



Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

GF, cuenta con más de 19 años y cobertura a nivel nacional, es una compañía que se especializa en la modalidad de Outsourcing administrando la cartera de las empresas que han creído en el profesionalismo, eficiencia y eficacia de GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S en la recuperación de cartera durante la etapa pre jurídica por medio del tele cobro.

La estructura organizacional de la compañía está encabezada por sus dueños y fundadores, Fredy Castro, Gerente General y Guiomar Vidal Céspedes, Gerente Administrativa y Financiera quienes desde el principio ha liderado la organización, crecimiento y afianzamiento de GF mediante un servicio de calidad a los clientes en base a soluciones diferenciadoras que le han permitido lograr los objetivos planteados.



Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

Nuestra filosofía organizacional se sustenta en los siguientes criterios empresariales:

### **Misión**


Somos una empresa especializada en la gestión integral y profesional de la cobranza, dedicada al fortalecimiento del patrimonio de nuestros clientes generando un flujo de caja sostenible; soportados en la tecnología, seguridad de la información y personal altamente comprometido y calificado. Contribuyendo al beneficio de nuestros trabajadores, proveedores, accionistas y la comunidad relacionada con el entorno de los servicios que prestamos, alcanzando el fortalecimiento empresarial y los objetivos propuestos.

### **Visión**

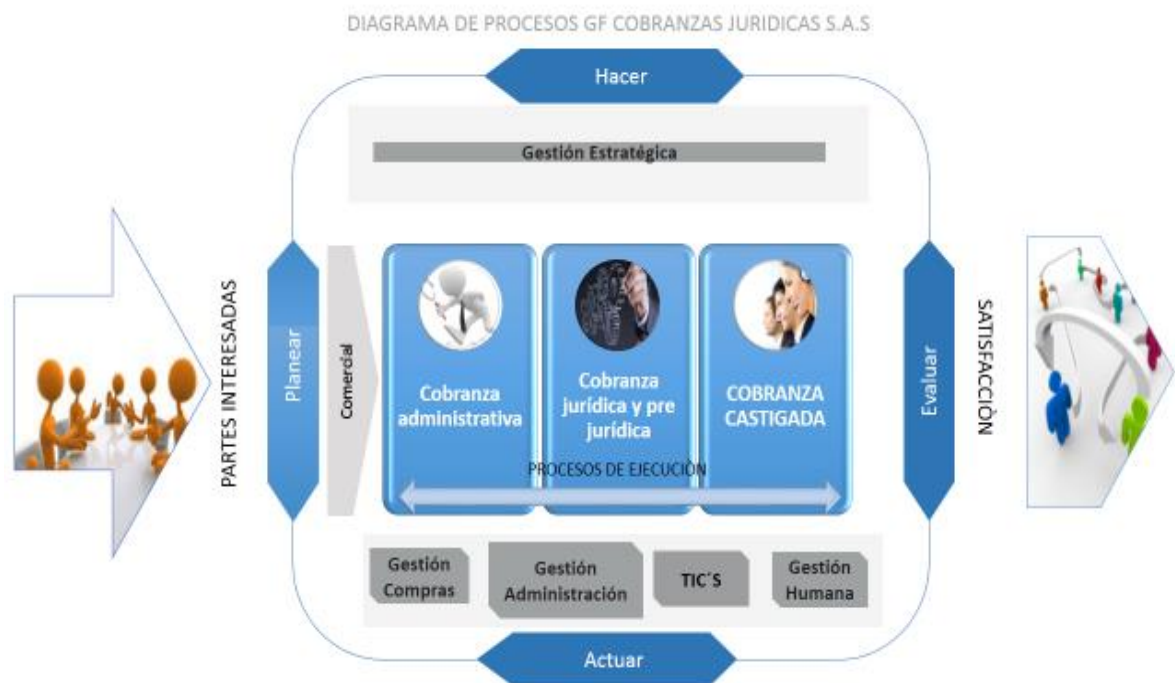
Posicionarnos en América Latina como una empresa líder en soluciones innovadoras de cobranza para el 2021, altamente sostenible, certificada en calidad y seguridad de la información, con un amplio catálogo de servicios y altos estándares de profesionalismo de nuestros colaboradores, siempre pensando en la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la ayuda de nuestros proveedores, contratistas y trabajadores.

