	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: P.PH-GF.CAR.01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTERA		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 1 de 8

OBJETIVO	Establecer los lineamientos del cobro persuasivo, prejudicial y jurídico para el recaudo de expensas comunes y extraordinarias en las copropiedades bajo administración provisional o definitiva por parte de Cohabitando SAS.
-----------------	--

ALCANCE	Inicia desde la recepción de la facturación de las cuotas de administración y demás conceptos inmersos en esta, hasta la debida notificación de la cartera.
----------------	---

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS	<p>1. Cartera: Es la deuda generada al pago no oportuna de los copropietarios por las expensas comunes de la copropiedad.</p> <p>2. Cobro pre-jurídico: Es el proceso de conciliación antes de pasar a un proceso de cobro jurídico ejecutado por una gestora de cobro.</p> <p>3. Cobro jurídico: Es el proceso legal, en el que el propietario de una unidad privada dentro de propiedad horizontal tiene una obligación impaga es demandada por la copropiedad para subsanar la deuda.</p> <p>4. Expensas comunes: erogaciones necesarias ejecutadas por la administración para el mantenimiento, seguridad y preservación de los bienes comunes de la copropiedad.</p>
--------------------------------------	---

CONSIDERACIONES	<p>1. La política de gestión de cartera, se encuentra descrita en este documento y para realizar el seguimiento de su ejecución se debe diligenciar el formato F.PH-GF.CAR.01.</p> <p>2. Mientras el consejo de administración o la constructora no establezca una política de gestión de cartera propia para la copropiedad administrada, se aplicará la establecida por Cohabitando SAS.</p> <p>3. Para la notificación de la cartera se debe estudiar la comunidad e identificar cual es la mejor manera de notificar, si por medio del correo o por medio de una carta física dejando el registro de la recepción en la minuta de portería.</p> <p>4. En el caso de que el propietario no firme la recepción de la carta de notificación de mora, el personal de vigilancia le colocará el sello de la portería el día que sea recibido el recibo de administración, tomando una evidencia fotográfica y dejará la anotación en la minuta de administración.</p> <p>5. Para el envío de la notificación por medio de correo se debe hacer por medio del CRM Hubspot, ver Anexo 1.</p> <p>6. Si la comunidad generalmente no usa correo, la notificación de cartera se hace por medio de la herramienta de Correspondencia que tiene Word, ver Anexo 2.</p> <p>7. Todos los meses, se debe publicar en la cartelera de la copropiedad los inmuebles, tiempo y valor de la mora, teniendo en cuenta la política de protección de datos personales de la copropiedad.</p>
------------------------	--

