

## **NORMATIVA INTERNA DE COBRO PREJURÍDICO**

La presente normativa tiene por objeto regular el procedimiento de gestión de recaudación de cartera en etapa prejurídica, derivados de la prestación de servicios recurrentes de monitoreo, vigilancia y demás actividades relacionadas, con el fin de garantizar la recuperación efectiva de cartera vencida antes de iniciar acciones judiciales.

Todo funcionario que identifique clientes con facturas pendientes de recaudación deberá reportar de manera inmediata al encargado del área, para que este realice las gestiones de cobro pertinentes. Adicionalmente, deberá dejar constancia en las facturas adeudadas del reporte realizado.

### **Condiciones para inicio de etapa de suspensión de servicio:**

Para la suspensión de servicio de un cliente, deberán cumplirse las siguientes condiciones:

1. Que el cliente se encuentre en **60 días de mora**, contados desde la fecha de emisión de la primera factura.
2. El ticket de suspensión debe estar acompañado de las gestiones de cobro realizadas y registradas en la/s facturas adeudadas, por parte del encargado del área.

Durante la gestión de cobro, deberán haberse agotado todos los recursos a través de los siguientes canales: Llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correos electrónicos, cartas u otros medios.

### **Condiciones para generar un ticket prejurídico.**

1. El cliente debe encontrarse en suspensión de servicio.
2. El responsable del área debe generar un ticket con la categoría facturación y recaudación, subcategoría gestión de recaudación y detalle pre-jurídico.
3. El cliente podrá ingresar a la etapa prejurídica por un máximo de dos ocasiones. En caso de reincidencia posterior, no se generará un nuevo proceso prejurídico, debiendo remitirse directamente a proceso jurídico.

### **Proceso de cobranza en etapa prejurídica**

#### **1. Validación de información**

Previo al inicio de la gestión prejurídica, se deberá verificar:

- Contratos suscritos.

- Facturas pendientes (servicio recurrente, asistencias técnicas, instalaciones, entre otros).
- Historial de pagos y gestiones de cobro.

## 2. Gestión de recuperación de cartera: Tipos de negociaciones.

Atención y servicio al cliente realizará la intervención con el cliente para buscar un acuerdo favorable para las partes.

### 2.1. Descuentos

El área de atención al cliente en esta etapa de negociación, tiene la facultad de ofrecer como última alternativa realizar un descuento para liquidar la deuda.

Para este efecto, se aplicará la tabla interna de descuentos adjunta, debidamente autorizada, la cual servirá de base para la determinación de los porcentajes correspondientes.

<b>Tabla de Descuentos para Recuperación de Cartera Prejurídica</b>			
<b>Monto adeudado (USD)</b>	<b>Tipo de pago</b>	<b>Descuento mínimo</b>	<b>Descuento máximo</b>
\$1 – \$60	Pago total inmediato	5%	17%
\$60 – \$100	Pago total inmediato	5%	12%
\$100 – \$300	Pago total inmediato	5%	10%
\$300 – \$1000	Pago total inmediato	5%	8%

**Nota:** A partir de \$300 adeudados, el acuerdo de pago deberá formalizarse obligatoriamente mediante una carta de pago debidamente firmada por las partes, constituyéndose en documento válido y exigible en caso de incumplimiento.

### 2.2. Compensación con bienes.

En caso de haberse agotado todos los recursos de recaudación en la etapa prejurídica, atención al cliente aplicará como medida excepcional el análisis de la actividad económica del cliente con el fin de evaluar una compensación en bienes, tales como:

- Materiales de ferretería
- Equipos tecnológicos
- Electrodomésticos
- Productos alimenticios
- Mobiliario
- Otros bienes con valor comercial verificable

**Condiciones para la aceptación:** Los bienes ofrecidos en compensación deberán tener un valor comercial equivalente o proporcional a la deuda, determinado en base a criterios, para ello, se realizará una valoración previa que podrá sustentarse en cotizaciones, comparaciones con otros proveedores o referencias comerciales. Asimismo, los bienes deberán encontrarse en condiciones adecuadas para su uso o comercialización.

**Formalización de la compensación:** La compensación deberá formalizarse mediante un acta de entrega-recepción de bienes, debidamente firmada por las partes, en la cual deberá constar de manera expresa la extinción total de la deuda. Adicionalmente, se deberá contar con un registro fotográfico o documental de los bienes entregados.

### **3. Registro de gestiones**

Todas las acciones realizadas deberán ser registradas en el ticket de prejurídico, incluyendo:

- Medios utilizados (correos, cartas, desplazamientos de gestores)
- Resultado de la gestión
- Compromisos adquiridos

### **4. Remisión a cobro jurídico o afectación al buró crediticio.**

Una vez realizada la etapa prejurídica sin haberse logrado la recuperación de la deuda, se procederá conforme a los siguientes criterios:

- Cuando el valor adeudado sea superior a \$ 300, atención al cliente debe generar un ticket con la categoría facturación y recaudación, subcategoría gestión de recaudación y detalle jurídico, para iniciar el proceso legal correspondiente.
- Cuando el valor adeudado sea igual o inferior a \$ 300, se procederá al reporte en el buró crediticio y se realizará notificación al cliente, siempre que se cuente con la debida autorización firmada por el cliente para el tratamiento de su información crediticia. Una vez pasado a central de riesgo, se da seguimiento por 30 días y pasado este tiempo se envía a pérdida.
- En caso de que el monto adeudado no supere los \$ 300.00 y no se cuente con la autorización para el tratamiento de la información crediticia, la deuda será declarada como pérdida, dejando constancia documentada del proceso de gestión realizado.

### **5. Reactivación del servicio.**

En caso de que el cliente desee reactivar el servicio, deberá encontrarse al día en la totalidad de sus obligaciones y realizar el ingreso mediante débito bancario.

Si el cliente se encuentra dentro de los 3 meses posteriores a la suspensión, se generará un ticket de reconexión (previo pago total). Pasado este plazo, se generará un CRM para retomar el servicio. En cualquiera de los casos se realizará seguimiento durante 1 mes verificando que se cumpla con el pago; caso contrario, se procederá a la suspensión definitiva.

**REMITENTE:**

*Laura Troya.*

LAURA TROYA

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

**RECIBIDO POR:**

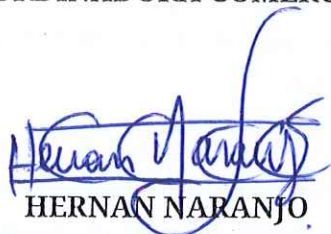


VERONICA BARRERA

COORDINADORA COMERCIAL



JOFFRE DELGADO  
GERENTE DE SERVICIOS



HERNAN NARANJO

GERENTE DE PROYECTOS



GUILLERMO VIVAR  
GERENTE FINANCIERO

Fecha: 22 de abril del 2026