



Portafolio de **Servicios** Recuperación Cartera



Grupo Empresarial Servicios Profesionales
Carrera 72 No. 55-86 Normandía, Bogotá Colombia
www.grupoempresarial.net.co

2014

PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA PROPIEDAD HORIZONTAL

Las cobranzas y las agencias de cobro hacen su aparición en momentos desafortunados de los clientes y deudores que no pudieron atender sus obligaciones en el monto y plazo acordado inicialmente. Pero a pesar de que se esté en mora, la gestión de cobro debe realizarse con prudencia, confidencialidad, decencia, oportunidad y delicadeza. No es aceptable el maltrato y el abuso de los medios para lograr los fines, porque en este y en ningún caso, el fin no justifica nunca los medios.

Lo que se persigue con estas nuevas normas de cobranza de los créditos en mora, es que se vea al deudor como un cliente y no como un fugitivo. Si el acercamiento y negociación con los clientes deudores, se realiza en forma cordial y respetuosa, con seguridad todas las partes saldrán ganando en el proceso de gestión. Unos recuperando el cobro de la deuda y los otros recuperando su buen nombre.

Será preferible llegar a un acuerdo de pago que esperar a que la deuda llegue a cobro jurídico y en manos de los jueces. Con ello, la empresa de cobro verá recuperado su capital o parte de él en menor tiempo, y el cliente verá reducidos sus gastos y costos, ya que de llegarse a cobro jurídico deberá participar en los gastos generados en este nuevo proceso, que de por sí son largos y desgastantes.

Manejo de categorías de la cartera

- Entre 3 y 6 meses de vencidas
- Entre 6 y 12 meses de vencidas
- Más de 12 meses de vencidas

Información personal del cliente

Una parte fundamental para lograr de manera efectiva un proceso de recuperación de cartera como el de Propiedad Horizontal es el contar con información del cliente actualizada en donde se cuente con datos como:

Número de identificación	Empresa donde trabaja	Datos de conyugue
Nombre completo	Dirección trabajo	Teléfono conyugue
Edad	Teléfono trabajo	
Dirección residencia / Teléfono / Email	Cargo desempeñado	

Información que respalde la obligación y no permita sustraerse de ella

La mayoría de los deudores aplican principios de exclusión frente a una obligación económica, siendo procedente en Propiedad horizontal tener a disposición información como:

- Identificación de si el inmueble está regido por la reglamentación de propiedad Horizontal (Ley 675 de agosto de 2001).
- Datos de escritura matriz en donde se encuentra incluido el inmueble objeto del cobro.
- Artículos de Ley que avalan procedimientos de ejecución de aportes adeudados.
- Legalidad de los aportes cobrados dependiendo del origen de la decisión del cobro de los mismos.

Información económica

Cuando se procede a realizar la ejecución de una deuda se debe tener claro:

1. Concepto(s) por el cual se origina la obligación económica.
2. Montos específicos sobre cada concepto y fecha de corte de los mismos.

Notificaciones frente a aportes adeudados

Tratándose de Propiedad Horizontal el primero de los pasos en las notificaciones de aportes facturados a inmuebles es dado de manera directa por la administración, quien durante los primeros días de cada mes envía el cobro de los aportes económicos autorizados de manera directa, dejando evidencia y/o registro de ello.

El medio de facturación a inmuebles usualmente es una base de datos que almacena toda la información propia tanto del deudor como de los aportes facturados a través del tiempo. Este elemento es el punto de partida para el proceso de cobro de aportes por cuanto organiza, clasifica y en general brinda toda la información para el inicio de un proceso de cobro.

Que información debe ser suministrada para el inicio de un cobro

1. Información personal del cliente (Para poder contactar al deudor)
2. Información de aportes adeudados

En qué momento aplicar un método para ejecutar una obligación económica

1. Antes de vencido el plazo.
2. El día del vencimiento del plazo
3. Uno o varios días después de vencido el plazo
4. Uno o varios meses después de vencido el plazo (30 – 60 – 90 – más de 90 días)

Métodos para iniciar la ejecución de una obligación económica

1. Mensajes de correo electrónico
2. Mensajes de texto a celular
3. Cartas, comunicaciones enviadas por correo.
4. Llamada telefónica
5. Boletines informativos

Efectividad de los métodos

Algunos métodos son más efectivos que otros frente al objetivo final del proceso que es la recuperación de los aportes económicos, sin embargo se debe tener en cuenta que los deudores rotan de un mes a otro, por lo cual los deudores de hoy no siempre serán los mismos de mañana y de igual forma algunos serán deudores siempre.

La pretensión es tener un 100% de efectividad, sin embargo esta depende de los controles y la continuidad del proceso iniciado.

Lo anterior exige una buena organización documental, un diligenciamiento de cuadros y formatos en donde se ubique fácilmente información de deudores, fechas, horas, compromisos adquiridos.