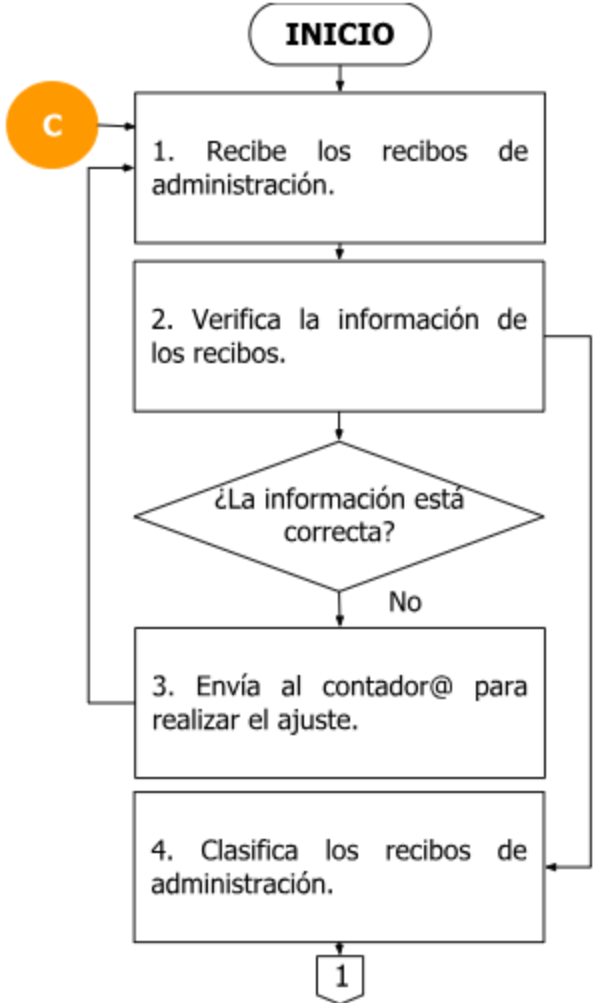
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Recibe los recibos de administración.] S1 --> S2[2. Verifica la información de los recibos.] S2 --> D1{¿La información está correcta?} D1 -- No --> S3[3. Envía al contador@ para realizar el ajuste.] D1 -- Sí --> S4[4. Clasifica los recibos de administración.] S3 --> S4 S4 --> END[1] </pre>	<p>1. Recibe la factura en los primeros 10 días hábiles del mes.</p> <p>2. Verifica que la información reflejada de los recibos sea correcto.</p> <p>3. Si se encuentra inconsistencias en la información, se envía al contador@ solicitando la revisión y respectiva corrección.</p> <p>4. Si la información de los recibos es correcta, se clasifican los recibos según los meses de mora en el que se encuentre el inmueble. Se clasifican: al día, 1 a 10 días de mora, 1 mes, 2 meses, 3 meses y los que deben 4 o más meses.</p>	<p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p>	



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD 1[1] --> D1{¿Presenta morosidad?} D1 -- No --> P5[5. Envía el recibo de administración] P5 --> FIN([FIN]) D1 -- Sí --> D2{¿La mora es menor o igual a 60 días?} D2 -- Sí --> A((A pág. 5)) D2 -- No --> D3{¿La mora está entre 61 a 90 días?} D3 -- Sí --> B((B pág. 5)) D3 -- No --> 2[2] </pre>	<p>5. Si el recibo del inmueble no presenta morosidad, se envía el recibo de cuota de administración al propietario o responsable del pago del concepto por el canal seleccionado para ello, físico o digital.</p>	<p>Administrador delegado</p>	

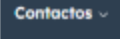
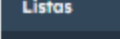

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD 2[2] --> 6[6. Envía el recibo y estado de cuenta para cobro jurídico.] 6 --> D1{¿Cartera recaudada?} D1 -- No --> c((c pág. 5)) D1 -- Sí --> FIN([FIN]) FIN --> 7[7. Envía notificación con base en la política de cartera establecida para el mes 1 y mes 2.] 7 --> D2((D pág. 5)) D2 --> 8[8. Envía el recibo y estado de cuenta para cobro pre-jurídico.] 8 --> D3((D pág. 5)) </pre>	<p>6. Si la mora es mayor de 3 meses (90 días), se envía el recibo y el estado de cuenta del inmueble al abogado@ para iniciar el trámite de cobro jurídico.</p> <p>7. Si la mora es menor o igual a 2 meses, se envía la notificación con base en la política de gestión de cartera: Mes 1: Llamada inicial para indagación del motivo de no pago (observaciones llamada), Correo o carta notificación mora (F.PH-GF.CAR.02.) y Correo recordatorio de pago en el últimos días del mes mediante el uso del CRM Hubspot. (ver Anexo 1) Mes 2: Carta o correo notificación mora (F.PH-GF.CAR.03.) , Llamada 2 (observaciones), Correo recordatorio de pago en el últimos días del mes mediante el uso del CRM Hubspot. (ver Anexo 1). El seguimiento de la ejecución de la política se hace por medio del formato F.PH-GF.CAR.01.</p> <p>8. Si la mora es igual a 3 meses, se envía el recibo y el estado de cuenta del inmueble al abogado@ para iniciar el trámite de cobro pre-jurídico. Así mismo, se solicita a la gestora de cobro la relación de notificaciones de inicio del proceso.</p>	<p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p> <p>Administrador delegado</p>	<p>F.PH-GF.CAR.01. Seguimiento Ejecución Política de Cartera.</p> <p>F.PH-GF.CAR.02. Notificación Cartera.</p> <p>F.PH-GF.CAR.03. Notificación Inicio Proceso Prejurídico.</p>

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	Código: P.PH-GF.CAR.01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTERA	Fecha de Aprob. 15/7/2023
		Página 5 de 8

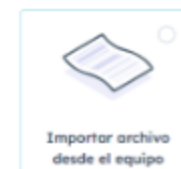
ANEXO 1. USO DE HUBSPOTS PARA NOTIFICACIÓN DE CARTERA.

