




PROCEDIMIENTO PARA MEDIAR Y CONCILIAR CON EL ASOCIADO PREVIO A PRESENTAR LA DEMANDA

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2021

Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:
		
María Fernanda Gonzalez Jefe de Procesos	Emilio Colindres Jefe de Cartera Depurada	Alberto Apen Jefe de Cobros

Revisado por:	Autorizado por:	Visto Bueno:
		
Lhea Sandoval Jefe de Área Jurídica	Oscar Fuentes Gerente Jurídico	Cristian Alas Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer una serie de pasos a seguir para promover un proceso de negociación con el asociado que ha incurrido en incumplimiento de pago, evitando la interposición de demandas ejecutivas, sumarias o de otro tipo, que implican, tiempo y recursos para la Cooperativa.

2. DEFINICIONES

Mediar: proceso de intervención entre el deudor y los representantes del departamento jurídico de la Cooperativa para promover un acuerdo de pago consensuado entre las partes.

Conciliar: convenio o negociación que alcanzan las partes involucradas.

3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los asociados que incurren en incumplimiento de pago y que aún no se ha presentado la demanda respectiva.

4. RESPONSABLES

Se establece como responsables de gestionar y ejecutar este procedimiento al Coordinador Legal, Jefatura de Área Jurídica, Jefe de Cobros, Gestor de Cobro/Cartera Depurada, Jefe de Cartera Depurada y Asistente Judicial.

5. ENTRADAS

JR-FO-04 Boleta Solicitud de Mediación y Conciliación de pago.

6. SALIDAS

JR-FO-04 Boleta de Acuerdos de Mediación y Conciliación de Pago.

7. LINEAMIENTOS

7.1. El proceso de Mediación y Conciliación de pago se llevará a cabo según lo establece la Política de Cobranza en su Artículo 12 inciso c.

7.2. El Coordinador Legal y Jefe de Área Jurídica deben velar porque a través de este procedimiento, se cumplan los siguientes objetivos:

- a) Recuperación de montos adeudados en un menor tiempo.
- b) Creación de una cultura de servicio, en la cual se comprenda la razón por la cual el deudor ha caído en mora, y apoyarlo en la medida de lo posible, según dichas causas.
- c) Mantener a los asociados y obtener referencias positivas de la Cooperativa.
- d) Evitar costos adicionales en los asociados y a la Cooperativa por buscar la recuperación de la cartera.

7.3. En el caso que el Coordinador Legal o Jefe de Área Jurídica no pueda presentarse a la citación, se establece como responsable de conciliar con el deudor al Asistente Judicial.

En todos los casos el Gestor de Cobros/Cartera Depurada debe estar presente durante la conciliación.

7.4. En el caso que el Deudor no asista a la citación, se le brindará una segunda oportunidad previo a demandar.

7.5. El Deudor podrá informar al Gestor de Cobros/Cartera Depurada que el pago fue realizado a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía WhatsApp, a la vez debe adjuntar la boleta de pago.

7.6. El Asistente Judicial es el encargado de completar y actualizar constantemente el Control de Mediaciones.

- 7.7. En el caso de formalizar un convenio de pago con el deudor, este no podrá excederse del mes en curso, salvo casos especiales, los cuales deben notificarse al Gestor de Cobro/Cartera Depurada para no ejecute la gestión de cobranza.
- 7.8. **Casos especiales:** Si el deudor durante la conciliación solicita que le sea considerada la novación de su deuda, el Gestor de Cobro/Cartera Depurada correspondiente es el responsable de indicarle los requisitos a completar según la Política para la Novación de Préstamos y Tarjeta de Crédito en Mora Vigente, brindándole el seguimiento respectivo.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicita al deudor a través de una citación prejudicial que se comunique de manera inmediata para solventar su situación de deuda.	Gestor de Cobro/Cartera Depurada
2	Remite la Boleta Solicitud de Mediación y Conciliación de Pago, Estado de Cuenta, Bitácora Seguimiento de Cobros y la Integración de la Deuda al Asistente Judicial.	
3	<p>Recibe y verifica la solicitud. ¿Es conforme?</p> <p>Si, informa al Coordinador Legal/Jefe de Área Jurídica sobre el caso presentado y acuerda la fecha en la que se reunirán con el deudor. Continúa en el paso 4.</p> <p>No, solicita al gestor correspondiente completar la información solicitada. Regresa al paso 2.</p>	Asistente Judicial
4	Cita al deudor para gestionar el proceso de mediación y conciliación de pago.	
5	<p>Inicia el proceso de mediación y conciliación de pago con el deudor. ¿Acepta?</p> <p>Si, completa la Boleta de Acuerdos de Mediación y Conciliación de Pago. Continúa en el paso 6.</p> <p>No, completa la Boleta de Acuerdos de Mediación y Conciliación de Pago, posteriormente solicita al gestor de cobro/cartera depurada el expediente completo para la presentación de la demanda (ver JR-PR-02 Procedimiento de Asignación de Expedientes de Demanda y Seguimiento). Fin del Procedimiento.</p>	Coordinador Legal/Jefe de Área Jurídica
6	Escanea la Boleta de Acuerdos de Mediación y Conciliación de Pago, y entrega a través de memorándum el documento físico y original al gestor correspondiente.	Asistente Judicial
7	Completa y actualiza el Control de Mediaciones.	
8	Adjunta la boleta en el expediente del deudor y lo archiva nuevamente.	Gestor de Cobro/Cartera Depurada