### **Valores Corporativos**

Somos una empresa INTEGRAL y COMPROMETIDA que cuenta con un equipo humano cuyo motor es la PASION, la INNOVACION y la DISCIPLINA en el trabajo que realiza para contribuir al éxito de los clientes


Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

GF cuenta con el mapa de procesos estratégicos, en el cual se articulan las actividades de la Empresa con entradas y salidas de cada uno de los procesos, con el fin de garantizar los objetivos propuestos para la empresa y los clientes, prestando un servicio con calidad y eficiencia.



## 1. Estructura Operacional:

Las compañías cuentan con una estructura operacional con áreas de apoyo y capacidad de reacción al cambio por su amplia experiencia en el manejo de portafolios financieros y de sector real.


Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

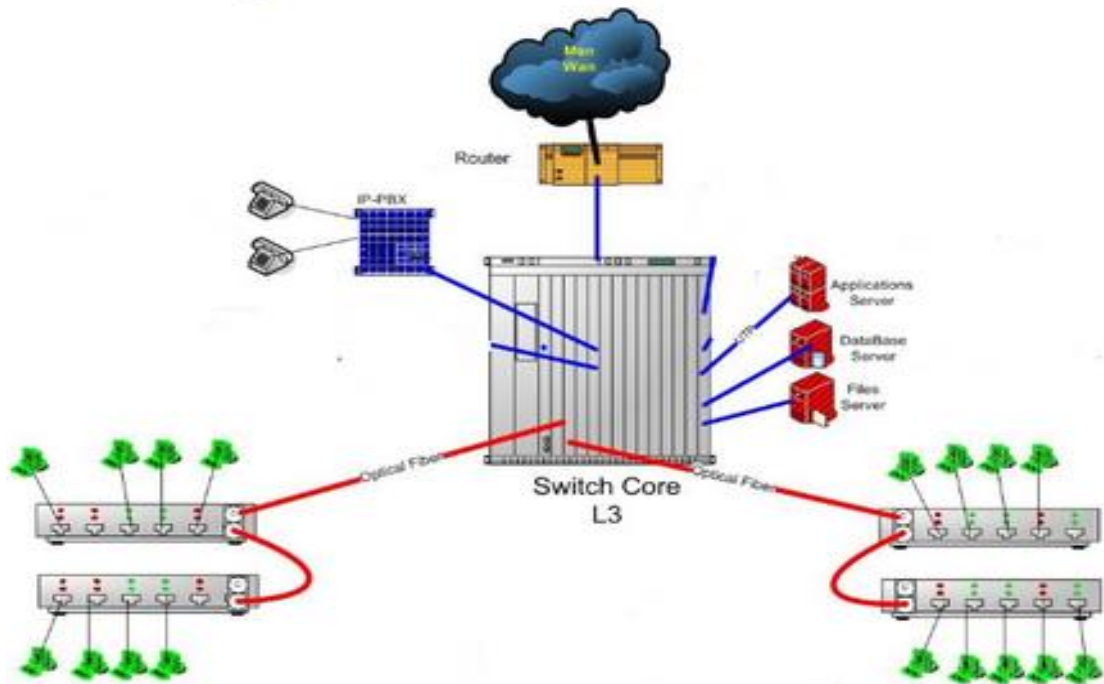


## 2. Tecnología De Apoyo En La Gestión - Hardware Y Software

La Empresa cuenta con una plataforma tecnológica de alto nivel y procesos automatizados que nos permite actuar de manera ágil y oportuna. Esto basado en unos lineamientos de seguridad de la información que garantizan la protección de los datos de los clientes.

GF es una empresa comprometida en establecer las condiciones óptimas que conlleven a la adecuada operación y funcionamiento de todos los componentes asociados a la red corporativa, base de datos, portales web y las herramientas de seguridad.


Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURÍDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURÍDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		



La tecnología es la mejor aliada, ya que se cuenta con una robusta plataforma telefónica propia, que permite agilizar y optimizar la actividad de cobranza, generando mejores tiempos de respuesta y tiempos de acción mucho más cortos, además de ello encontramos las siguientes ventajas:

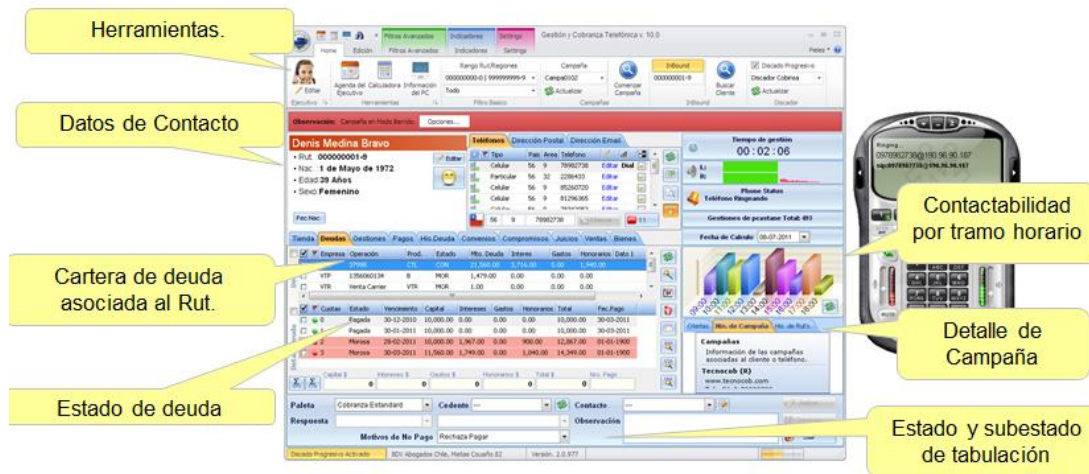
- Reducción de Costos.
- Agilidad de Procesos.
- Incremento de la eficiencia.
- Reducción de la incertidumbre.



Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURÍDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURÍDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

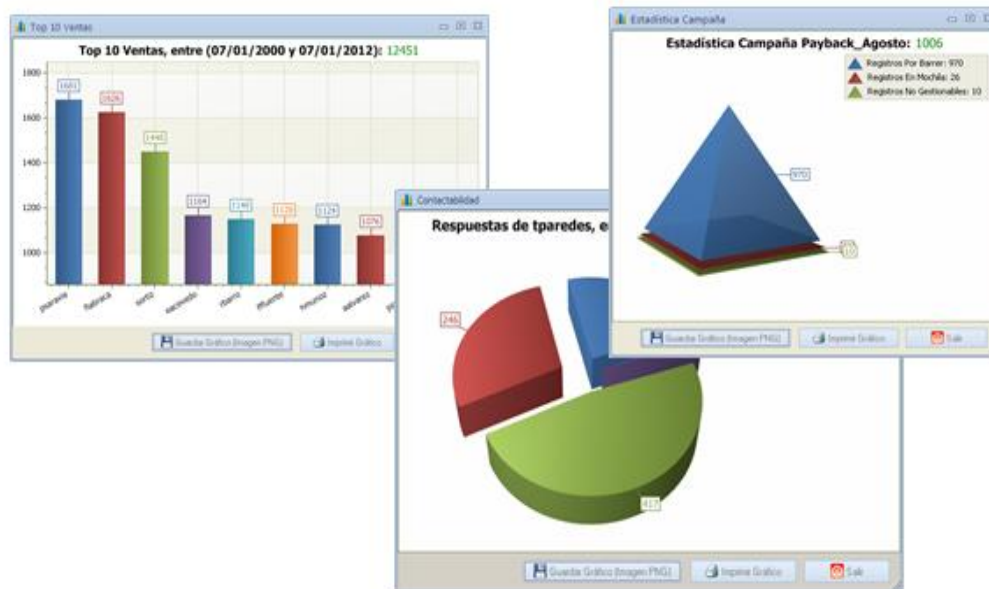
La empresa cuenta con un aplicativo para la gestión telefónica llamado TECNOCOB, el cual permite controlar la gestión realizada por cada uno de los agentes de cobranza.


