

ACUERDO N° 0012

( 3 JUL 2015 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA, en ejercicio de sus atribuciones Legales y Estatutarias, en especial la conferida por en el numeral 1 del artículo 10 del Decreto Ordenanzal número 2204 de 1998, y

### CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Ordenanzal N° 2204 del 30 de Septiembre de 1998, se adoptó el Estatuto Básico de la Corporación Social de Cundinamarca.

Que la Entidad tiene como Misión mejorar la calidad de vida de los pensionados y los funcionarios del Departamento y de sus municipios, afiliados a ella, a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación, fomentar el aporte y el crédito, y buscar su bienestar social y económico.

Que el numeral 1 del artículo 10 del Decreto Ordenanzal N° 2204 del 30 de Septiembre de 1998, confiere a la Junta Directiva la función de formular y adoptar la política general de la Entidad y proponer los planes, programas y proyectos que deban incorporarse al Plan General de Desarrollo del Departamento.

Que mediante Resolución N° 2201 de fecha 3 de abril de 2014 se conformó el Comité de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca, el cual dentro de sus funciones está definir criterios para el mejoramiento de la cartera en general, los cuales deben garantizar los intereses de la Entidad, el cual mediante Acta N° 04 de fecha 29 de Abril de 2015 estudió y aprobó el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca.

Que el recaudo de la cartera debe estar enmarcado dentro de lineamientos previamente establecidos, los cuales se encuentran contenidos dentro del Manual de Cartera que a través del presente Acuerdo se adopta.

Que el Comité de Cartera de la CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA, teniendo en cuenta que las diferentes etapas de cobro de cartera generan costo para la Entidad, decidió que el mismo será trasladado a cada deudor de conformidad con las tarifas del mercado y según concepto de la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, con las excepciones legales.

Que en sesión del 29 de abril de 2015 según Acta No. 4, el Comité de Cartera de la CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA aprobó y sugirió el presente Manual de Cartera a la Junta Directiva.

Que en mérito de lo expuesto,



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º- ADOPTAR EL MANUAL DE CARTERA DE LA ENTIDAD.** Las políticas de cartera comprenden todas las acciones ejecutadas por los funcionarios de la Unidad de Cartera y Ahorros, Oficina Asesora Jurídica, los terceros contratados para apoyar la gestión de cobro y las demás áreas de la Entidad, con el fin de lograr el recaudo de los créditos que la Corporación otorgue, procurando que sea oportuno y velando por mantener y mejorar la calidad de la cartera.

Por lo anterior, se adopta el Manual de Cartera que se contiene en los siguientes artículos.

**ARTÍCULO 2º- OBJETIVO.** Establecer las gestiones de seguimiento, cobro y recuperación de cartera de créditos, diferenciando las de crédito de vivienda hipotecario, de las demás líneas otorgadas por la Entidad, los cuales se denominarán para efectos del manual como créditos de consumo; definiendo responsabilidades, procesos y funciones enmarcados en las políticas de adecuada administración del riesgo.

**ARTÍCULO 3º- ALCANCE.** Inicia con la afiliación y aprobación de crédito de los afiliados a la Corporación Social de Cundinamarca y deudores de la misma, procurando mantener al día el ingreso del recaudo y la cartera colocada, hasta la cancelación de cada obligación.

**ARTÍCULO 4º- INTERVINIENTES.** La Gerencia General, Oficina Asesora Jurídica, Subgerencia de Servicios Corporativos, Unidad de Cartera y Ahorros y todos los funcionarios de la Corporación Social de Cundinamarca.

**CAPITULO I  
GENERALIDADES.**

**ARTÍCULO 5º-** Las decisiones que se adopten respecto de la cartera de créditos de consumo y vivienda hipotecario de la Corporación Social de Cundinamarca, serán siempre claras, transparentes, oportunas y eficaces, soportadas en argumentos de tipo comercial, jurídico y financiero, buscando siempre minimizar el riesgo de pérdida, bajo la óptica de la relación Costo – Beneficio.

Los procedimientos y acciones de cobro que se diseñen para cumplir las políticas y aplicar las normas de recuperación de cartera, deben efectuarse sobre la base de gestiones ágiles, regulares y sistemáticas coordinadas por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, con el apoyo permanente de las áreas de Tecnología, Jurídica, Financiera y Administrativa de la Entidad.