9	Realiza el seguimiento correspondiente con el deudor hasta que realice el pago total o cumpla con el acuerdo arribado de la deuda según lo establecido en la Boleta de Acuerdos de Mediación y Conciliación de Pago.	Gestor de Cobro/Cartera Depurada
10	<p>Verifica la información proporcionada por el deudor, según el lineamiento 7.5. ¿Canceló?</p> <p>Si, en el caso que el deudor cumpla con las condiciones de pago acordadas (Convenio de Pago, Novación, ponerse al día), el gestor deberá dar por finalizado el proceso y actualiza el respectivo control de datos. Fin del procedimiento.</p> <p>*En el caso de que el acuerdo arribado sea la cancelación total de la deuda el gestor debe solicitar al departamento de Contabilidad los ajustes contables correspondientes. Fin del Procedimiento.</p> <p>No, traslada el expediente completo del deudor al Coordinador Legal para la presentación de la demanda (ver JR-PR-02 Procedimiento de Asignación de Expedientes de Demanda y Seguimiento). Fin del Procedimiento.</p>	

9. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de conciliaciones efectivas y no efectivas que se gestionan de forma mensual.

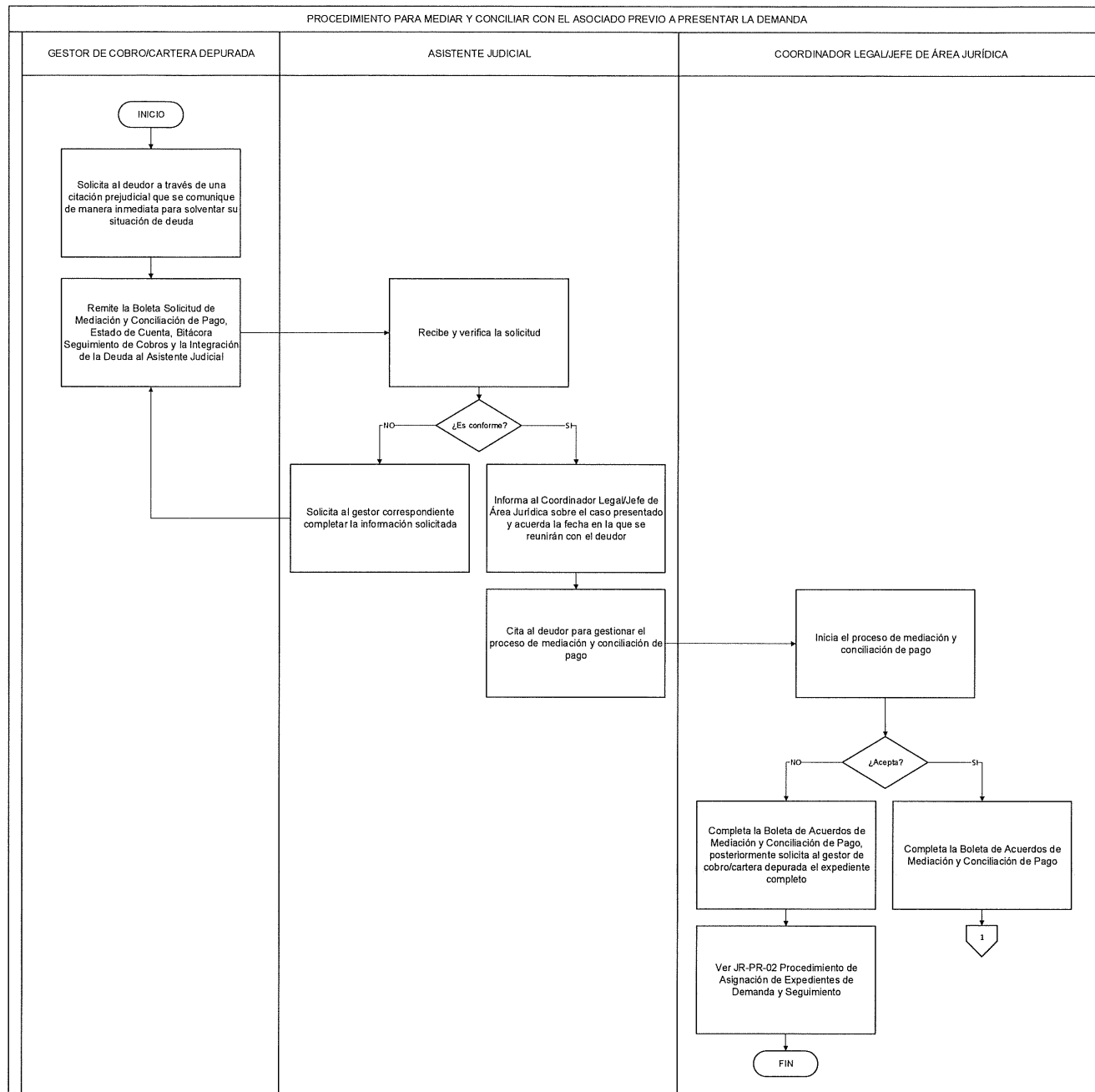
10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

