



Guía para la atención especializada de casos de insolvencia de persona natural no comerciante

ATRIA CONSULTORÍA LEGAL Y
FINANCIERA S.A.S.



PRESENTACIÓN DE LA GUÍA

La presente guía tiene como propósito estandarizar y documentar de manera clara y ordenada los procesos internos de Atria Consultoría Legal y Financiera S.A.S., con el fin de garantizar la atención especializada de los casos de insolvencia de persona natural no comerciante.

Su elaboración responde a la necesidad de contar con un instrumento práctico y de fácil comprensión que permita a todos los integrantes de la firma (tanto a los actuales como a los nuevos miembros) comprender el flujo de trabajo, las funciones de cada área y la secuencia de actividades que aseguran la calidad en la prestación del servicio.



HERRAMIENTAS

Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

Este es un esquema jerárquico que organiza y divide en niveles los procesos y actividades que conforman el servicio de insolvencia en la firma, desde la captación de clientes hasta la culminación de la liquidación patrimonial. La EDT permite visualizar de forma integral todas las etapas del proceso, asignar responsabilidades y comprender cómo se articula cada tarea en la cadena de valor del servicio.

Diccionario de la EDT

En esta herramienta se desarrolla, para cada tarea terminal de la EDT, una ficha detallada con su descripción, responsable, entradas, actividades y resultados esperados. Este diccionario constituye la parte práctica de la guía, pues traduce la EDT en instrucciones concretas que facilitan la ejecución de las actividades por parte del equipo.



USO DE LA GUÍA

Lectura de la EDT: La Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) está organizada en forma jerárquica, siguiendo una secuencia lógica de procesos. Cada nivel de desglose responde a una división progresiva:

- Nivel 1: macroprocesos o fases generales (ejemplo: Captación, Asesoría inicial, Radicación, Negociación, etc.).
- Nivel 2: procesos específicos dentro de cada fase (ejemplo: Elaboración de contrato, Radicación en centro de conciliación, Audiencia de control de legalidad).
- Nivel 3: tareas terminales o actividades operativas, que constituyen la unidad mínima de trabajo y que se desarrollan en el Diccionario.

Cada elemento de la EDT se identifica con un código numérico (ejemplo: 4.3 Clasificación de acreencias), que permite ubicar rápidamente la actividad dentro de la estructura general y vincularla con su definición en el diccionario.

Dentro de la guía interactiva, el lector contará con una herramienta de navegación ágil y práctica, ya que cada una de las casillas que contienen los códigos de identificación de las etapas y procedimientos está vinculada directamente al diccionario incluido en el documento. De esta manera, al hacer clic sobre cualquier casilla, el lector será redirigido automáticamente al apartado correspondiente dentro del diccionario, donde encontrará la descripción detallada del mismo código. Este recurso facilita la consulta y permite ubicar rápidamente la información sin necesidad de recorrer manualmente todo el contenido, garantizando así una experiencia más clara, ordenada y eficiente para el usuario.



USO DE LA GUÍA

Lectura del Diccionario: El Diccionario de la EDT complementa el esquema visual con información detallada sobre cada tarea terminal. Para cada código de la EDT, se presenta una ficha técnica que contiene:

- Código y nombre de la actividad
- Descripción de lo que implica la tarea
- Objetivo que persigue dentro del proceso
- Responsable(s) de su ejecución
- Entradas requeridas (información, documentos o recursos necesarios)
- Actividades principales a realizar
- Resultados esperados

Esta estructura permite que cualquier miembro de la firma pueda identificar no solo qué debe hacerse, sino también cómo hacerlo y qué se espera como resultado, garantizando claridad, precisión y uniformidad en la ejecución de los procesos.



01

**ESTRUCTURA
DE DESGLOSE
DE TRABAJO
(EDT)**

Guía para la atención especializada de casos de insolvencia de persona natural no comerciante en Atria Consultoría Legal y Financiera S.A.S.

1	Captación y contacto inicial
11	Generación de prospectos (alianzas estratégicas, campañas digitales, referidos)
12	Recepción de prospectos (Atención al cliente)
13	Registro preliminar en base de datos / CRM
14	Envío de información inicial y video explicativo
15	Clasificación de prospectos: potenciales / descartados
2	Agendamiento y asesoría inicial
21	Confirmación de interés del cliente
22	Programación de asesoría (fecha, hora, link)
23	Asesoría gratuita por asesoras financieras (fase informativa)
24	Asesoría paga por CEO (si aplica)
25	Análisis de viabilidad del proceso (requisitos legales, capacidad de pago, nivel de endeudamiento)
26	Decisión: continuar / no continuar
3	Vinculación y contratación
31	Elaboración de contrato de prestación de servicios (Analista)
32	Firma del contrato (CEO)
33	Firma de consentimientos informados (insolvencia y liquidación patrimonial)
34	Entrega de bienvenida al cliente (grupo WhatsApp + instructivos)
35	Registro en CRM y Drive (documentos del cliente, contrato y consentimientos)

4	Estructuración del caso
41	Recolección y organización de documentos del cliente
42	Validación de información (ingresos, deudas, activos, procesos judiciales, libranzas, embargos)
43	Clasificación de acreencias (por clases y naturaleza)
44	Cálculo de capacidad de pago (Resolución 1555-10)
45	Elaboración de propuesta preliminar de pago
46	Registro del caso en Litivo
47	Revisión y control de calidad interno
5	Radicación del proceso
51	Preparación de solicitud en Litivo
52	Radicación en Centro de Conciliación
53	Confirmación de radicación al cliente
54	Actualización de estado en CRM (radicado)
6	Etapas de negociación
61	Auto de admisión (notificación al cliente y actualización en CRM)
62	Programación de audiencia de negociación
63	Sustitución de poder y verificación de requisitos legales
64	Audiencia de control de legalidad (validación de anexos, acreencias, causales)
65	Conciliación de valores a capital y derechos de voto
66	Gestión de objeciones (existencia, cuantía, naturaleza)
67	Elaboración de propuesta de pago (formato de proyección de cuotas)
68	Votación y aprobación / rechazo del acuerdo
69	Resultado: Acuerdo aprobado → cierre proceso / Fracaso → paso a liquidación

7	Liquidación patrimonial
71	Traslado de cliente a CRM Liquidación
72	Obtención del número de radicado (Consulta Nacional Unificada / Juzgado)
73	Registro en Litis Data y CRM
74	Apertura formal del proceso (auto de apertura)
75	Pago de honorarios y notificación a liquidadores (abogado de gestión)
76	Aceptación y posesión del liquidador
77	Actualización y traslado del inventario de bienes
78	Gestión de objeciones a acreencias
79	Escenario 1: Terminación anormal (sin bienes)
710	Escenario 2: Providencia art. 568 – Audiencia de adjudicación
711	Elaboración y control del proyecto de adjudicación
712	Ejecución de la adjudicación y cierre de proceso
8	Gestión de embargos y libranzas (paralelo a negociación y liquidación)
81	Registro y seguimiento de embargos y libranzas (abogado de gestión / Analista apoyo)
82	Elaboración de derechos de petición a pagadores de nómina / juzgados
83	Verificación en audiencias de suspensión efectiva
84	Seguimiento y actualización en CRM

9	Gestión administrativa y financiera
91	Gestión de pagos (cuotas, centro de conciliación, honorarios)
92	Confirmación de pagos (agente de servicio al cliente y CEO)
93	Facturación en SIIGO y emisión de paz y salvo
94	Gestión de cartera (cobros, recordatorios de pago)
95	Registro contable y conciliación financiera
10	Comunicación y seguimiento al cliente
101	Atención a consultas y dudas (agente de servicio al cliente y asesores)
102	Notificación de actuaciones y autos relevantes
103	Recordatorios de audiencias y pagos
104	Actualización periódica del estado del proceso en CRM
105	Cierre del proceso y retroalimentación (encuesta / reseña en redes)
11	Dirección y gestión estratégica (CEO)
111	Definición de roles y asignación de casos
112	Evaluaciones de desempeño y retroalimentación
113	Supervisión de gestión documental (Drive, CRM)
114	Contratación y selección de personal
115	Implementación de programas de bienestar laboral
116	Seguimiento a indicadores de gestión y mejora continua



02

DICCIONARIO

EDT





Nivel 1: Captación y contacto inicial

1.1 Generación de prospectos (alianzas estratégicas, campañas digitales, referidos)

Descripción: Actividad enfocada en atraer clientes potenciales mediante alianzas con creadores de contenido, campañas publicitarias en redes sociales y recomendaciones de clientes anteriores. Representa la puerta de entrada al flujo de atención.