GP 137-1



SC 7242-1



SC 7242-1



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

Las operaciones ágiles hacen relación a:

- Reducir costos en el cobro.
- Reducir al máximo la pérdida, que se pueda ocasionar por procesos dilatados de cobro, en los cuales los deudores se insolventen, prescriban las acciones, los bienes que se persigan se deterioren y/o se presenten acreedores de mejor derecho.
- Procurar el recaudo oportuno de los créditos.

Las actuaciones regulares hacen referencia a:

- Eliminar largos intervalos de acción de cobranza, lo cual hace que al deudor se le olvide la deuda.
- Verificar permanente e integralmente, los compromisos de los deudores para con la Entidad.

Las acciones sistemáticas hacen relación a:

- Conjunto de normas aplicables en el tiempo, desde el desembolso del crédito hasta el recaudo.
- Plan de acción que se adapte a las condiciones del deudor, dentro de los lineamientos previamente establecidos por la Entidad.
- Gestión que tenga características de avance, que se traduzcan en un aumento seguro, gradual y exitoso de la presión ejercida.
- La aplicación de una gestión rutinaria y eficiente por parte de los funcionarios y/o contratistas encargados de la cobranza.

## CAPITULO II

### RESPONSABLES.

**ARTÍCULO 6°-** Serán responsables:

- Los funcionarios a cargo de la colocación de créditos, son los responsables de la calidad de este activo, por ser una consecuencia de la vinculación a la Entidad de afiliados idóneos y de la coordinación y supervisión de un buen proceso de documentación y verificación de la información aportada por el deudor a la Corporación Social de Cundinamarca en el momento de la vinculación y en los procesos de actualización de la información, así como del contacto permanente, atención oportuna y orientación efectiva de los deudores de cartera que presenten nuevas solicitudes de crédito.



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



**ACUERDO N° 0012**

( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- b. La Unidad de Cartera y Ahorros, es el área encargada de proponer y velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos relacionados con la administración y la recuperación de la cartera de créditos, registrada en el activo o castigada, cualquiera sea su estado y etapa de cobro, con el apoyo de las áreas Crédito y Oficina Asesora Jurídica.

Funcionarios en cuya función o compromisos se encuentre el cobro, la localización, contacto y negociación de arreglos de cartera con los deudores, así como la supervisión de la gestión adelantada por los terceros contratados para la localización de deudores y cobro de cartera preventiva, persuasiva, pre jurídica y/o jurídica.

Los adelantos y resultados reportados por los terceros a cargo de los procesos judiciales serán considerados para establecer la posición de la Entidad frente al deudor.

- c. Los funcionarios de la Unidad de Cartera y Ahorros encargados del cobro, con independencia de la etapa en la cual se encuentre excepto en cobro jurídico, procurarán acercamientos con el deudor a efectos de obtener fórmulas de pago que permitan la recuperación de la cartera en corto plazo.

### CAPITULO III

#### RECAUDO DE CARTERA

**ARTÍCULO 7°- RECAUDO.** Una vez se afilia un servidor público a la Corporación Social de Cundinamarca y es beneficiario de un crédito debidamente desembolsado, debe autorizar a su respectivo pagador para que de su salario sea descontado mensualmente a través de libranza o cualquier otra figura, el valor correspondiente a la cuota de amortización de su obligación.

Se envía la novedad generada por el Sistema Novasoft, sea de afiliación o crédito al pagador del afiliado, por parte del Técnico Operativo y/o Profesional Universitario de la Unidad de Cartera y Ahorros, bien sea en documento físico, archivo plano o Excel dependiendo la exigencia de la pagaduría.

Mensualmente (mes vencido) se causa la amortización de créditos por parte del Técnico Operativo de la Unidad de Cartera y Ahorros.

Posteriormente, se recibe el recaudo a través de cada una de las pagadurías a las cuales se encuentran vinculados nuestros afiliados, a través de transferencia electrónica, consignación de cheque o remesa a las cuentas de recaudo habilitadas por la Corporación Social de Cundinamarca. Una vez consignado el dinero de los descuentos efectuados, el pagador





**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

remite la planilla de descuentos efectuados, a través de correo electrónico o físicamente, la cual es recibida por el Auxiliar Administrativo de la Unidad de Cartera y Ahorros.