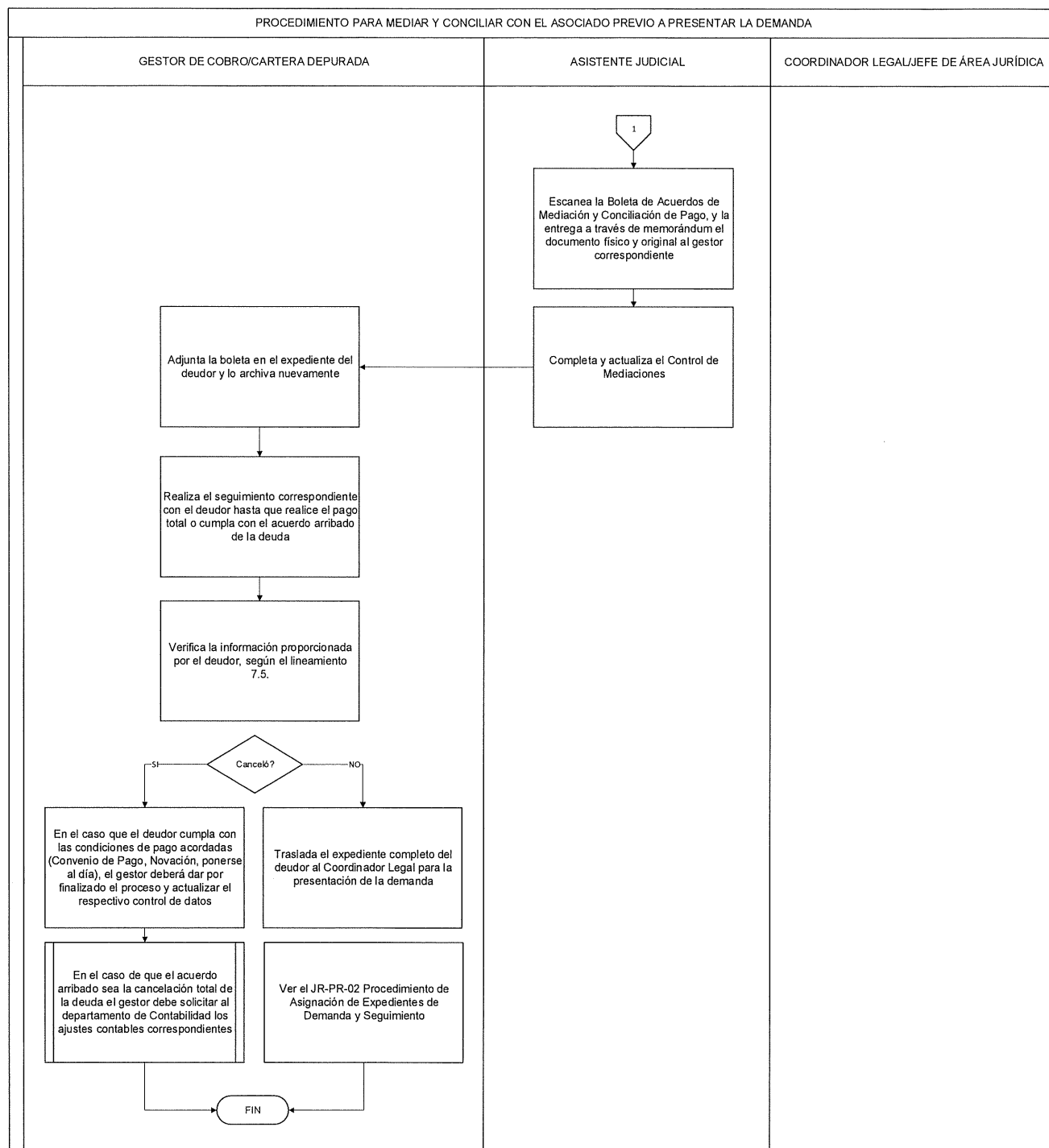
Política de Cobranza (Fundamento Legal).