Objetivo: Asegurar un flujo constante y diversificado de posibles clientes interesados en procesos de insolvencia.

Responsable(s): CEO – (alianzas estratégicas); Área comercial/marketing (campañas digitales); Equipo en general (referidos).

Entradas requeridas: Estrategia de marketing, convenios con creadores de contenido, base de datos generada por campañas o referidos.

Actividades principales:

1. Diseñar e implementar campañas digitales.
2. Coordinar alianzas con influenciadores y generadores de contenido.
3. Registrar y consolidar bases de datos de prospectos.

Resultados esperados: Base inicial de contactos interesados en el servicio, lista para ser recepcionada y clasificada.

1.2 Recepción de prospectos (Atención al cliente)

Descripción: Consiste en recepcionar la información de contacto de los prospectos provenientes de diferentes fuentes y ser el primer canal de comunicación con la firma.

Objetivo: Centralizar y formalizar el ingreso de prospectos al sistema de gestión de clientes.

Responsable(s): – Atención al Cliente.

Entradas requeridas: Base de datos de prospectos (alianzas, campañas, referidos).

Actividades principales:

1. Revisar y recibir datos de prospectos remitidos a WhatsApp institucional.
2. Enviar mensaje predeterminado solicitando información básica (nombre, actividad, monto de deudas).
3. Canalizar la información hacia la base de datos en Excel/CRM.

Resultados esperados: Prospecto registrado formalmente en el sistema de atención inicial.

1.3 Registro preliminar en base de datos / CRM

Descripción: Consiste en organizar la información del prospecto en el sistema CRM y en bases de datos internas para dar trazabilidad al proceso desde su inicio.

Objetivo: Garantizar la sistematización y trazabilidad de los prospectos desde el primer contacto.

Responsable(s): – Atención al Cliente.

Entradas requeridas: Datos recolectados en la recepción inicial, acceso al CRM y formatos de registro.

Actividades principales:

1. Ingresar al CRM la información personal y financiera inicial.
2. Clasificar prospectos por fuente de ingreso (alianza, campaña, referido).
3. Actualizar estado en CRM como “prospecto nuevo”.

Resultados esperados: Prospecto registrado en el sistema, disponible para asignación y seguimiento.

1.4 Envío de información inicial y video explicativo

Descripción: Tarea que busca informar al prospecto sobre el proceso de insolvencia mediante un video pedagógico y un mensaje estandarizado. Es requisito previo a la asesoría.

Objetivo: Garantizar que el prospecto comprenda de manera básica el proceso de insolvencia antes de recibir asesoría.

Responsable(s): – Asesora Comercial.

Entradas requeridas: Base de datos de prospectos, video explicativo, mensaje predeterminado.

Actividades principales:

1. Contactar al prospecto vía WhatsApp o correo.
2. Enviar el video explicativo y mensaje de acompañamiento.
3. Confirmar visualización antes de agendar asesoría.

Resultados esperados: Prospecto informado y preparado para recibir asesoría inicial.

1.5 Clasificación de prospectos: potenciales / descartados

Descripción: Consiste en determinar, a partir de la información recolectada y del cumplimiento de requisitos básicos, si el prospecto es viable para avanzar al proceso de asesoría o si debe ser descartado.

Objetivo: Optimizar el uso de recursos concentrando los esfuerzos en clientes con potencial real de vinculación.

Responsable(s): – Asesora Comercial; – Atención al Cliente.

Entradas requeridas: Información personal, monto de deudas, estado de obligaciones, confirmación de interés.

Actividades principales:

1. Revisar información básica suministrada por el prospecto.
2. Confirmar interés y disposición del cliente.
3. Clasificar como: potencial (continúa a asesoría) o descartado (registro de no viables).

Resultados esperados: Prospectos clasificados según su viabilidad; solo los potenciales avanzan a la etapa de agendamiento.



Nivel 2: Agendamiento y asesoría inicial

2.1 Confirmación de interés del cliente

Descripción: Verificación de la disposición del prospecto para recibir la asesoría, posterior al envío de la información inicial y el video explicativo.

Objetivo: Asegurar que el prospecto está realmente interesado en el proceso y cuenta con la disposición para avanzar en la asesoría.

Responsable(s): – Asesora Comercial.

Entradas requeridas: Confirmación de visualización del video, datos básicos del prospecto.

Actividades principales:

1. Contactar al prospecto para confirmar visualización del video.
2. Preguntar por su disponibilidad de horario.
3. Registrar respuesta en CRM.

Resultados esperados: Cliente interesado y con disposición confirmada para programar asesoría.

2.2 Programación de asesoría (fecha, hora, link)

Descripción: Consiste en coordinar y agendar la asesoría inicial con el prospecto, enviando fecha, hora y enlace de conexión, junto con las indicaciones necesarias.

Objetivo: Formalizar la cita de asesoría inicial con el cliente, garantizando organización y cumplimiento.

Responsable(s): – Asesora Comercial.

Entradas requeridas: Disponibilidad de agenda del asesor, confirmación de interés del cliente.

Actividades principales:

1. Proponer horarios disponibles al cliente.
2. Confirmar fecha y hora elegida.
3. Enviar link de asesoría y mensaje de recordatorio con requisitos y documentos.

Resultados esperados: Asesoría correctamente agendada en agenda interna y confirmada con el cliente.

2.3 Asesoría gratuita por asesoras financieras (fase informativa)

Descripción: Reunión inicial sin costo en la que se explica al cliente el proceso de insolvencia, se resuelven dudas básicas y se recopila información preliminar.

Objetivo: Brindar un primer acercamiento claro al proceso, optimizando la toma de decisiones del cliente.

Responsable(s): – Asesora Comercial y demás asesoras financieras.

Entradas requeridas: Video introductorio previamente visto, base de preguntas predeterminadas, disponibilidad del cliente.

Actividades principales:

1. Realizar presentación general del proceso de insolvencia.
2. Aplicar cuestionario sobre situación económica y financiera del cliente.
3. Explicar fases del proceso y condiciones generales de vinculación.

Resultados esperados: Cliente informado sobre el proceso y con información preliminar registrada en CRM.

2.4 Asesoría paga por CEO (si aplica)

Descripción: Modalidad de asesoría inicial en la que el cliente decide recibir la atención directamente de la CEO, la cual tiene costo.

Objetivo: Ofrecer una opción de asesoría especializada de mayor profundidad y directamente con la representante legal de la firma.

Responsable(s): – CEO.

Entradas requeridas: Solicitud expresa del cliente, disponibilidad de agenda de la CEO, pago de la asesoría.

Actividades principales:

1. Confirmar modalidad paga y gestionar pago previo.
2. Agendar cita con la CEO.
3. Realizar asesoría con enfoque jurídico especializado.

Resultados esperados: Cliente atendido directamente por la CEO con análisis preliminar especializado del caso.

2.5 Análisis de viabilidad del proceso (requisitos legales, capacidad de pago, nivel de endeudamiento)

Descripción: Evaluación preliminar sobre si el caso del cliente cumple con las condiciones establecidas por la ley para iniciar un proceso de insolvencia.

Objetivo: Determinar si el proceso de insolvencia es jurídicamente viable y conveniente para el cliente.

Responsable(s): Asesoras financieras (análisis preliminar); – CEO (validación en caso de asesoría especializada).