## Modulo de Gestión Collection.



The screenshot shows the main interface of the TECNOCOB software. Several callouts point to specific features:

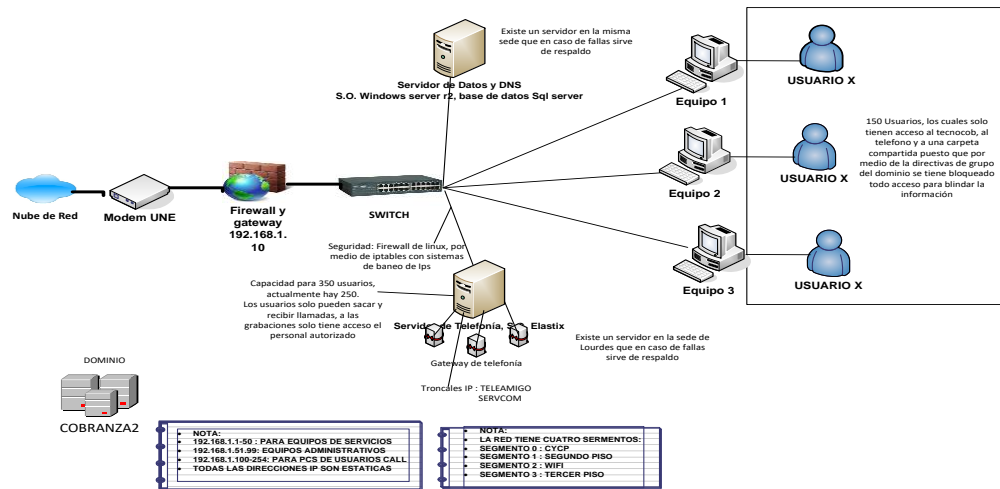
- Herramientas.** (Tools) - Points to the top navigation bar.
- Datos de Contacto** (Contact Data) - Points to the contact information section for 'Denis Medina Bravo'.
- Cartera de deuda asociada al Rut.** (Debt portfolio associated with the Rut) - Points to the 'Cartera' table.
- Estado de deuda** (Debt status) - Points to the 'Estado' column in the debt table.
- Contactabilidad por tramo horario** (Contactability by time slot) - Points to a bar chart showing contactability over time.
- Detalle de Campaña** (Campaign detail) - Points to the 'Campañas' section.
- Estado y subestado de tabulación** (Status and sub-status of tabulation) - Points to the 'Motivos de No Pago' section.




Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

### 3. Esquemas de Comunicación y Tecnología

RED CYCP



Actualmente en GF contamos con una infraestructura tecnológica soportada en un servidor de Datos y DNS (HP ML 350) configurado bajo sistema operativo Windows Server r2 y base de datos SQL server como centro principal de procesamiento de información, nuestra conectividad está dada por el suministro de conexión a internet de fibra óptica de alta velocidad a través de nuestro proveedor principal UNE. Contamos con una firewall de Linux por medio de iptables con sistemas de baneo de Ips. Nuestra infraestructura cuenta con un segundo servidor destinado exclusivamente para la telefonía bajo elastix conectado a gateways de telefonía garantizando capacidad para 350 usuarios con la posibilidad de desborde a través de telefonía IP con troncales conectadas a nuestros proveedores TELEAMIGO Y SERV@COM. Actualmente contamos con 150 usuarios conectados a la red a través de 150 estaciones de trabajo con acceso al Software TECNOCOB a través del cual los tele operadores tienen la oportunidad de tener marcación predictiva o progresiva dependiendo de la necesidad del cliente y las características de la operación así mismo seleccionar usuarios para realizar la ejecución de la cartera de acuerdo a las necesidades y la estrategia diseñada por y para nuestros clientes, al teléfono virtual (softphone) y a una carpeta compartida puesto que por medio de directivas

Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

de grupo del dominio se tiene bloqueado todo acceso para blindar la información de las bases de datos del servidor principal.

