ABOGADOS ASOCIADOS

Martha J. Mejía A&A Ltda.

MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA. LTDA
ABOGADOS ASOCIADOS

QUIENES SOMOS

MARTHA JANETH MEJÍA CASTAÑO & CIA. LTDA. ABOGADOS ASOCIADOS, sigla MARTHA J. MEJÍA A & A, es una empresa que brinda a través de vías administrativas, pre-jurídicas y jurídicas al sector financiero; público, privado y sector comercial; la forma más profesional y eficaz de recuperación de cartera en mora; empleando efectividad, seguimiento, control, calidad, confidencialidad, protección de la información y datos personales, y sobre todo, que se adapte a las necesidades de nuestros clientes.

Nos preciamos de poseer una basta experiencia en el ramo, adquirida durante más de 20 años de gestionar cobro administrativo, pre-jurídico de cartera activa y castigada y cobros por la vía judicial de diversas entidades financieras y comerciales en la ciudad de Cali, su área metropolitana y el suroccidente del país, creciendo paulatinamente al ritmo del desarrollo y necesidades de nuestros clientes.

MISIÓN

MARTHA J MEJÏA A&A LTDA brinda soluciones de cobranzas externas (o "Oursourcing") integrales que fortalezcan la cadena de valor de las entidades financieras, empresas y personas que contraten nuestros servicios con plena eficiencia y confianza, a través de la constitución de una "red de seguridad" que les permita desarrollar su actividad financiera controlando el riesgo de deficiencias en otorgamiento de crédito o de cambios en la capacidad máxima de endeudamiento de los consumidores financieros, con recuperación de cartera y manejo seguro y confiable de la información.

VISIÓN

Liderar el mercado de servicios de cobranzas, en la modalidad de "Outsourcing" y/o tercerización, manteniéndose actualizada en todos los aspectos operativos y administrativos en el suroccidente colombiano.

Ser reconocidos como la empresa que mejor logra combinar recuperación efectiva de cartera vencida y castigada con un servicio que priorice excelente relación, trato y comunicación respetuosa al consumidor financiero.

CÓMO LO HACEMOS

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Contamos con una Infraestructura física propia y amplia, ubicada en la zona central de la ciudad de Cali, con fácil acceso vial y peatonal, el edificio es funcional, tiene un área aproximada de 400 metros cuadrados, equipo mobiliario adecuado, equipos de informática en red local e internet, sistema de seguridad electrónica.

INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Disponemos de una infraestructura seccionada para la ubicación de nuestro centro de contacto (Contact Center y Call Center) que permite la ubicación de nuestro recurso humano dispuesto para el contacto con los consumidores de nuestros clientes.

INFRAESTRUCTURA PREJURÍDICA Y JURÍDICA

Disponemos de infraestructura seccionada en escritorios, oficinas y archivo para que nuestro equipo prejurídico y jurídico pueda establecer y organizar el cumplimiento de los procesos que nuestros clientes requieran para la recuperación legal de la cartera.

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejía A&A Ltda.

CÓMO LO HACEMOS

INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Disponemos de un Departamento de Sistemas capaz de implementar, monitorear, dar soporte y mantenimiento como auditoría de seguridad informática a nuestra infraestructura de plataformas tecnológicas de software y hardware, las cuales nos permiten brindar un servicio eficaz y eficiente de CALL CENTER Y CONTACT CENTER, proporcionando la seguridad de la información bajo los lineamientos de nuestros clientes y la Superintendencia Financiera de Colombia.

Todo ello siempre con la auditoría informática de nuestro departamento de Sistemas, permitiendo disponer de controles totales sobre el acceso a la información.

Nuestra infraestructura informática le garantiza adicional un sistema de contingencia ante fallas, que consta de infraestructura tecnológica alterna para garantizar la continuidad del negocio, dentro y fuera de la sede principal de operaciones.

Contamos adicionalmente en nuestra plataforma de software desarrollos propios como los son los aplicativos de cobranzas diseñados para la gestión pre-jurídica ("Gestionamos"), el aplicativo para gestión jurídica ("Judicializamos").

CÓMO LO HACEMOS

RECURSO HUMANO

Procuramos contar con personal altamente capacitado en las diferentes áreas que hacen parte de nuestra organización. Como son:

- ÁREA COMERCIAL CENTRO DE CONTACTO

  Empleamos diversos medios de comunicación con tecnología segura y moderna que localice el consumidor con atención personalizada

- ÁREA COMERCIAL MONITOREO E INDICADORES

  Disponemos de herramientas de minería de datos que nos permiten tener de forma detallada, gráfica y sintetizada los cálculos parametrizados como indicadores y proyecciones de análisis requeridos de estrategias coordinadas a mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera de los consumidores de nuestros clientes.

- ÁREA COMERCIAL CENTRO DE CONTACTO

  Contamos con control tecnológico de procesos y con personal profesional en derecho especializado dispuesto a surtir las distintas etapas procesales, de estudio jurídico y de cumplimiento de audiencias que permitan activar el aparato judicial y administrativo a rigor hacia la recuperación satisfactoria de la cartera de nuestros clientes.