Entradas requeridas: Información recopilada en asesoría inicial, monto total de deudas, estado de mora, ingresos, activos, obligaciones alimentarias, entre otros.

Actividades principales:

1. Verificar cumplimiento de requisitos de ley (ej. mora mínima de 90 días).
2. Revisar proporción entre deudas, ingresos y activos.
3. Evaluar capacidad de pago y alternativas legales.

Resultados esperados: Informe preliminar de viabilidad del proceso de insolvencia.



2.6 Decisión: continuar / no continuar

Descripción: Determinación conjunta entre el cliente y la firma sobre iniciar o no el proceso de insolvencia, con base en el análisis de viabilidad.

Objetivo: Definir la ruta a seguir de acuerdo con la conveniencia y viabilidad del caso.

Responsable(s): Cliente (decisión final); Asesor financiero / CEO (acompañamiento).

Entradas requeridas: Resultado del análisis de viabilidad, disposición del cliente.

Actividades principales:

1. Presentar al cliente los escenarios posibles.
2. Orientar sobre ventajas, riesgos y alternativas.
3. Registrar decisión en CRM.

Resultados esperados: Caso definido como “continuar a contratación” o “no continuar”, con registro formal en el sistema.



Nivel 3: Vinculación y contratación

3.1 Elaboración de contrato de prestación de servicios ()

Descripción: Preparación del contrato jurídico que formaliza la relación entre la firma y el cliente, con base en la información suministrada en la asesoría y la cotización.

Objetivo: Garantizar un vínculo legal claro, transparente y ajustado a las condiciones pactadas con el cliente.

Responsable(s): – Abogada estructuradora de procesos.

Entradas requeridas: Datos personales del cliente, número de cuotas acordadas, tarifas, información de cuentas de pago, formatos de contrato estandarizados.

Actividades principales:

1. Revisar información de la asesoría y cotización.
2. Incorporar datos del cliente y condiciones pactadas al contrato.
3. Elaborar contrato en Word y PDF para revisión.
4. Enviar contrato al cliente junto con consentimiento informado.

Resultados esperados: Contrato de prestación de servicios jurídicos elaborado, listo para firma.

3.2 Firma del contrato (CEO)

Descripción: Validación y formalización del contrato mediante la firma de la representante legal de la firma, en nombre de Atria.

Objetivo: Formalizar la relación contractual entre el cliente y la firma bajo representación legal.

Responsable(s): – CEO y representante legal.

Entradas requeridas: Contrato elaborado por , datos del cliente, documentos de soporte.

Actividades principales:

1. Revisar contrato elaborado.
2. Firmar contrato en calidad de representante legal.
3. Autorizar envío al cliente para contra-firma.

Resultados esperados: Contrato firmado por la representante legal de la firma.

3.3 Firma de consentimientos informados (insolvencia y liquidación patrimonial)

Descripción: Suscripción de documentos por parte del cliente en los que acepta conocer y comprender las implicaciones legales de los procesos de insolvencia y liquidación patrimonial.

Objetivo: Asegurar que el cliente actúe con plena conciencia de los alcances del proceso jurídico al cual se vincula.

Responsable(s): Cliente (firma); CEO (autenticación de validez).

Entradas requeridas: Formatos estandarizados de consentimientos informados, información del cliente.

Actividades principales:

1. Entregar consentimientos informados al cliente.
2. Orientar al cliente sobre el contenido de los documentos.
3. Recibir documentos firmados y archivarlos en la carpeta correspondiente.

Resultados esperados: Consentimientos informados firmados y archivados como soporte de la vinculación.

3.4 Entrega de bienvenida al cliente (grupo WhatsApp + instructivos)

Descripción: Creación de un grupo de WhatsApp para cada cliente vinculado, con mensaje de bienvenida e información sobre la dinámica del proceso.

Objetivo: Integrar al cliente en la comunicación activa con el equipo y garantizar acceso a la información básica del proceso.

Responsable(s): – Asesora Comercial; – Atención al Cliente.

Entradas requeridas: Datos de contacto del cliente, contrato firmado, instructivos de bienvenida.

Actividades principales:

1. Crear grupo de WhatsApp con el cliente y equipo responsable.
2. Enviar mensaje de bienvenida predeterminado.
3. Compartir extracto de cotización, contrato e instructivos.

Resultados esperados: Cliente vinculado al grupo de seguimiento con acceso a la información inicial del proceso.

3.5 Registro en CRM y Drive (documentos del cliente, contrato y consentimientos)

Descripción: Incorporación de los documentos suscritos y de la información del cliente en los sistemas de gestión internos (CRM y Google Drive).

Objetivo: Garantizar la conservación documental y la trazabilidad de la información del cliente dentro de la firma.

Responsable(s): – Atención al Cliente.

Entradas requeridas: Contrato firmado, consentimientos informados, documentos personales y financieros del cliente.

Actividades principales:

1. Crear carpeta digital en Drive con nombre del cliente.
2. Cargar contrato, consentimientos y documentos de soporte.
3. Actualizar ficha del cliente en CRM con el nuevo estado de vinculación.

Resultados esperados: Cliente registrado en los sistemas internos con toda la documentación organizada y disponible.



Nivel 4: Estructuración del caso

4.1 Recolección y organización de documentos del cliente

Descripción: Consiste en recibir, verificar y organizar toda la documentación personal, financiera y jurídica entregada por el cliente para la estructuración del proceso de insolvencia.

Objetivo: Garantizar que la información necesaria esté completa, ordenada y disponible para la preparación del caso.

Responsable(s): – Abogada estructuradora; apoyo inicial de agente de servicio al cliente en recepción.

Entradas requeridas: Documentos de identificación, estados financieros, certificaciones laborales, extractos bancarios, procesos judiciales en curso, registros civiles, entre otros.

Actividades principales:

1. Recibir documentos enviados por el cliente.
2. Cambiar nombre de archivos para estandarizar identificación.
3. Organizar los documentos en carpeta digital (Drive) siguiendo el orden establecido.

Resultados esperados: Carpeta digital del cliente completa y organizada para análisis jurídico.

4.2 Validación de información (ingresos, deudas, activos, procesos judiciales, libranzas, embargos)

Descripción: Revisión detallada de la información aportada por el cliente para verificar su autenticidad, coherencia y suficiencia.

Objetivo: Confirmar que los datos suministrados cumplen con los requisitos legales y son consistentes para estructurar el proceso.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Carpeta documental organizada, bases de datos externas (RUES, SIMIT, Rama Judicial, centrales de riesgo, registros de garantías, etc.).

Actividades principales:

1. Verificar validez y vigencia de documentos.
2. Corroborar datos con consultas en plataformas externas.
3. Identificar inconsistencias o información faltante.
4. Solicitar correcciones o documentos adicionales al cliente.

Resultados esperados: Información validada y lista para clasificar acreencias y proponer escenarios de pago.

4.3 Clasificación de acreencias (por clases y naturaleza)

Descripción: Identificación y clasificación de las obligaciones del cliente según su naturaleza y prelación legal (ej. créditos hipotecarios, prendarios, quirografarios, alimentarios, fiscales, etc.).

Objetivo: Determinar con claridad la estructura de deudas del cliente, requisito esencial para elaborar la propuesta de negociación.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Extractos de deuda, reportes de centrales de riesgo, procesos ejecutivos, contratos crediticios.

Actividades principales:

1. Clasificar acreencias en primera, segunda, tercera y demás clases según normativa.
2. Identificar obligaciones estratégicas (ej. libranzas o acreedores prioritarios).
3. Registrar clasificación en Litivo para efectos del trámite.

Resultados esperados: Deudas del cliente clasificadas conforme a su naturaleza y prelación legal.

4.4 Cálculo de capacidad de pago (Resolución 1555/2010)

Descripción: Estimación de la capacidad de pago del cliente con base en sus ingresos, gastos y expectativa de vida, según metodología establecida en la normativa vigente.

