

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión del Talento Humano - Bienestar	Página: 1 de 4	
Procedimiento: Cobro Prejurídico Vivienda	Código: MPEH0607P	Versión: 01

Objetivo

Identificar y controlar préstamos de vivienda de servidores públicos retirados, activos y pensionados de la EAAB-ESP que se encuentren en mora, con el fin de ejecutar las acciones necesarias para el cobro persuasivo de las obligaciones antes de la instancia judicial

Alcance

Desde la identificación de deudores morosos hasta el envío a cobro jurídico y su respectivo seguimiento

Términos y definiciones

- **Cobro Jurídico:** Cobro de la deuda mediante recursos judiciales.
- **Secretario Técnico del Fondo de vivienda.** Profesional con contrato laboral a término indefinido de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida responsable de la administración y manejo del Fondo, quien tendrá voz pero sin voto en las sesiones del comité.

Normatividad

- Constitución Política
- Código Civil
- Procedimiento Civil
- Reglamento del Fondo de Vivienda.

Políticas Generales y de Operación

- La responsabilidad del Fondo Especial de Vivienda está en cabeza del Gerente Corporativo / Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
- El procedimiento aplica a los trabajadores activos, pensionados y retirados que presenten incumplimiento en el pago de sus obligaciones.
- Los préstamos de vivienda que presenten mora mayor a 60 días, serán enviados a cobro jurídico.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. GENERAR LISTADO DE DEUDORES MOROSOS			
El segundo día hábil de cada mes se genera listado de deudores morosos en SAP según IFUFSCML001-01 ZFS002 Reporte Deudores Morosos		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte Deudores Morosos.

Elaboró: Sandra Mancilla Ramírez	Revisó: Jesús Enrique Jiménez V. Albeiro López A.	F. Revisión: 11/04/2017
Responsable: Director Mejoramiento Calidad De Vida	Aprobó: Fredy Humberto Carrero Velandia	F. Aprobación: 3/05/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión del Talento Humano - Bienestar	Página: 2 de 4	
Procedimiento: Cobro Prejurídico Vivienda	Código: MPEH0607P	Versión: 01

2. REALIZAR CORREO O PRIMER LLAMADA A DEUDORES CON MORA - DE 30 DÍAS.			
2.1. Filtra los deudores que hayan incurrido en mora (El mismo día en que se generó el reporte de deudores morosos) y se realiza la primera llamada o correo a los deudores, registrando en la base de datos la actividad realizada	Envía correo electrónico al Director con las actividades realizadas	Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
2.2. Verifica en la primera llamada los datos del deudor, si es el caso, agrega nuevos números telefónicos de contacto y notifica al deudor sobre la mora en el crédito.		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
2.3. Solicita a la persona contactada telefónicamente (Si el deudor no se encuentra en el número de teléfono disponible) que le trasmita al titular del crédito la urgencia de comunicarse con la oficina de vivienda, dejando el número telefónico y nombre del funcionario a comunicarse. Si no se logra la comunicación, remítase al numeral 3.		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
2.4. En caso de contactar al deudor informa el saldo de la deuda en mora y establece compromiso para que normalice su obligación. Los compromisos deben llevar a la cancelación del saldo en mora antes de que venza el tiempo máximo para el cobro jurídico, es decir, 60 días calendario.		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
3. REALIZAR SEGUNDA LLAMADA A DEUDORES.			
3.1 Realiza la segunda llamada al deudor transcurrido 1 día hábil después de la primera, a quien no se haya contactado		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
3.2 Informa sobre la mora al cónyuge, en los casos en los cuales comparta la hipoteca y el deudor titular no responda, previa verificación en la escritura.		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos

Elaboró: Sandra Mancilla Ramírez	Revisó: Jesús Enrique Jiménez V. Albeiro López A.	F. Revisión: 11/04/2017
Responsable: Director Mejoramiento Calidad De Vida	Aprobó: Fredy Humberto Carrero Velandia	F. Aprobación: 3/05/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión del Talento Humano - Bienestar	Página: 3 de 4	
Procedimiento: Cobro Prejurídico Vivienda	Código: MPEH0607P	Versión: 01