Características de un cobrador y/o asesor jurídico

1. Tranquilo y centrado
2. Seguro
3. Sagaz
4. Con manejo de aspectos legales.
5. Respetuoso, amable
6. Organizado
7. Propositivo
8. Hábil en el manejo del tiempo
9. Concreto
10. Disuasivo

Ley 675 de agosto de 2001

Artículo 51 “Funciones del Administrador” literal 8: “cobrar y recaudar, directamente o a través de apoderados cuotas ordinarias y extraordinarias, multas, y en general, cualquier obligación de carácter pecuniario a cargo de los propietarios u ocupantes de bienes de dominio particular del Edificio o Conjunto, iniciando oportunamente el cobro judicial de los mismos, sin necesidad de autorización alguna”.

Expensas comunes necesarias: Erogaciones necesarias causadas por la administración y la prestación de los servicios comunes esenciales requeridos para la existencia, seguridad y conservación de los bienes comunes del edificio o conjunto. Para estos efectos se entenderán esenciales los servicios necesarios, para el mantenimiento, reparación, reposición, reconstrucción y vigilancia de los bienes comunes, así como los servicios públicos esenciales relacionados con estos.

En los edificios o conjuntos de uso comercial, los costos de mercadeo tendrán el carácter de expensa común necesaria, sin perjuicio de las excepciones y restricciones que el reglamento de propiedad horizontal respectivo establezca. Las expensas comunes diferentes de las necesarias, tendrán carácter obligatorio cuando sean aprobadas por la mayoría calificada exigida para el efecto en la presente ley.

Artículo 48. Procedimiento ejecutivo. En los procesos ejecutivos entablados por el representante legal de la persona jurídica a que se refiere esta ley para el cobro de multas u obligaciones pecuniarias derivadas de expensas ordinarias y extraordinarias, con sus correspondientes intereses, sólo podrán exigirse por el Juez competente como anexos a la respectiva demanda el poder debidamente otorgado, el certificado sobre existencia y representación de la persona jurídica demandante y demandada en caso de que el deudor ostente esta calidad, el título ejecutivo contentivo de la obligación que será solamente el certificado expedido por el administrador sin ningún requisito ni procedimiento adicional y copia del certificado de intereses expedido por la Superintendencia Bancaria o por el organismo que haga sus veces o de la parte pertinente del reglamento que autorice un interés inferior. La acción ejecutiva a que se refiere este artículo, no estará supeditada al agotamiento previo de los mecanismos para la solución de conflictos previstos en la presente ley.

Capítulo V Obligaciones económicas

Artículo 78. Cuotas de administración y sostenimiento. Los reglamentos de las Unidades Inmobiliarias Cerradas establecerán cuotas periódicas de administración y sostenimiento a cargo de los propietarios de los inmuebles.

Artículo 79. Ejecución de las obligaciones. Los Administradores de Unidades Inmobiliarias Cerradas podrán demandar la ejecución de las obligaciones económicas y de las sanciones pecuniarias impuestas a propietarios y moradores.

En tales procesos de liquidación de las obligaciones vencidas a cargo del propietario o morador, realizada por el Administrador, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48 de la presente ley, sin necesidad de protesto ni otro requisito adicional.



Parágrafo. En todo caso el copropietario de cada inmueble responderá solidariamente por todas las obligaciones ordinarias y extraordinarias y por las sanciones pecuniarias impuestas a los moradores de su inmueble.

Artículo 82. Obligaciones de mantenimiento, reparación y mejoras. Las Unidades Inmobiliarias Cerradas tendrán a su cargo las obligaciones de mantenimiento, reparación y mejoras de las zonas comunes y del espacio público interno de las Unidades Inmobiliarias Cerradas, que serán pagados por los copropietarios.

Procesos coactivos

Conceptúa sobre el recaudo de cartera y Jurisdicción Coactiva. (...) “COBRO PERSUASIVO (...) Es la actuación administrativa mediante la cual la entidad acreedora invita al deudor a pagar voluntariamente sus obligaciones, previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo y judicial, los costos que conlleva esta acción, y en general solucionar el conflicto de una manera consensuada y beneficiosa para las partes.” (...) “El proceso de cobro coactivo tiene unas características propias encaminadas a obtener el pago de las sumas adeudadas, sin que dichas características se modifiquen por el sólo hecho del origen de la multa, pues el proceso de cobro coactivo se fundamenta en la obligación clara expresa y exigible que constituye la sanción impuesta, sin que el hecho de que haya sido impuesta en un proceso disciplinario o uno diferente modifique el trámite de cobro.”

Empresas vinculadas / acreditadas para la prestación del servicio

	
<p>spadministra@claro.net.co</p>	<p>spgrupoempresarial@etb.net.co</p>
<p>Gerente Claudia Liliana Arias Herrera Tel: 749 4174</p>	<p>Gerente Jeison Dussan Cuenca Tel: 541 8430</p>