Objetivo: Establecer una cuota razonable de pago para la propuesta de insolvencia, ajustada a la realidad económica del deudor.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Ingresos reportados, gastos mensuales, Resolución 1555/2010 sobre expectativa de vida.

Actividades principales:

1. Determinar expectativa de vida según edad y sexo del cliente.
2. Calcular número máximo de cuotas posibles.
3. Dividir total de acreencias entre el número de cuotas.
4. Ajustar capacidad de pago según ingresos disponibles.

Resultados esperados: Cuota mensual estimada que refleja la capacidad real de pago del cliente.

4.5 Elaboración de propuesta preliminar de pago

Descripción: Construcción de una propuesta inicial de pago a acreedores, basada en la clasificación de deudas y en la capacidad de pago calculada.

Objetivo: Presentar un esquema de pago viable que sirva de base para la negociación con acreedores.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Clasificación de acreencias, cálculo de capacidad de pago, formatos de propuesta de pago.

Actividades principales:

1. Diseñar propuesta de pago priorizando clases de acreencias.
2. Incorporar ajustes según número de cuotas y posibilidad de condonación de intereses.
3. Documentar propuesta en formato estandarizado.

Resultados esperados: Propuesta preliminar de pago estructurada para validación y radicación.

4.6 Registro del caso en Litivo

Descripción: Carga de toda la información estructurada en la plataforma Litivo, que genera automáticamente la solicitud formal de insolvencia.

Objetivo: Sistematizar la información del caso en la herramienta digital y preparar el documento oficial de radicación.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Carpeta digital completa, clasificación de acreencias, propuesta preliminar.

Actividades principales:

1. Ingresar datos personales y financieros del cliente en Litivo.
2. Cargar anexos documentales exigidos.
3. Generar automáticamente solicitud de insolvencia.

Resultados esperados: Solicitud de insolvencia lista en Litivo para radicación ante centro de conciliación.

4.7 Revisión y control de calidad interno

Descripción: Verificación final de que la información cargada y los documentos cumplen con los requisitos legales y estándares internos antes de radicar el caso.

Objetivo: Prevenir inadmisiones o devoluciones por errores u omisiones en la estructuración.

Responsable(s): – Abogada estructuradora; CEO – validación final (si aplica).

Entradas requeridas: Solicitud generada en Litivo, carpeta documental, propuesta preliminar.

Actividades principales:

1. Revisar que todos los anexos estén incluidos.
2. Verificar exactitud de datos registrados.
3. Validar coherencia de la propuesta de pago con capacidad del cliente.
4. Corregir observaciones antes de radicar.

Resultados esperados: Caso validado internamente, listo para ser radicado sin inconsistencias.



Nivel 5: Radicación del proceso

5.1 Preparación de solicitud en Litivo

Descripción: Consiste en consolidar en la plataforma Litivo la información y documentos estructurados previamente, para generar la solicitud formal de inicio del proceso de insolvencia.

Objetivo: Obtener la versión final y completa de la solicitud que será presentada al Centro de Conciliación.

Responsable(s): – Abogada estructuradora.

Entradas requeridas: Carpeta documental del cliente, clasificación de acreencias, propuesta preliminar de pago, solicitud generada por Litivo.

Actividades principales:

1. Revisar nuevamente los datos del cliente cargados en Litivo.
2. Confirmar que todos los anexos obligatorios estén completos.
3. Ajustar el documento según observaciones internas previas.
4. Descargar la versión final para radicación.

Resultados esperados: Solicitud definitiva de insolvencia lista para ser radicada.

5.2 Radicación en Centro de Conciliación (Fundación Liborio Mejía)

Descripción: Presentación formal de la solicitud de insolvencia ante el Centro de Conciliación autorizado con el que la firma tiene convenio.

Objetivo: Dar inicio formal al trámite de insolvencia con base en la normativa vigente.

Responsable(s): – Atención al cliente, con apoyo de en casos específicos.

Entradas requeridas: Solicitud de insolvencia validada, anexos documentales, información del cliente.

Actividades principales:

1. Radicar físicamente o por canal virtual la solicitud ante el Centro de Conciliación.
2. Confirmar recepción y asignación de número de radicación provisional.
3. Archivar constancia de radicación en la carpeta digital del cliente.

Resultados esperados: Solicitud radicada oficialmente en el Centro de Conciliación.

5.3 Confirmación de radicación al cliente

Descripción: Comunicación directa con el cliente para informarle que su solicitud ha sido radicada exitosamente.

Objetivo: Mantener al cliente informado del avance de su proceso y brindarle confianza en la gestión.

Responsable(s): – Atención al cliente.

Entradas requeridas: Constancia de radicación emitida por el Centro de Conciliación.

Actividades principales:

1. Notificar al cliente por WhatsApp o correo electrónico.
2. Adjuntar constancia de radicación.
3. Explicar brevemente los próximos pasos del proceso.

Resultados esperados: Cliente informado y con copia de la constancia de radicación.



5.4 Actualización de estado en CRM (radicado)

Descripción: Registro en el CRM institucional del estado actualizado del cliente, indicando que el caso se encuentra oficialmente radicado.

Objetivo: Garantizar la trazabilidad del caso en el sistema de gestión interna.

Responsable(s): – Atención al cliente.

Entradas requeridas: Constancia de radicación, ficha del cliente en CRM.

Actividades principales:

1. Abrir ficha del cliente en CRM.
2. Actualizar columna de estado a “Radicado”.
3. Registrar observaciones y fecha de radicación.
4. Cargar constancia digital de radicación al Drive.

Resultados esperados: CRM actualizado, cliente trasladado a la etapa de “Radicación” con soporte documental.



Nivel 6: Etapa de negociación

6.1 Auto de admisión (notificación al cliente y actualización en CRM)

Descripción: Recepción del auto de admisión emitido por el Centro de Conciliación y comunicación inmediata al cliente, acompañado de la actualización del estado en el CRM.

Objetivo: Informar al cliente sobre la admisión de su proceso y registrar oficialmente el cambio de etapa.

Responsable(s): – Atención al cliente.

Entradas requeridas: Auto de admisión, CRM institucional, carpeta digital del cliente.

Actividades principales:

1. Descargar auto de admisión.
2. Notificar al cliente con copia del documento.
3. Actualizar en CRM el estado de “Radicado” a “Admitido”.
4. Agendar fecha de audiencia en el calendario interno.

Resultados esperados: Cliente informado y CRM actualizado con el estado “Admitido”.



6.2 Programación de audiencia de negociación

Descripción: Coordinación con el Centro de Conciliación para programar la audiencia inicial de negociación de deudas.

Objetivo: Garantizar la asistencia oportuna de las partes al inicio del trámite formal.

Responsable(s): – Atención al cliente, con supervisión de la CEO.

Entradas requeridas: Auto de admisión, calendario institucional, información del cliente.

Actividades principales:

1. Confirmar fecha y hora de audiencia con el Centro de Conciliación.
2. Agendar en el calendario institucional y en el CRM.
3. Notificar al cliente y al abogado encargado (abogado de audiencias).

Resultados esperados: Audiencia programada y todas las partes informadas.

6.3 Sustitución de poder y verificación de requisitos legales (abogado de audiencias)

Descripción: Presentación formal de la sustitución de poder y validación de que el proceso cumple los requisitos legales mínimos.

Objetivo: Asegurar la legalidad del trámite y la representación jurídica efectiva en audiencia.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Poder inicial firmado por el cliente, auto de admisión, anexos documentales.

Actividades principales:

1. Realizar sustitución de poder en audiencia.
2. Verificar cumplimiento de causales de insolvencia y anexos.
3. Confirmar integridad y validez de la solicitud.

Resultados esperados: Poder sustituido y proceso validado jurídicamente.

6.4 Audiencia de control de legalidad (validación de anexos, acreencias, causales)

Descripción: Primera audiencia en la cual el conciliador verifica la legalidad formal del proceso y las objeciones preliminares de los acreedores.

Objetivo: Confirmar la validez procesal de la solicitud de insolvencia y depurar posibles inconsistencias.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Solicitud radicada, auto de admisión, anexos documentales, lista de acreencias.