#### 4. Planes de Continuidad Generalidades

Actualmente, GF se encuentra manteniendo un Programa de Continuidad apoyándose en Metodologías aprobadas Internacionalmente, con el propósito de proteger el Call Center, su personal, sus activos y los intereses de nuestros clientes. Estos Planes están diseñados para ser robustos y cubrir una amplia gama de interrupciones en el Call Center, que van desde la inhabilidad de operar en la Cobranza hasta acontecimientos más extensos que afecten la ciudad.

El plan de continuidad está liderado por el Coordinador de Grupos de Cobranza y apoyado por el área de tecnología.


Talento humano, Cobranzas y el área de tecnología disponen de los recursos necesarios de manera que se asegure la continuidad de la operación de forma exitosa, divulgando los planes de continuidad y sus actualizaciones a través de los medios definidos por la Empresa de manera que los funcionarios identifiquen las actividades a seguir en caso de activar una contingencia.

#### 5.1 Niveles de Servicio

Los niveles de servicio ante cualquier interrupción en el servicio de telefonía cuando se trate de algún problema en el hardware o software del sistema, se presta soluciones en un plazo máximo de 4 horas. Si es por causa del operador (Une, Claro, Etb, Teleamigo) de telefonía, aproximadamente nos están prestando solución en el servicio en 24 horas.

1. **Planes de Contingencia con que se cuenta** El esquema de contingencia en cuanto a la telefonía se establece con un servidor HP ML 350 ubicado en la sede de la Calle 62 N° 9ª 80 Ofic. 824 Edif. Lourdes, desde el cual se pueden realizar todo tipo de llamadas Celular, fijo y nacional y soporta 350 asesores concurrentes.



Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

Como esquema alterno de operadores de telefónica se cuenta con contrato con la empresa Une (Troncal ZIP de 60 líneas) y Telemigo (Líneas Ilimitadas) para telefonía fija y móvil.

GF esta soportada con un servidor de Datos y DNS (HP ML 350) configurado bajo sistema operativo Windows Server r2 y base de datos SQL server como centro principal de procesamiento de información, nuestra conectividad está dada por el suministro de conexión a internet de fibra óptica de alta velocidad a través de nuestro proveedor principal UNE. Contamos con una firewall de Linux por medio de iptables con sistemas de baneo de Ips. Nuestra infraestructura cuenta con un segundo servidor destinado exclusivamente para la telefonía bajo elastix conectado a gateways de telefonía garantizando capacidad para 350 usuarios con la posibilidad de desborde a través de telefonía IP con troncales conectadas a nuestros proveedores TELEAMIGO Y SERV@COM. Actualmente contamos con 150 usuarios conectados a la red a través de 230 estaciones de trabajo con acceso al Software TECNOCOB a través del cual los tele operadores tienen la oportunidad de tener marcación predictiva o progresiva dependiendo de la necesidad del cliente y las características de la operación así mismo seleccionar usuarios para realizar la ejecución de la cartera de acuerdo a las necesidades y la estrategia diseñada por y para nuestros clientes, al teléfono virtual (softphone) y a una carpeta compartida puesto que por medio de directivas de grupo del dominio se tiene bloqueado todo acceso para blindar la información de las bases de datos del servidor principal.


La RED de GF sirve de respaldo el uno al otro como plan de contingencia inmediata en caso de ser necesario.

GF dentro del área de Talento Humano cuenta para la contingencia con personal supernumerario que posee las competencias básicas para realizar las gestiones de cobro, en las instalaciones físicas.


## **5. Políticas de Seguridad de la Información - Circular 042 del 2012**

GF cuenta con una política de seguridad que aplica para todos los agentes de cobranzas de Call center.

Para la empresa es muy importantes que todos los funcionarios conozcan y apliquen los diferentes mecanismos de seguridad como:

Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

- El puesto de trabajo debe libre de documentación excepto información proveniente de verificación de datos.
- Los accesos a las operaciones son restringidos solo intervendrán las personas debidamente autorizadas.
- Todo funcionario se le asignará un usuario y clave de acceso a los aplicativos de cada cartera con un número de intentos fallidos, cuya clave es intransferible.
- Los equipos de cómputo se les asigna una dirección IP y estarán en constante monitoreo como modelo de supervisión de la calidad de los procesos de gestión.
- No se instalan programas o dispositivos que capturen la información de los clientes de los afiliados
- Las llamadas telefónicas se monitorean a través de sistemas de grabación situación lo cual permite mayor calidad en la gestión de cobro.
- El correo interno es limitado únicamente de mejorar la respuesta e información de la operación y no tiene salida de información a correos externos.
- El área de apoyo de sistemas realiza en cualquier momento, pruebas necesarias de vulnerabilidad y penetración a los medios de comunicación para control de fugas de información.
- Se prohíbe el ingreso de equipos portátiles o celulares a la operación.

Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURÍDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

## 6. Áreas de Apoyo


### 6.1 Formación - Capacitaciones



Para GF es muy importante la capacitación del talento humano por lo que facilita el aprendizaje de los contenidos relacionados con el Call center contribuyendo a alcanzar la misión y objetivos de la empresa, generando fidelización de los empleados hacia la empresa y los clientes reforzando vínculos intra e inter -sectorial favoreciendo la comunicación interna, lo cual contribuye al trabajo en equipo alimentando la confianza, la actividad asertiva, aportando seguridad y desarrollo del personal y contribuyendo a la formación de líderes.

El proceso de entrenamiento del funcionario inicia con el programa institucional de inducción a la empresa, cuyo objetivo es asegurar en forma rápida la adaptación e integración del nuevo funcionario en el cargo, logrando de esta forma alcanzar las expectativas personales y profesionales que trae; e igualmente su contribución permita alcanzar los objetivos fijado por la empresa y cumplir con lo esperado por su vinculación.

GF genera continuamente capacitaciones en productos, servicios y procesos de la empresa a todos los colaboradores nuevos para asegurar su productividad e identificación con el negocio. Estas capacitaciones se extienden a los demás colaboradores antiguos que requieran renovar sus conocimientos.

Código:PS	<b>PROPUESTA DE SERVICIOS</b>	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	<b>GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S</b>	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

El programa de capacitación que se dicta cuenta con la participación del Coordinador de Grupos, Talento humano, Gerencia Financiera, los clientes de la empresa cuando se requiere conocer al detalle la operación nueva que llega y demás gerencias y direcciones que requieran reforzar temas de impacto en las cobranzas.

## 6.2 Aseguramiento del Servicio

La seguridad se maneja con un firewall en Linux configurado con iptables para la restricción de accesos al servidor.

Con base en el protocolo de seguridad los supervisores y los asesores de calidad cuentan con permisos de consulta de reportes de llamadas y consulta de grabaciones con permisos de lectura. El Departamento de Sistemas cuenta con permisos de administración del servidor, sin acceso al súper usuario Root. invovoz cuenta con acceso y administración del servidor de telefonía y acceso a súper usuario root.


## 6.3 Seguridad de la Plataforma:

### Manejo de Back Ups:

El servidor de Telefonía cuenta con un equipo de cómputo de respaldo para el almacenamiento de las grabaciones con una frecuencia mensual. En el caso de la información de gestiones e información el almacenamiento se realiza en un disco duro NAS con una frecuencia semanal.

## 7. Modelo Coworking - Alquiler Puestos de Trabajo



Código:PS	PROPUESTA DE SERVICIOS	 <b>GF COBRANZAS JURIDICAS</b> Versión No. 01
18/04/2017	GF COBRANZAS JURIDICAS S.A.S	
<b>DOCUMENTO DE USO RESTRINGIDO</b>		

Si tiene un proyecto para iniciar a trabajar y no cuenta con muchos recursos, nuestra compañía ofrece dentro de su portafolio espacios comunes, con opciones flexibles para que sólo pague lo que use. Alquilamos puestos de trabajo completamente dotados con internet canal dedicado 100 megas, computador, silla, lokers, soporte técnico hardware, circuito cerrado de televisión, cafetería y servicio de telefonía.

## 9. Nuestros Clientes:

Para el año 2021 con una experiencia de 19 años, contamos actualmente con 19 clientes se sector financiero (8) y sector real/venta directa (11)



Atentamente;

Jhon Fredy Castro Jaramillo  
Gerente General GF