**ARTÍCULO 8°- DESGLOSE DE LOS DINEROS CONSIGNADOS.** Una vez el Auxiliar Administrativo de la Unidad de Cartera y Ahorros recibe la planilla de descuentos, verifica los descuentos reportados y la suma de los mismos, la cual debe coincidir con el valor de la consignación efectuada por la respectiva pagaduría y reportada por el banco, para proceder a su aplicación y actualización de cada obligación en el Sistema Novasoft. La aplicación de la cuota descontada, se efectúa cancelando los valores causados, primero el seguro de vida, en caso de crédito de vivienda seguro de incendio e IVA, luego intereses y finalmente capital, en caso de presentar remanente en el pago el funcionario debe verificar si se aplicará como un abono a capital o en su defecto se debe dejar pendiente para aplicar al siguiente mes por corresponder a descuento mayores por pagaduría, que pueden corresponder a pagos anticipados por concepto de vacaciones u otra circunstancia.

**ARTÍCULO 9°- CAUSACION DE INTERES DE MORA.** Mensualmente, se efectúa la causación de intereses de mora por parte del Técnico Operativo de la Unidad de Cartera y Ahorros, para los créditos que reportan atraso en su pago mensual, generando una clasificación de la cartera en pago por libranza, caso en el cual se causará el interés de mora cuando se entre a desglosar el mes reportado por la pagaduría y pago por ventanilla.

Posteriormente, se genera la interface con los módulos de Contabilidad y Presupuesto, por el recaudo en amortizaciones mensuales de capital e intereses.

**CAPITULO IV**  
**COBRANZA DE CARTERA**

**ARTÍCULO 10°- REPORTE DE CARTERA MOROSA.** Mensualmente, el Técnico Operativo de la Unidad de Cartera y Ahorros, dentro de los quince (15) primeros días, clasifica y reporta la cartera morosa por edades y etapas de cobro, de acuerdo a lo establecido en los artículos 13, 17, 23 y 27 del Capítulo V de este manual, para que se proceda por parte de la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros a desarrollar la labor de seguimiento y cobro de la cartera dependiendo su edad a través del Técnico Operativo y Profesional Universitario de ésta área, terceros o firmas contratadas para el cobro de la misma.

**ARTÍCULO 11°- CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA LABOR DE COBRANZA.** Los canales de comunicación que tanto las firmas de cobro como la Entidad a través de los funcionarios de la Unidad de Cartera y Ahorros, utilizan para desarrollar la labor de seguimiento y cobro de la cartera de créditos de consumo y vivienda hipotecaria, en la Corporación Social de Cundinamarca, podrán ser:



GP 107-1



SC 7242-1



SC 7242-1



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- Atención al deudor en la oficina o personal.
- Comunicación escrita y estados de cuenta, en la dirección de correspondencia autorizada por el deudor.
- Contacto telefónico.
- Contacto directo a través de visitas al domicilio o lugar de trabajo del deudor.
- Mensajes de audio
- Mensajes de texto
- Mensajes de correo electrónico

El manejo de información de los deudores, así como el suministro de la misma, tanto en la Entidad como en las firmas de cobro contratadas para el efecto, atenderá de manera rigurosa las normas constitucionales y legales relacionadas con la protección de la información y el derecho al buen nombre del deudor.

Las condiciones generales que se procurarán para una adecuada comunicación con los deudores serán las siguientes:

**Atención personal.** En el contacto personal con los deudores de cartera de créditos, para adelantar la gestión de cobro, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Ofrecer alternativas de normalización adecuadas para cada caso, de acuerdo con las políticas existentes en la Corporación, proyectando una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los deudores.
- Propender por alcanzar un acuerdo con el deudor, que garantice la normalización o pago de las obligaciones, de no ser posible generar en el deudor la confianza de contar con un aliado en la búsqueda de soluciones.
- Indagar en la conversación con el deudor, si las comunicaciones escritas enviadas por la Corporación Social de Cundinamarca están siendo recibidas por el deudor y en caso negativo verificar los datos de contacto del deudor haciéndolo suscribir un formulario de actualización de información.