Actividades principales:

1. Presentar a las partes (acreedores, deudor, conciliador, abogado).
2. Validar anexos y cumplimiento de requisitos legales.
3. Atender objeciones de forma o fondo que surjan en esta etapa.

Resultados esperados: Audiencia cerrada con control de legalidad superado o con observaciones a subsanar.

6.5 Conciliación de valores a capital y derechos de voto

Descripción: Proceso de depuración de las acreencias declaradas para determinar el valor exacto de capital que servirá de base para los derechos de voto.

Objetivo: Definir con claridad los valores a capital de cada acreedor y el porcentaje de participación en la votación.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Extractos bancarios, reportes de centrales de riesgo, listado de acreencias.

Actividades principales:

1. Revisar los valores reportados por acreedores y deudor.
2. Conciliar diferencias entre lo reclamado y lo aceptado.
3. Determinar capital definitivo que servirá como base para el derecho de voto.

Resultados esperados: Lista oficial de acreencias depuradas con derechos de voto asignados.

6.6 Gestión de objeciones (existencia, cuantía, naturaleza)

Descripción: Trámite de las objeciones que presenten acreedores o el deudor respecto a la existencia, cuantía o naturaleza de las acreencias.

Objetivo: Garantizar que las acreencias queden correctamente depuradas y clasificadas antes de la votación.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Objeciones presentadas, pruebas de acreedores, información del deudor.

Actividades principales:

1. Recibir y revisar objeciones dentro del término legal.
2. Preparar contestación con soporte probatorio.
3. Asistir a audiencia de reanudación con resolución de objeciones.

Resultados esperados: Objeciones resueltas y acreencias definitivas para la propuesta de pago.

6.7 Elaboración de propuesta de pago (formato de proyección de cuotas)

Descripción: Construcción de la propuesta de pago del deudor, ajustada a su capacidad económica y al marco legal.

Objetivo: Presentar un plan de pagos realista que pueda ser aprobado por los acreedores.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Estados financieros del deudor, extractos, formato de proyección de cuotas.

Actividades principales:

1. Proyectar pagos según ingresos y gastos declarados.
2. Incluir condonación de intereses y emolumentos, si aplica.
3. Estructurar propuesta bajo el formato de proyección (capital, cuotas, plazos).

Resultados esperados: Propuesta de pago formal lista para someter a votación.

6.8 Votación y aprobación / rechazo del acuerdo

Descripción: Desarrollo de la votación entre acreedores para aprobar o rechazar la propuesta de pago.

Objetivo: Alcanzar un acuerdo vinculante que permita concluir el proceso de negociación.

Responsable(s): – Abogado de audiencias.

Entradas requeridas: Propuesta de pago, lista definitiva de acreencias y derechos de voto.

Actividades principales:

1. Someter propuesta de pago a votación.
2. Verificar cumplimiento de mayorías legales (50%+1 o 60%+1).
3. Levantar constancia del resultado.

Resultados esperados: Decisión oficial sobre la aprobación o rechazo del acuerdo.

6.9 Resultado: Acuerdo aprobado → cierre proceso / Fracaso → paso a liquidación

Descripción: Definición de la vía final según el resultado de la votación: cierre con acuerdo aprobado o traslado automático a liquidación patrimonial.

Objetivo: Determinar el desenlace del proceso de negociación de deudas.

Responsable(s): – Abogado de audiencias y agente de servicio al cliente – Atención al cliente (para actualización en CRM).

Entradas requeridas: Acta de audiencia, resultado de la votación.

Actividades principales:

1. Informar al cliente sobre el resultado.
2. Registrar en CRM el cierre exitoso o el traslado a liquidación.
3. Entregar documentación final al cliente (si hubo acuerdo).

Resultados esperados: Proceso cerrado con acuerdo o trasladado formalmente a la etapa de liquidación.



Nivel 7: Liquidación patrimonial

7.1 Traslado de cliente a CRM Liquidación

Descripción: Movimiento del cliente desde la columna “Liquidación Patrimonial” en CRM ATRIA al CRM específico de liquidación, iniciando su gestión en esta fase.

Objetivo: Centralizar la gestión de los casos de liquidación en un sistema especializado.

Responsable(s): Practicante ().

Entradas requeridas: Datos del cliente (nombre, cédula, ciudad, objetivo del proceso), CRM ATRIA.

Actividades principales:

1. Copiar información del cliente desde CRM ATRIA.
2. Registrar en CRM LIQUIDACIÓN en la columna “Recién agregados”.
3. Verificar que los datos estén completos y consistentes.

Resultados esperados: Cliente registrado correctamente en CRM LIQUIDACIÓN.

7.2 Obtención del número de radicado (Consulta Nacional Unificada / Juzgado)

Descripción: Búsqueda activa del número de radicado en bases oficiales o solicitud directa al juzgado asignado.

Objetivo: Obtener el radicado oficial que permitirá dar seguimiento procesal.

Responsable(s): Practicante ().

Entradas requeridas: Nombre completo del cliente, acta de reparto del centro de conciliación, página de Consulta Nacional Unificada.

Actividades principales:

1. Consultar nombre del cliente en Consulta Nacional Unificada.
2. Solicitar acta de reparto al centro de conciliación si no aparece en un mes.
3. Enviar reiteraciones periódicas hasta obtener respuesta.
4. Si es necesario, solicitar radicado directamente al juzgado.

Resultados esperados: Radicado confirmado y asociado al cliente.

7.3 Registro en Litis Data y CRM

Descripción: Incorporación de los datos básicos del proceso en Litis Data y actualización en CRM LIQUIDACIÓN.

Objetivo: Garantizar trazabilidad procesal y control interno de cada caso.

Responsable(s): Practicante ().

Entradas requeridas: Número de radicado, juzgado asignado, acta de reparto, datos del cliente.

Actividades principales:

1. Diligenciar formato en Litis Data (radicado, juzgado, acreedores, ciudad).
2. Registrar información en CRM LIQUIDACIÓN.
3. Incluir enlace al micrositio del juzgado en la ficha del cliente.

Resultados esperados: Cliente con radicado registrado en ambas plataformas.

7.4 Apertura formal del proceso (auto de apertura)

Descripción: Revisión y registro del auto de apertura emitido por el juzgado.

Objetivo: Dar inicio formal a la etapa de liquidación.

Responsable(s): Practicante ().

Entradas requeridas: Auto de apertura del juzgado, correo de notificación, CRM LIQUIDACIÓN.

Actividades principales:

1. Descargar y registrar auto de apertura.
2. Copiar información clave (fecha, honorarios, liquidador designado).
3. Trasladar al cliente a la columna “Apertura Liquidación”.

Resultados esperados: Cliente ubicado en etapa de apertura con auto registrado.

7.5 Pago de honorarios y notificación a liquidadores (abogado de gestión)

Descripción: Gestión de pagos iniciales y notificación al liquidador designado.

Objetivo: Habilitar la actuación formal del liquidador en el proceso.

Responsable(s): abogado de gestión – Abogado encargado.

Entradas requeridas: Auto de apertura, liquidadores designados, datos bancarios.

Actividades principales:

1. Coordinar pago de honorarios provisionales.
2. Notificar al liquidador designado.
3. Dejar constancia de la actuación en el expediente y CRM.

Resultados esperados: Pago realizado y liquidador notificado.

7.6 Aceptación y posesión del liquidador

Descripción: Trámite mediante el cual el liquidador acepta y se posesiona formalmente del cargo.

Objetivo: Contar con un liquidador habilitado para avanzar en el proceso.

Responsable(s): Practicante (), con apoyo de abogado de gestión.

Entradas requeridas: Auto de apertura, aceptación del liquidador.

Actividades principales:

1. Verificar aceptación y posesión dentro del plazo legal.
2. En caso de inactividad, enviar memorial de impulso solicitando nuevo liquidador.
3. Actualizar estado en CRM a “Posesión Liquidador”.