- ÁREA COMERCIAL MONITOREO E INDICADORES

  Direccionamos de control tecnológico de procesos como de personal profesional en derecho especializado dispuesto a surtir las distintas etapas procesales, de estudio jurídico y de cumplimiento de audiencias que permitan activar el aparato judicial y administrativo a rigor hacia la recuperación satisfactoria de la cartera de nuestro cliente

MARCO ESTRATÉGICO

Los servicios en detalle que hemos dado cobertura para nuestro recurso humano está demarcado por las siguientes funciones:

ÁREA COMERCIAL - CENTRO DE CONTACTO

Contamos con personal altamente capacitado en contacto con los consumidores de nuestros clientes:

- Contacto a cada consumidor del cliente;
- Visitamos al consumidor del cliente;
- Nuestra empresa cumple a cabalidad con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información de que tratan los Circulares Externas 052 de 2007, 048 de 2008, 022 de 2010, 038 y 039 de 2011 y ss. de las SFC;
- Tenemos plataformas implementadas que nos permite monitorear en tiempo real tanto llamadas como gestiones que realiza el personal, procurando supervisar su calidad y generando de manera inmediata observaciones y retroalimentación en conferencia con el consumidor financiero o simplemente coordinador campaña o control interno al gestor, para brindar mejor servicio.

MARCO ESTRATÉGICO

Los servicios en detalle que hemos dado cobertura para nuestro recurso humano está demarcado por las siguientes funciones:

ÁREA COMERCIAL - SEGUIMIENTO E INDICADORES

Contamos con personal con personal altamente capacitado para el control del seguimiento de la cobranza de cartera de los consumidores de nuestros clientes y estamos en la capacidad de generar informes tales como:

- Control de pagos, indicadores de efectividad, abonos e ingresos por gestor;
- Control y verificación diarios de visitas solicitadas, realizadas y reportadas;
- Control de correspondencia remitida a consumidores financieros, efectiva y devuelta.

MARCO ESTRATÉGICO

Los servicios en detalle que hemos dado cobertura para nuestro recurso humano está demarcado por las siguientes funciones:

ÁREA PREJURÍDICA

Entendiendo como cobranza pre-jurídica las actividades que incluyen las franjas administrativa, pre-jurídica y castigada. En el proceso pre-jurídico se cubren los siguientes mecanismos de control:

- Control de compromisos e incumplimientos
- Control de consumidores financieros que pasan a jurídico, con indicadores determinando causal de no pago y perfil del consumidor
- Programación de brigadas especiales (consumidores financieros de difícil contacto directo).
- Proyección de posibles ingresos (administrativa) a la franja Pre-jurídica, para su respectivo control
- Control diario del estado del consumidor financiero en franja administrativa (1 a 30), detallada de manera amplia y clara

MARCO ESTRATÉGICO

Los servicios en detalle que hemos dado cobertura para nuestro recurso humano está demarcado por las siguientes funciones:

ÁREA PREJURÍDICA

Nuestro departamento jurídico está integrado por abogados especializados en las distintas etapas procesales, con el propósito de realizar un completo seguimiento a cada uno de los procesos:

- Enfocando y especializando a los profesionales del derecho en las distintas etapas procesales que se desenvuelven dentro de cada uno de los procesos, tales como: recepción de documentación legal, presentación de demanda, solicitud de medidas previas, realización de diligencias de embargo y secuestro, notificaciones, emplazamientos, asistencia a audiencias; contestar incidentes, descorrer traslados de excepciones, proponer nulidades; presentación de edictos emplazatorios, solicitudes de nombramiento de curador, presentación de alegatos de conclusión, presentación de liquidaciones de crédito, solicitud de remate, interposición de recursos, etc.
- Control óptimo, sistematizado y archivado, de todos los procesos judiciales y garantizar la debida diligencia de los mismos.
- Asistencia a audiencias de ley de insolvencia de persona natural o jurídica y Reorganización Empresarial.
- Estudio Jurídico de títulos escrituarios (cancelaciones y liberaciones de hipotecas) y demás documentos que incorporen derechos, que puedan servir de garantía y soporte para recuperación de capitales, ejecutando análisis de todos los aspectos comerciales, financieros, jurídicos y económicos de personas naturales o jurídicas. Esta gestión está acompañada de elaboración de minutos que imprimen celeridad al proceso.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Disponemos para la comunicación con nuestros clientes y consumidores de las siguientes opciones de contacto:

- ❑ Telefónicas
- ❑ Correspondencia
- ❑ Visita residencial o sitio de trabajo
- ❑ Fax
- ❑ Correo electrónico
- ❑ Mensajes de texto
- ❑ Autodialer
- ❑ Llamadas virtuales
- ❑ Chat interno (chatbot)
- ❑ Chat externo (ej:Whatsapp, Telegram)

Cra. 9 No. 9-49 Piso 11 Edificio Residencias Aristi
PBX: 889 5271 Call Center 485 2318
http:/www.mathajmejia.com
Cali - Colombia