**Contacto telefónico.** En el contacto telefónico con los deudores de cartera de créditos los funcionarios de la Corporación, así como los terceros contratados para las gestiones de cobro deberán seguir los siguientes pasos:

- Invitar al deudor a poner al día sus obligaciones mostrando con claridad los beneficios de hacerlo, así como las consecuencias de mantener la mora.
- Ofrecer alternativas de normalización adecuadas para cada caso con las políticas existentes en la Corporación Social de Cundinamarca, proyectando una imagen de

*Ad*



GP 137-1



SC 7242-1



SC 7242-1



BENEFICAR CON CALIDAD



Corporación Social de Cundinamarca

**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2017 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

veracidad que eliminen cualquier indicio de duda en los deudores, cuando por la altura de mora y/o las razones expuestas por el deudor así lo ameriten.

- Propender por alcanzar un acuerdo con el deudor que garantice la normalización o pago de las obligaciones.
- Indagar en la conversación telefónica con el deudor si los extractos y/o comunicaciones escritas enviadas por la Corporación Social de Cundinamarca están siendo recibidas y en caso negativo verificar los datos de contacto con el deudor.

Los horarios de comunicación telefónica con los deudores se ajustarán a los permitidos por las normas que sobre el particular se encuentren vigentes, actualmente de lunes a sábado de 7:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. y en horarios diferentes, únicamente en los casos en los que contacto con el deudor ha sido imposible después de ocho (8) días de reiterados intentos.

**Mensajes de audio y texto.** Estos mensajes por ser muy breves, contendrán únicamente el saludo indicado que se emiten en la Corporación Social de Cundinamarca, la invitación al pago de la obligación próxima a vencer o la información de la altura de mora, de tratarse de obligaciones vencidas y los números telefónicos de contacto para cualquier aclaración. Como en estos mensajes no se tiene certeza de quien los escucha o lee no se informarán saldos.

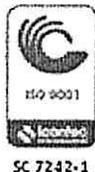
**Comunicaciones escritas y mensajes de correo electrónico.** Las comunicaciones escritas deberán construirse con un lenguaje amable, respetuoso y directo, informando:

- El estado de las obligaciones.
- Las bondades de mantener la cartera al día o de normalizarla, si se trata de cartera morosa, así como las consecuencias de mantenerla en mora.
- La información de contactos y horarios de atención para atender inquietudes del deudor y orientar posibles negociaciones.
- Los puntos y condiciones para el recibo de pagos, advirtiendo en todos los casos que únicamente los cajeros en sus puestos de trabajo están autorizados para el recibió de pagos.

Las comunicaciones que emitan las firmas de cobro y en general los esquemas de cobro deben ser previamente discutidas y autorizadas por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros.

**ARTICULO 12°- SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA PARA GESTION DE SEGUIMIENTO Y COBRO.** Con el objetivo de establecer esquemas de gestión especializada dependiendo de las características específicas de cada modalidad de crédito, que permita obtener los resultados de recuperación de forma eficiente y asertiva, se efectuarán las siguientes segmentaciones:





**ACUERDO N°**  
( 23 JUL 2011 )

0012

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- Se agruparán todas las obligaciones de un mismo deudor en un sólo estado de cuenta, de manera que permita gestionarlo de forma integral, optimizando recursos y garantizando la recuperación simultánea de las obligaciones.
- La cartera de consumo y vivienda hipotecario se segmentarán de acuerdo con su forma de pago, es decir, descuento por nómina o pago por ventanilla. Cuando un deudor registre diferentes formas de pago en sus obligaciones se asignará a los gestores de cobranza que tengan a cargo el cobro de la cartera por ventanilla, todas las demás obligaciones de un mismo deudor que registren pago por nómina, para efectos de consolidación de un sólo estado de cuenta, sin que ello determine mora o gastos de cobranza para obligaciones que se encuentren al día en sus pagos.
- La cartera segmentada por forma de pago, adicionalmente se segmentará por edades de mora, cuando un deudor presente obligaciones en diferentes edades de mora, se asignará el total de la cartera al gestor de cobranza que gestione la cartera en mora por edad más alta.
- La cartera segmenta por forma de pago y por edad de mora, se segmentará adicionalmente por montos, conformando portafolios de cartera a cargo de deudores que registren endeudamiento consolidado con montos mayores y portafolios a cargo de deudores con endeudamiento con montos menores, entendiéndose por montos mayores todas aquellas obligaciones que registren un saldo en mora que supere la suma de \$10.000.000. (Ejemplo; cartera con forma de pago ventanilla, con edad de mora entre 1 y 30 días y montos mayores de \$10.000.000).
- Adicional a estas segmentaciones cuando se requiera adelantar una gestión de seguimiento especial a un segmento de deudores, tipo de cartera o cartera de línea o condiciones especiales, siempre cuidando de hacer gestión integral a las obligaciones consolidadas de un mismo deudor.