Resultados esperados: Liquidador oficialmente en funciones.

7.7 Actualización y traslado del inventario de bienes

Descripción: Gestión del inventario de bienes por parte del liquidador y traslado al expediente.

Objetivo: Contar con un inventario completo y aprobado como base para adjudicación.

Responsable(s): Liquidador, seguimiento por Practicante ().

Entradas requeridas: Documentos del deudor, registros públicos, auto de apertura.

Actividades principales:

1. Verificar que el liquidador actualice inventario en plazo.
2. En caso de incumplimiento, enviar memorial de impulso.
3. Registrar traslado en CRM y Drive.

Resultados esperados: Inventario actualizado y trasladado formalmente.



7.8 Gestión de objeciones a acreencias

Descripción: Trámite de objeciones contra acreencias presentadas en el inventario.

Objetivo: Depurar acreencias para garantizar equidad en la adjudicación.

Responsable(s): abogado de gestión – Abogado encargado.

Entradas requeridas: Inventario de acreencias, objeciones presentadas.

Actividades principales:

1. Analizar objeciones presentadas.
2. Preparar y radicar contestaciones.
3. Hacer seguimiento a las decisiones del juzgado.

Resultados esperados: Acreencias depuradas tras resolución de objeciones.

7.9 Escenario 1: Terminación anormal (sin bienes)

Descripción: Cierre anticipado del proceso cuando se determina que el deudor carece de bienes para adjudicar.

Objetivo: Finalizar trámites improcedentes y liberar al deudor de cargas procesales.

Responsable(s): Practicante (), bajo supervisión de abogado de gestión.

Entradas requeridas: Auto judicial de terminación.

Actividades principales:

1. Registrar terminación en CRM y Drive.
2. Informar al cliente y entregar copia del auto.
3. Archivar expediente digital.

Resultados esperados: Proceso finalizado en terminación anormal.

7.10 Escenario 2: Providencia art. 568 – Audiencia de adjudicación

Descripción: Fijación de fecha y hora de la audiencia de adjudicación de bienes.

Objetivo: Avanzar hacia la distribución definitiva del patrimonio del deudor.

Responsable(s): Practicante () y abogado de gestión.

Entradas requeridas: Auto que fija la audiencia, inventario aprobado.

Actividades principales:

1. Registrar audiencia en CRM y calendario institucional.
2. Notificar al cliente.
3. Coordinar con liquidador los preparativos.

Resultados esperados: Audiencia de adjudicación programada y en curso.

7.11 Elaboración y control del proyecto de adjudicación

Descripción: Documento elaborado por el liquidador que establece la forma de adjudicar bienes a los acreedores.

Objetivo: Garantizar adjudicación conforme a inventario y prelación de créditos.

Responsable(s): Liquidador, seguimiento por abogado de gestión.

Entradas requeridas: Inventario aprobado, listado de acreencias, providencia art. 568.

Actividades principales:

1. Verificar entrega del proyecto en plazo legal (10 días).
2. En caso de incumplimiento, solicitar impulso al juez.
3. Revisar consistencia del proyecto antes de audiencia.

Resultados esperados: Proyecto de adjudicación completo y validado.



7.12 Ejecución de la adjudicación y cierre de proceso

Descripción: Actuación final mediante la cual se adjudican bienes a los acreedores y se declara cerrado el proceso de liquidación.

Objetivo: Concluir formalmente la liquidación patrimonial del deudor.

Responsable(s): Juzgado y liquidador, seguimiento por abogado de gestión.

Entradas requeridas: Proyecto de adjudicación, acta de audiencia.

Actividades principales:

1. Ejecutar adjudicación según providencia.
2. Registrar cierre en CRM y Drive.
3. Notificar al cliente el resultado final.

Resultados esperados: Proceso cerrado con adjudicación de bienes efectuada.



Nivel 8: Gestión de embargos y libranzas

8.1 Registro y seguimiento de embargos y libranzas (abogado de gestión / Analista apoyo).

Descripción: Incorporación y control de las medidas cautelares (embargos) y descuentos por libranza que afectan al cliente, asegurando su correcta trazabilidad en el proceso de insolvencia.

Objetivo: Garantizar que todas las afectaciones patrimoniales del cliente queden registradas, controladas y gestionadas oportunamente.

Responsable(s): abogado de gestión (abogado encargado), con apoyo de Analista (abogada estructuración).

Entradas requeridas: Información del cliente (contratos, extractos bancarios, reportes de nómina), datos de juzgados y entidades financieras, CRM ATRIA.

Actividades principales:

1. Identificar embargos y libranzas en la documentación del cliente.
2. Registrar en el módulo especializado de CRM (entidad, tipo de medida, estado).
3. Actualizar novedades periódicamente (nuevas medidas, levantamientos).
4. Coordinar con Analista la revisión documental para precisión en el registro.

Resultados esperados: Registro actualizado y detallado de todas las libranzas y embargos vigentes del cliente.

8.2 Elaboración de derechos de petición a pagadores de nómina / juzgados

Descripción: Redacción y envío de derechos de petición solicitando la suspensión de libranzas o levantamiento de embargos, de acuerdo con las medidas dictadas en el proceso de insolvencia.

Objetivo: Hacer efectivos los beneficios de protección patrimonial contemplados en la ley de insolvencia.

Responsable(s): abogado de gestión (abogado encargado).

Entradas requeridas: Auto de admisión del proceso, datos del cliente, entidad financiera o juzgado, modelo de derecho de petición.

Actividades principales:

1. Elaborar derecho de petición con base en modelo estandarizado.
2. Incorporar datos del cliente, juzgado, radicado y medida cautelar.
3. Radicar ante entidad financiera, pagador de nómina o juzgado.
4. Hacer seguimiento a la respuesta.

Resultados esperados: Peticiones radicadas y constancia documental de su recepción.

8.3 Verificación en audiencias de suspensión efectiva (abogado de audiencias)

Descripción: Supervisión en audiencia de negociación para confirmar que las libranzas y embargos hayan sido efectivamente suspendidos por las entidades correspondientes.

Objetivo: Proteger el ingreso del cliente y verificar el cumplimiento de las órdenes de suspensión.

Responsable(s): (abogado encargado de audiencias).

Entradas requeridas: Auto de admisión, derechos de petición radicados, listado de medidas cautelares.

Actividades principales:

1. Solicitar al conciliador constancia de suspensión en audiencia.
2. Exigir soportes de cumplimiento a las entidades financieras o juzgados.
3. En caso de incumplimiento, solicitar sanciones legales.

Resultados esperados: Suspensiones verificadas y soportadas en audiencia.



8.4 Seguimiento y actualización en CRM

Descripción: Registro sistemático de las gestiones y resultados obtenidos frente a libranzas y embargos en el CRM institucional.

Objetivo: Mantener trazabilidad y control interno sobre las medidas cautelares gestionadas.

Responsable(s): abogado de gestión (principal), con apoyo de Analista.

Entradas requeridas: Derechos de petición, autos judiciales, soportes de suspensión, respuestas de entidades.

Actividades principales:

1. Registrar cada gestión y su estado en CRM.
2. Adjuntar soportes (autos, respuestas, oficios).
3. Actualizar estados de medidas cautelares (activo, suspendido, levantado).

Resultados esperados: CRM actualizado con la trazabilidad de embargos y libranzas en cada caso.



Nivel 9: Gestión administrativa y financiera

9.1 Gestión de pagos (cuotas, centro de conciliación, honorarios)

Descripción: Administración de los pagos que deben realizar los clientes tanto a la firma como al centro de conciliación, según los acuerdos de cuotas establecidos en el contrato.

Objetivo: Asegurar la correcta recepción y registro de los pagos, garantizando la continuidad del proceso jurídico.

Responsable(s): agente de servicio al cliente (atención al cliente) y asesores financieros (apoyo).

Entradas requeridas: Contrato firmado, extracto de cotización, calendario de pagos, datos de cuentas bancarias.