1. Se crea una base de datos que este conformado por los siguientes items (columnas): Unidad privada, nombre, meses en mora, valor mora, correo 1, correo 2. Información hasta la fecha de enviar la notificación a los morosos.

2. Se logea en el CRM de Hubspot, por medio del siguiente link: <https://app.hubspot.com/>.

3. Luego se procede a subir la base de datos al hubspot, primero se da clic en contactos , luego en listas  y por último en importación. 

4. Luego se da clic en "Iniciar importación"  y se procede a dar seleccionar la opción "Importar archivo desde el equipo" y siguiente.



5. Luego se da clic en las opciones en el siguiente orden: Un archivo / Siguiendo / Un objeto / Siguiendo / Contacto / Siguiendo.

6. Ahora se selecciona el archivo de la base de datos dando clic en el recuadro mostrado en la siguiente imagen.


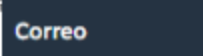




7. Con cada una de los items se modifica la propiedad de Hubspot, hasta que la asignación quede en verde con cada uno de los items de la base de datos, así mismo se da clic en el cuadro de la derecha para seleccionar los items que desea preservar.

ENCABEZADO DE COLUMNA DESDE ARCHIVO	VISTA PREVIA	ASIGNACIÓN	IMPORTAR COMO	PROPIEDAD DE HUBSPOT
CONDICIÓN	PROPIETARIO PROPIETARIO PROPIETARIO		 Propiedades de contactos	Rol 





8. Por último, se selecciona el recuadro que indica "No importar datos de columnas sin asignar" / Siguiendo / Coloca el nombre del documento, selecciona los dos recuadros siguientes y da clic en "Finalizar Importación".

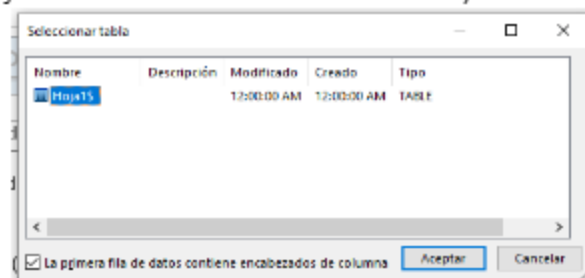
ANEXO 1. USO DE HUBSPOTS PARA NOTIFICACIÓN DE CARTERA. (CONTINUACIÓN)

9. Ahora que se va a enviar la notificación, en el barra de menú superior da clic en "Marketing"  , luego "Correo" 
10. Luego se da clic en las siguientes opciones para crear el correo: Crear correo / Tipo de correo "Normal" / Selecciona la plantilla deseada, se aconseja "Te damos la bienvenida".
11. Ahora se el cuerpo del correo como se desea, se recomienda tomar el contenido de cada uno de los formatos de notificación para el cuerpo del correo F.PH-GF.CAR.02. y F.PH-GF.CAR.03.
12. En cada uno de los espacios en blanco donde se pide la unidad privada, nombre, meses en mora, valor mora, para automatizar esta información se inserta una ficha de personalización, para ello se da clic en  , en el tipo: se coloca "Contacto", y luego se busca el item o la información que se desea colocar.