3.3 Busca un compromiso (Si contacta al titular del crédito) para que normalice su obligación que permita la cancelación de los saldos antes de cumplir los 60 días calendario, contados a partir del primer día de mora. Llegado el caso de no haber contacto con el deudor remítase al numeral 5.		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
4. VERIFICAR CANCELACIÓN DEL SALDO.			
4.1. Verifica la cancelación del saldo en mora según las fechas de compromiso del deudor para normalizar la mora. Si el deudor cancela saldo en mora finaliza el procedimiento. De lo contrario continua con la actividad		Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Reporte deudores morosos
5. ELABORAR Y ENVIAR COMUNICACIÓN.			
5.1. Máximo el día 10 del mes elabora carta recordatoria de deuda, si el deudor no efectúa el pago del saldo en mora. Especifica en la carta que al estar en mora hasta los 60 días calendario, el proceso de cobro es enviado al área jurídica de la Empresa para que se inicie el trámite judicial correspondiente. Describe en la carta el estado del saldo y registra un plazo máximo para la cancelación de los saldos de cinco días hábiles a partir del recibo de la comunicación, antes de proceder al cobro jurídico.	Secretario Técnico del fondo de vivienda firma carta recordatorio de deuda	Tecnólogo Administrativo y Profesional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Carta Externa MPFD0801F02
5.2. Envía la carta mediante correo certificado, a la dirección del deudor hipotecario que reposa en los archivos.		Tecnólogo Administrativo Tecnólogo Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Carta Externa MPFD0801F02
5.3. Envía al archivo del expediente copia de la carta informativa.		Tecnólogo y Auxiliar Administrativo de la Dirección Mejoramiento Calidad	Carta Externa MPFD0801F02

Elaboró: Sandra Mancilla Ramírez	Revisó: Jesús Enrique Jiménez V. Albeiro López A.	F. Revisión: 11/04/2017
Responsable: Director Mejoramiento Calidad De Vida	Aprobó: Fredy Humberto Carrero Velandia	F. Aprobación: 3/05/2017

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión del Talento Humano - Bienestar	Página: 4 de 4	
Procedimiento: Cobro Prejurídico Vivienda	Código: MPEH0607P	Versión: 01

		de Vida	Expediente de Vivienda.
6. ENVÍAR EXPEDIENTE AL ÁREA JURÍDICA.			
6.1. El segundo día hábil del mes al término de los 60 días calendario si el deudor no ha realizado el pago, se prepara oficio para firma del Profesional encargado de Vivienda con el objeto de enviar expediente al Jefe de la oficina asesora de la Dirección de Representación judicial y Actuación Administrativa para que inicie el proceso de cobro jurídico según procedimiento M4FL0201P Representación Judicial en los proceso administrativos civiles laborales y ejecutivos	Secretario Técnico del fondo de vivienda firma memorando	Tecnólogo Administrativo y Profesional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Jefe oficina asesora de la Dirección de Representación judicial y Actuación Administrativa.	MPFJ0201P Representación Judicial en los procesos administrativos, civiles, laborales y ejecutivos. Memorando Interno MPFD0801F01
7. CONSULTAR TRÁMITE DE PROCESO JURÍDICO.			
7.1 Consulta periódicamente al Área Jurídica sobre el estado de los procesos de cobro de vivienda, para la revisión del Profesional encargado de Vivienda.		Profesional Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Informe de la Dirección de representación judicial.

Elaboró: Sandra Mancilla Ramírez	Revisó: Jesús Enrique Jiménez V. Albeiro López A.	F. Revisión: 11/04/2017
Responsable: Director Mejoramiento Calidad De Vida	Aprobó: Fredy Humberto Carrero Velandia	F. Aprobación: 3/05/2017