Actividades principales:

1. Compartir con el cliente la información bancaria y montos de pago.
2. Orientar sobre fechas de vencimiento y plazos.
3. Recibir y registrar los soportes enviados por el cliente.
4. Remitir comprobantes al grupo de coordinación de pagos.

Resultados esperados: Pagos realizados dentro de los plazos establecidos y soportes archivados.

9.2 Confirmación de pagos

Descripción: Validación interna de los pagos reportados por los clientes, contrastando la información con las plataformas bancarias.

Objetivo: Garantizar que los pagos hayan sido efectivamente recibidos y reflejados en las cuentas correspondientes.

Responsable(s): agente de servicio al cliente (ejecución) y CEO (validación con plataformas bancarias).

Entradas requeridas: Comprobantes de pago, acceso a plataformas bancarias, Excel de control de pagos.

Actividades principales:

1. Registrar pago reportado por cliente en el Excel de control.
2. Revisar periódicamente con CEO las cuentas bancarias.
3. Confirmar al cliente la recepción o alertar en caso de inconsistencia.

Resultados esperados: Confirmación documentada de pagos recibidos y comunicación efectiva al cliente.

9.3 Facturación en SIIGO y emisión de paz y salvo

Descripción: Emisión de facturas electrónicas a través de la plataforma SIIGO y generación de paz y salvo cuando el cliente completa sus pagos.

Objetivo: Formalizar y documentar la culminación de obligaciones económicas del cliente.

Responsable(s): agente de servicio al cliente (ejecución principal).

Entradas requeridas: Cliente en paz y salvo, datos personales (nombre, documento, correo), plataforma SIIGO.

Actividades principales:

1. Crear el registro del cliente en SIIGO.
2. Emitir factura electrónica correspondiente.
3. Solicitar al cliente confirmación de recibido.
4. Gestionar paz y salvo del centro de conciliación cuando corresponda.

Resultados esperados: Factura generada, enviada y confirmada por el cliente, junto con paz y salvo emitido.

9.4 Gestión de cartera (cobros, recordatorios de pago)

Descripción: Actividad de seguimiento y recordatorio a los clientes sobre el cumplimiento de las fechas pactadas para pagos de cuotas.

Objetivo: Minimizar la morosidad y garantizar flujo de caja para la firma y cumplimiento con el centro de conciliación.

Responsable(s): (asesora financiera).

Entradas requeridas: Calendario de pagos del cliente, CRM, WhatsApp y plantillas de recordatorio.

Actividades principales:

1. Enviar recordatorios previos al vencimiento de la cuota.
2. Notificar vencimiento el mismo día.
3. Registrar las comunicaciones en CRM.
4. Escalar casos de mora a gerencia o área jurídica si persiste el incumplimiento.

Resultados esperados: Clientes informados y reducción de retrasos en el pago de cuotas.

9.5 Registro contable y conciliación financiera

Descripción: Consolidación de los ingresos percibidos y conciliación con los reportes contables y bancarios de la firma.

Objetivo: Mantener control financiero, asegurar transparencia y facilitar reportes de gestión.

Responsable(s): Área administrativa y financiera (liderada por CEO).

Entradas requeridas: Reportes de pagos confirmados, extractos bancarios, facturas emitidas en SIIGO.

Actividades principales:

1. Revisar ingresos en cuentas bancarias.
2. Conciliar montos registrados en CRM y SIIGO con extractos bancarios.
3. Preparar reportes periódicos para la dirección.

Resultados esperados: Información contable actualizada, conciliada y lista para análisis financiero.



Nivel 10: Comunicación y seguimiento al cliente

10.1 Atención a consultas y dudas (agente de servicio al cliente y asesores)

Descripción: Gestión de inquietudes, preguntas y solicitudes de los clientes en cualquier etapa del proceso, canalizando las respuestas hacia las áreas competentes cuando es necesario.

Objetivo: Brindar acompañamiento continuo y fortalecer la confianza del cliente en la firma.

Responsable(s): (atención al cliente) y asesores responsables del caso.

Entradas requeridas: Chats de WhatsApp, correos electrónicos, CRM con historial del cliente.

Actividades principales:

1. Recepción y clasificación de consultas.
2. Responder directamente en casos básicos o redirigir a los abogados/área responsable.
3. Confirmar recepción de la solicitud cuando no pueda resolverse de inmediato.

Resultados esperados: Cliente atendido en tiempos oportunos, con respuestas claras y registradas.

10.2 Notificación de actuaciones y autos relevantes

Descripción: Comunicación al cliente sobre decisiones judiciales o administrativas que impacten directamente su proceso.

Objetivo: Mantener informado al cliente de manera oportuna sobre el avance y decisiones de su caso.

Responsable(s): agente de servicio al cliente (ejecución) con apoyo de abogados encargados del proceso.

Entradas requeridas: Autos y providencias recibidas (correo, Litis Data, juzgados), CRM.

Actividades principales:

1. Descargar y revisar auto o actuación recibida.
2. Notificar al cliente en lenguaje claro y sencillo.
3. Subir copia al Drive y registrar en CRM.

Resultados esperados: Cliente informado con evidencia documental actualizada en CRM y Drive.

10.3 Recordatorios de audiencias y pagos

Descripción: Envío de recordatorios previos a fechas claves (audiencias, vencimientos de cuotas, trámites procesales).

Objetivo: Evitar inasistencias, retrasos o incumplimientos por parte del cliente.

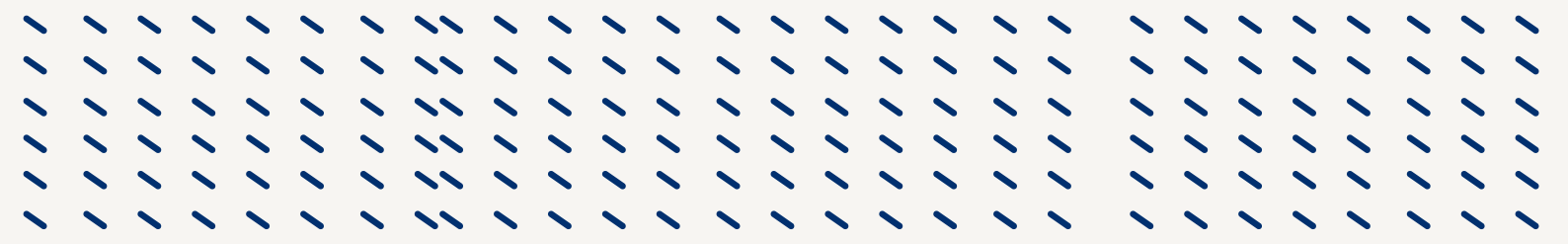
Responsable(s): agente de servicio al cliente (ejecución principal), asesora (recordatorios de pagos).

Entradas requeridas: Calendario institucional, CRM, plantillas de mensajes.

Actividades principales:

1. Programar recordatorios automáticos/manuales.
2. Enviar mensajes con fecha, hora y requisitos previos.
3. Confirmar recepción y resolver dudas del cliente.

Resultados esperados: Mayor puntualidad en audiencias y cumplimiento en pagos.





Nivel 11: Dirección y gestión estratégica (CEO)

11.1 Definición de roles y asignación de casos

Descripción: Distribución de responsabilidades y asignación de procesos entre los miembros del equipo de acuerdo con sus funciones específicas.

Objetivo: Garantizar una gestión organizada, evitando duplicidad de funciones y asegurando que cada caso sea atendido por el profesional adecuado.

Responsable(s): CEO

Entradas requeridas: Perfiles de los colaboradores, cargas de trabajo, necesidades del cliente.

Actividades principales:

1. Revisar carga laboral y disponibilidad de cada miembro.
2. Asignar casos según la especialidad del abogado o área.
3. Comunicar formalmente la asignación al equipo.

Resultados esperados: Distribución clara de roles y trazabilidad en la gestión de cada caso.

11.2 Evaluaciones de desempeño y retroalimentación

Descripción: Revisión periódica del rendimiento de cada miembro del equipo, con retroalimentación directa para mejorar la calidad del servicio.