Posterior a ello, se selecciona "Usar el valor predeterminado global de esta propiedad" y finalmente se da clic en Insertar. El resultado es 
13. Luego de editar y personalizar toda la información que desea enviar en el correo, se dirige a la pestaña "Enviar o programar" y en la parte "Enviar a*", se selecciona la base de datos la que subio en los pasos anteriores. Cuando finalmente tenga lista la notificación da clic en el cuadro naranja "Revisar y Enviar" y finalmente, da clic "Enviar"

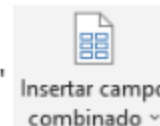
ANEXO 2. CORRESPONDENCIA POR MEDIO DE WORD

1. Elabora una base de datos cuyo encabezado esta conformado por las siguientes items: Unidad privada, Nombre del propietario, meses de mora, valor de mora.
2. Abre el formato F.PH-GF.CAR.02 en Microsoft Word, y da clic en la sección Correspondencia   
3. Se da clic en Seleccionar destinatarios  , ubicado en la sección de "Iniciar combinación de correspondencia", luego se selecciona "Usar una lista existente". Al dar clic en este item, emerge una ventana donde se selecciona el archivo excel que contiene la base de datos de los morosos y luego en la segunda ventana se selecciona la hoja donde se encuentra la información y da clic en "Aceptar"



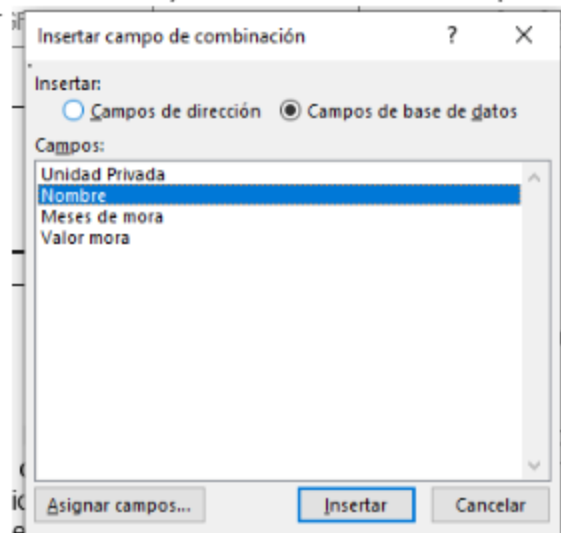
ANEXO 2. CORRESPONDENCIA POR MEDIO DE WORD (CONTINUACIÓN)

4. Para cada uno de los items se coloca el cursor en donde se va a ubicar la información y se da clic en "Insertar campo combinado" luego se da clic en el campo deseado y por último, se da clic en Insertar y luego Cerrar.



y

Ejemplo: Se deja el cursor en el lugar donde iría el nombre y se da clic en insertar campo combinado y emerge la siguiente ventana donde se selecciona Nombre y se da clic en Insertar y luego cerrar y el resultado es el siguiente:



Ciudad y fecha _____

Señor (a)


«Nombre»

Unidad Privada _____

Ciudad

Ref. Notificación de cartera

5. Se hace el paso 4, por cada uno de los campos de la base de datos. Para obtener el archivo con todas las cartas se da clic en "Finalizar y Combinar". Con esto se obtiene un nuevo archivo word con todas las cartas debidamente personalizadas.


	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		Código: P.PH-GF.CAR.01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTERA		Fecha de Aprob. 15/7/2023
			Página 8 de 8

APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela Smith Sequeda Guarín Administrador delegado	Maria Isabel Suarez Coordinadora Administrativa	Olga Lucila Dulcey Reyes Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios realizados
1	7/15/2023	1. Creación de documento



LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA			 Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small>
	SEGUIMIENTO EJECUCIÓN POLITICA DE CARTERA			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
	Código: F.PH-GF.CAR.01	Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023	

Información del Moroso				1 a 30 días de mora				31 a 60 días de mora				61 a 90 días de mora	91 o más días de mora	
Unidad Privada	Nombre	Meses de Mora	Valor mora	Fecha Llamada 1	Observaciones de la llamada	Carta / Correo Notificación 1	Recordatorio fecha límite pago 1	Fecha Llamada 2	Observaciones de la llamada	Carta / Correo Notificación 2	Recordatorio fecha límite pago 2	Fecha Inicio del proceso	Cobro jurídico	Abogado del Proceso
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