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	FECHA DE CAMBIO

12. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





13. ANEXOS

Integración de deuda.

Asociado _____; CIF. _____
Saldos al _____ / préstamos con _____ días de morosidad y T.C. Visa con _____ días de morosidad

Para cubrir cuotas de _____ a _____ de _____ Hipotecario		Préstamo con garantía hipotecaria número XXXX		
Monto Desembolsado	Saldo Capital Actual			
Rubro	Saldo real	Descuento	Porcentaje	Saldo a Pagar
Capital vencido				
Intereses vencidos				
Mora				
Gastos				
Cobranza				
Total	Q0.00	Q0.00		Q0.00

Para cubrir cuotas de _____ a _____ de _____ Fiduciario		Préstamo Fiduciario Solidario número XXXX		
Monto Desembolsado	Q	Saldo Capital Actual	Q	
Rubro	Saldo real	Descuento	Porcentaje	Saldo a Pagar
Capital vencido				
Intereses vencidos				
Mora				
Gastos				
Cobranza				
Total	Q0.00	Q0.00		Q0.00

Para cubrir _____ pagos vencidos Tarjeta de Crédito		Tarjeta de Crédito Visa xxxx xxxx xxxx xx:		
Límite autorizado	Q	Saldo actual de _____ al _____	Q	
Rubro	Saldo real	Descuento	Porcentaje	Saldo a Pagar
Pago mínimo				Q0.00
Total	Q0.00	Q0.00		Q0.00

Para cubrir cuotas de _____ a _____ de 202_ (Hipotecario, Fiduciario y Tarjeta de Crédito)				
Monto Desembolsado	Q	Saldo Capital Actual	Q	
Rubro	Saldo real	Descuento	Porcentaje	Saldo a Pagar
Capital vencido	Q0.00			Q0.00
Intereses vencidos	Q0.00	Q0.00	0.00%	Q0.00
Mora	Q0.00	Q0.00	0.00%	Q0.00
Gastos	Q0.00	Q0.00	0.00%	Q0.00
Cobranza	Q0.00	Q0.00	0.00%	Q0.00
Total	Q0.00	Q0.00		Q0.00

JR-FO-04 Boleta Solicitud de Mediación y Conciliación de Pago.

GUADALUPANA <small>es M MICROPE</small>	BOLETA SOLICITUD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE PAGO			
	CÓDIGO: JR-FO-04		VERSIÓN: 01	
Nombre del Asociado:				CIF
No. de Crédito			Meses de Atraso:	
Contacto del asociado:				
¿Aplica descuento? :	SI	NO	%	Total, descuento Q:
Nombre del Gestor:				
Contacto del Gestor:				

GUADALUPANA <small>es M MICROPE</small>	BOLETA ACUERDOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN DE PAGO		
	CÓDIGO: JR-FO-04		VERSIÓN: 01
Fecha del acuerdo:		¿Conciliación efectiva?	SI / NO
Resolución de la Conciliación:			
Responsable (s) de la Conciliación:			

Nota: Adjuntar a esta boleta el estado de cuenta del asociado deudor, bitácora de la gestión de cobros y el formato de integración de la deuda.