Objetivo: Fomentar el desarrollo profesional y garantizar altos estándares en la prestación de los servicios de la firma.

Responsable(s): CEO (ejecución directa).

Entradas requeridas: Resultados de procesos, cumplimiento de tareas, observaciones de clientes.

Actividades principales:

1. Revisar indicadores de desempeño individuales.
2. Realizar retroalimentación oral o escrita a cada colaborador.
3. Proponer acciones de mejora o ajustes en funciones.

Resultados esperados: Equipo alineado con los objetivos estratégicos y en mejora continua.

11.3 Supervisión de gestión documental (Drive, CRM)

Descripción: Control sobre el almacenamiento, actualización y organización de los documentos y registros de la firma en las plataformas digitales.

Objetivo: Asegurar la trazabilidad de la información y la protección de datos de los clientes.

Responsable(s): CEO, con apoyo de agente de servicio al cliente y Analista.

Entradas requeridas: Contratos, consentimientos, autos, registros en CRM, carpetas en Drive.

Actividades principales:

1. Revisar periódicamente la correcta organización en Drive y CRM.
2. Verificar que todos los documentos relevantes estén almacenados y actualizados.
3. Exigir protocolos de seguridad y confidencialidad.

Resultados esperados: Gestión documental ordenada y segura, disponible para todo el equipo.



11.4 Contratación y selección de personal

Descripción: Proceso de vinculación de nuevos integrantes al equipo de la firma.

Objetivo: Incorporar profesionales con el perfil adecuado para fortalecer las áreas estratégicas de la firma.

Responsable(s): CEO.

Entradas requeridas: Convocatorias, hojas de vida, entrevistas y pruebas de conocimiento.

Actividades principales:

1. Publicar convocatorias y recibir postulaciones.
2. Evaluar experiencia y formación de los candidatos.
3. Realizar entrevistas y decidir contratación.

Resultados esperados: Selección de personal calificado y alineado con los valores de la firma.

11.5 Implementación de programas de bienestar laboral

Descripción: Estrategias orientadas al bienestar emocional, físico y profesional de los colaboradores.

Objetivo: Fomentar un clima organizacional positivo y mejorar la productividad del equipo.

Responsable(s): CEO.

Entradas requeridas: Identificación de necesidades del equipo, servicios de apoyo (psicológico, formativo).

Actividades principales:

1. Identificar necesidades de bienestar del equipo.
2. Implementar programas de apoyo psicológico o capacitaciones.
3. Evaluar impacto en la satisfacción laboral.

Resultados esperados: Equipo motivado, cohesionado y con mejor calidad de vida laboral.



11.6 Seguimiento a indicadores de gestión y mejora continua

Descripción: Monitoreo de métricas clave sobre la operación y desempeño de la firma para identificar áreas de mejora.

Objetivo: Garantizar que la firma evolucione con base en resultados medibles y en retroalimentación constante.

Responsable(s): CEO.

Entradas requeridas: Indicadores de desempeño (número de clientes, tiempos de trámite, tasa de éxito), encuestas de satisfacción.

Actividades principales:

1. Definir indicadores clave de gestión.
2. Monitorear periódicamente los resultados.
3. Implementar acciones correctivas o preventivas.

Resultados esperados: Firma en proceso de mejora continua, con servicios más eficientes y satisfactorios para los clientes.



03

RECOMENDACIONES





Implementación de encuesta de satisfacción

Ya que actualmente no existe un protocolo de evaluación de satisfacción del cliente, se propone implementar una encuesta de cierre del proceso para medir la experiencia y percepción de la firma, con el objetivo de recoger retroalimentación de los clientes para identificar fortaleza y áreas de mejora en la atención y gestión de los procesos. Para lo cual se deberá diseñar una encuesta breve, digital y de fácil diligenciamiento, promover su diligenciamiento como parte del cierre del proceso, y analizar periódicamente los resultados para implementar acciones de mejora.

Programa de Cumplimiento

Diseñar e implementar un programa integral de cumplimiento que establezca protocolos de gestión de riesgos, lineamientos de seguridad, privacidad de la información y mecanismos de verificación normativa. Esto no solo aumentará la confianza de los clientes, sino que también reducirá la exposición de la firma a riesgos legales y reputacionales.



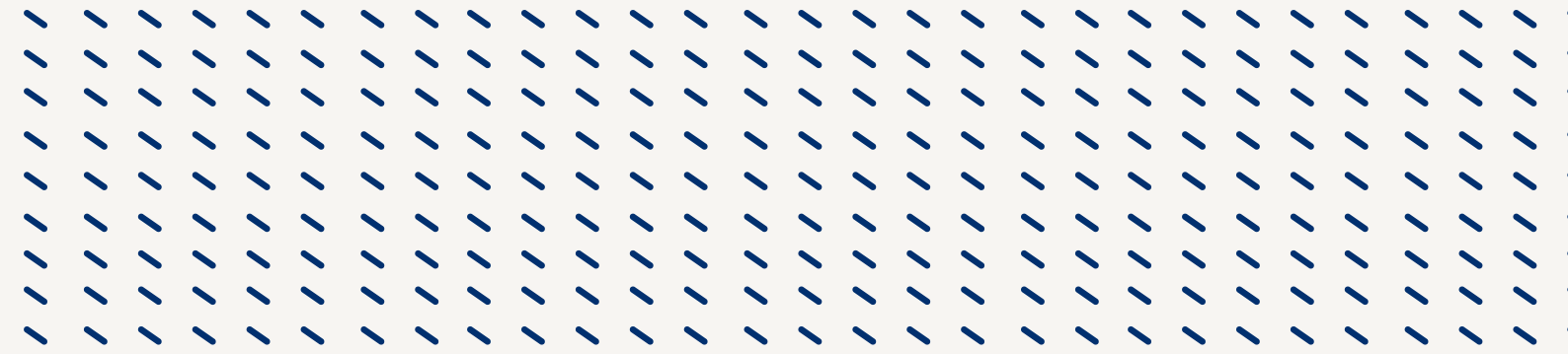
Programa de Ética y Transparencia Empresarial

Programa de Ética y Transparencia Empresarial:

Elaborar un Código Ético que consolide principios, valores y normas de conducta aplicables a todos los miembros de la firma. Este documento debe incluir lineamientos frente a la lucha contra la corrupción, el soborno y conflictos de interés. De esta forma, Atria fortalecerá su compromiso con la integridad profesional y la transparencia.

Tecnología Aplicada

Potenciar el uso de tecnologías jurídicas de vanguardia, incorporando herramientas de inteligencia artificial para análisis jurídico avanzado, revisión documental (e-Discovery) y generación de reportes automatizados. Esto optimizará la eficiencia del equipo y permitirá ofrecer un valor agregado diferencial frente a la competencia.



Diversidad, Inclusión y Equidad

Implementar una política interna de inclusión y equidad, acompañada de un comité responsable de impulsar acciones concretas de sensibilización, capacitación y monitoreo. Esto favorecerá un clima laboral más diverso y alineado con estándares internacionales de responsabilidad social corporativa.

Estrategia de Marketing Digital Integral

Consolidar un plan de marketing digital más amplio que abarque: página web, redes sociales, blog jurídico, webinars, email marketing, SEO y campañas segmentadas. Una estrategia integral permitirá mejorar la visibilidad de Atria, atraer clientes potenciales y fortalecer su posicionamiento en el mercado.



Enfoque en Experiencia del Cliente

Diseñar una estrategia centrada en el cliente, que incluya protocolos de seguimiento proactivo, tiempos de respuesta definidos y mecanismos de retroalimentación. Con ello, Atria podrá superar expectativas, aumentar la satisfacción y fidelizar clientes.

Automatización y Personalización

Avanzar en la implementación de flujos automatizados para la gestión documental y de clientes, incorporando a su vez canales personalizados de comunicación. Esto mejorará la eficiencia operativa y permitirá ofrecer una experiencia más cercana, flexible y diferenciada.