LOGO DE LA COPROPIEDAD	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA			 Cohabitando compañía administradora de bienes inmobiliarios sas
	SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN POLITICA DE CARTERA			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
	Código: F.PH-GF.CAR.01	Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023	

APROBACIÓN		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Isabela Smith Sequeda	Maria Isabel Suarez Ibarra	Olga Lucila Dulcey Reyes
Administrador delegado	Coordinador Administrativo	Gerente general

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios realizados
1	7/15/2023	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		
	NOTIFICACIÓN DE CARTERA No. 1		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GF.CAR.02		Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023

Ciudad y fecha _____

Señor (a)

Unidad Privada _____

Ciudad

Ref. Notificación de cartera 1

Cordial saludo,


Por la presente, lo invitamos a ponerse al día en sus pagos de cuota de administración y otros conceptos, toda vez que, a la presentación de esta notificación, la unidad privada presenta una mora en el pago de sus respectivas Expensas Comunes (cuota de administración) por un período de _____ mes(es), reflejando así una deuda a la copropiedad por la cantidad _____ pesos **COP.**

Agradeceríamos su total colaboración y consideración con el cumplimiento de la cartera, recuerde que de ella depende el mantenimiento de las zonas comunes y sociales de esta copropiedad, ya que de esta Expensa Común se provisiona para sufragar los gastos que se generan para con el respectivo mantenimiento de la misma.

Si usted ya realizó el pago, por favor haga caso omiso a esta notificación y remitir al email de esta administración (_____) copia de los soportes de pago para realizar los respectivos ajustes en contabilidad. En caso de encontrarse en mora por la no cancelación de las expensas comunes de la copropiedad, muy cordialmente le solicitamos por favor ponerse al día para con el respectivo pago de la cartera. Evite cobros jurídicos de su cartera que estarían a su cargo.

Cordialmente,

Administrador delegado



<div>LOGO DE LA COPROPIEDAD</div>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA			<div> Cohabitando compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</div>
	NOTIFICACIÓN DE CARTERA No. 1			
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD			
Código: F.PH-GF.CAR.02		Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023	

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/7/2023	Creación del documento

	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		
	NOTIFICACIÓN DE CARTERA No.2		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GF.CAR.03		Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023

Ciudad y fecha _____

Señor (a)

Unidad Privada _____

Ciudad

Ref. Notificación de cartera 2

Cordial saludo,

Por la presente, nos permitimos notificarle que la unidad privada presenta una mora en el pago de sus respectivas Expensas Comunes (cuota de administración) por un período de ____ meses, reflejando así una deuda a la copropiedad por la cantidad _____ **pesos COP.**


Adicionalmente, le indicamos que si la mora llega a ser mayor a 60 días, la administración se verá obligada a pasar su caso con la gestora de cobro de cartera para iniciar el proceso de cobro prejudicial, a partir del 1 del siguiente mes a la recepción de esta notificación, **la cual le va a generar ____ % de honorarios a la totalidad de su deuda, dicha gestión.**

Agradeceríamos su total colaboración y consideración con el cumplimiento de la cartera, recuerde que de ella depende el mantenimiento de las zonas comunes y sociales de esta copropiedad.

Si usted ya realizó el pago, por favor haga caso omiso a esta notificación y remita al email de esta administración (_____) copia de los soportes de pago para realizar las respectivas correcciones en la contabilidad de la copropiedad, lo más pronto posible.

Cordialmente,

Administrador delegado

<div>LOGO DE LA COPROPIEDAD</div>	PROCESO GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA		<div> Cohabitando <small>compañía administradora de bienes inmobiliarios sas</small></div>
	NOTIFICACIÓN DE CARTERA No.2		
	NOMBRE DE LA COPROPIEDAD		
Código: F.PH-GF.CAR.03		Versión: 01	Fecha de Aprob. 15/7/2023

APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Isabela S Sequeda G	Maria Isabel Suarez	Olga Lucila Dulcey
Administradora delegada	Coordinadora Administrativa	Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	15/7/2023	Creación del documento