, constituciones en mora	Los profesionales de la Oficina Jurídica elaboran el poder al abogado (RGJ01-05) asignado y realiza certificación de cobro pre jurídico en formato RGD00-11 de constitución en mora, y lo remite al jefe de la oficina jurídica para su revisión y aval, y posteriormente a la gerencia para la firma y presentación personal.	Profesionales de apoyo, Jefe oficina jurídica y gerencia	Poder Formato RGD00-11 Certificación. Formato poder RGJ01-05
8	Diligenciamiento de pagarés	Los profesionales o los auxiliares de apoyo de la oficina jurídica, diligencia los pagarés, con la información de la obligación y fechas y se elabora RGJ01-01 Oficio remisorio cobro jurídico a los abogados donde se relacionan los documentos necesarios para la demanda y presentación de la misma.	Profesionales y/o Auxiliares de apoyo oficina jurídica	Pagaré diligenciado RGJ01-01 Oficio remisorio cobro jurídico
9	Entrega de documentación al abogado externo	El profesional de la oficina Jurídica contacta el abogado para que reciba los documentos de la obligación en mora.	Auxiliar de apoyo oficina jurídica	RGJ01-01 Oficio remisorio oficina jurídica



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION JURIDICA

**COBRO
PREJURIDICO Y
JURIDICO**

CODIGO : PGJ01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019

VERSIÓN:07

10	Verificación de estado de la deuda	Con la documentación lista los profesional de la oficina Jurídica verifica 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.	Profesionales de apoyo Oficina Jurídica	Obligación verificada RGJ01-07
11	Actualización sistema IAS	Una vez entregada la documentación al abogado los profesionales de la Oficina Jurídica actualizan en IAS la información del abogado y fecha de entrega	Profesionales de apoyo oficina jurídica	Actualización IAS.
12	Auto de Mandamiento de pago	En la RGJ01-02 Formato de informe de cobro jurídico Se consigna la información de 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 oficina jurídica	RGJ01-02 Base de datos procesos jurídicos.
13	Presentación y revisión de informes	Una vez se radique la demanda los abogados externos informaran a la Oficina de Oficina Jurídica la fecha de radicación de ésta, en el informe Bimensual detallado de sus actuaciones dentro de los procesos, el profesional verifica el cumplimiento de las obligaciones de los abogados y consigna en RGJ01-02 base de datos procesos jurídico y en el sistema IAS las actuaciones del proceso	Abogado externo Profesional Oficina Jurídica Jefe Oficina Jurídica	Informe abogados externos RCT01-75 - RGJ01-02 base de datos procesos jurídicos y en el sistema IAS
14	Verificación de estados	Los profesionales de apoyo de la oficina Jurídica verifican los estados de los diferentes procesos en los juzgados, una vez ejecutoriados los autos estos son consignados en el sistema IAS.	Profesionales de apoyo de la oficina Jurídica	Información de proceso actualizado en IAS.



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION JURIDICA

**COBRO
PREJURIDICO Y
JURIDICO**

CODIGO : PGJ01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019

VERSIÓN:07

15	Verificación y carga de costas judiciales al sistema	De acuerdo a informe del abogado se verifica los soportes de actuaciones y se cargan las costas de cada proceso al sistema IAS	Auxiliar de apoyo oficina jurídica	Costas judiciales en el software IAS (nota debito –crédito a cuotas)
----	--	--	------------------------------------	--

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	24/02/2015	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	27/05/2015	RICARDO LEON RUEDA	Se realizó cambios en las actividades
4.0	09/07/2015	RICARDO LEON RUEDA	Se actualizaron actividades 2 (se complementó actividad) 3,5,7 y 8 en cuanto formatos utilizados.
5.0	05/04/2018	FERNANDO MONTES	Se actualizaron y complementaron actividades, se creó la base de datos de repartos
6.0	05/07/2018	FERNANDO MONTES	Se actualizó actividad No. 12 de acuerdo a recomendación de la Auditoria Interna.
7.0	17/06/2019	DAIRO MARTIN JUYA – JORGE ANDRES MARIÑO	Se actualizaron actividades, descripciones detalladas, formatos y responsables del procedimiento.

8. ANEXOS (FORMATOS)

CODIGO	NOMBRE
RGJ01-01	OFICIO REMISORIO OFICINA JURÍDICA
RGJ01-02	BASE DE DATOS PROCESOS JURIDICOS
RGJ01-04	MEMORIAL
RGJ01-05	PODER ABOGADO
RGJ01-06	ACUERDO DE PAGO
RGJ01-07	TERMINACION DE PROCESO



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION JURIDICA

**COBRO
PREJURIDICO Y
JURIDICO**

CODIGO : PGJ01-00

FECHA DE APROBACIÓN: 17/06/2019

VERSIÓN:07