**CAPITULO V  
ETAPAS DE COBRO DE CARTERA**

**ARTÍCULO 13°- ETAPA PREVENTIVA.** Aplica a los deudores cuyas obligaciones aún no presentan vencimiento, es decir, se encuentran al día, y su pago es por ventanilla.

**ARTÍCULO 14°- OBJETIVOS DE LA ETAPA PREVENTIVA.** Los objetivos en esta etapa son:

- a. Brindar información correcta y oportuna a los deudores sobre sus obligaciones.
- b. Actualizar la información de los deudores respecto a su ubicación, ocupación o cualquier novedad que afecte el contacto o su capacidad de pago.
- c. Evitar el paso a cartera en mora.





**ACUERDO N°**  
( 23 JUL 2011 )

0012

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- d. Identificar cambios en el entorno económico del afiliado o variables específicas que pueden impactar sobre el comportamiento de pagos de los deudores.

**ARTÍCULO 15°- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA PREVENTIVA.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- Remisión de estados de cuenta.
- Mensajes de audio y/o llamadas de servicio.
- Gestión de actualización de información de deudores.
- Gestión de servicio a deudores, mediante la atención oportuna de reclamos y servicios.
- Soporte informativo de obligaciones y datos demográficos de los deudores, actualizando la base de datos.

**ARTÍCULO 16°- GESTIÓN ESPECIAL PARA CARTERA POR VENTANILLA Y REFINANCIACIONES.** Esta gestión consiste en identificar las obligaciones que actualmente se encuentran en pago por ventanilla o refinanciadas, generándose riesgo de vencimiento con cinco (5) días de anterioridad al vencimiento real, generando en estos casos, gestión de cobro telefónico recordándole al deudor la fecha de vencimiento de pago oportuno, concretándolo con la fecha estimada de pago, y aclarándole la forma de realizar los pagos.

**ARTÍCULO 17°- ETAPA DE COBRO PERSUASIVO.** Esta etapa aplica para afiliados cuyas obligaciones presenten entre uno (1) y sesenta (60) días de mora en créditos de consumo y entre uno (1) a noventa (90) días para créditos de vivienda hipotecario.

**ARTÍCULO 18°- OBJETIVOS DE LA ETAPA PERSUASIVA.** Los objetivos en esta etapa son:

- Normalizar las obligaciones obteniendo el pago por parte del deudor.
- Disminuir las provisiones generadas por la mora alcanzada y prevenir el incremento de las mismas.
- Analizar la posición de riesgo para identificar los casos que requieran implementar un mecanismo de normalización especial, tal como una refinanciación, un acuerdo de pago etc., para lo cual se identificará claramente la causal de mora.
- Brindar información correcta y oportuna a los deudores sobre sus obligaciones.
- Actualizar la información de los deudores respecto a su ubicación, ocupación y capacidad de pago.
- Acelerar el proceso de cobro pre-jurídico o jurídico cuando se detecten circunstancias que pongan en riesgo la recuperación de las obligaciones.
- Identificar las obligaciones que cuenten con Aportes suficientes para cubrir la mora, y realizar cruce antes de pasar a cobro pre-jurídico.



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



Corporación Social de Cundinamarca

**ACUERDO N°**  
( 29 JUL 2015 )

0012

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

**ARTÍCULO 19°- GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO.** La gestión de cobro en esta etapa, consiste en contactar al afiliado a través de audios, llamadas telefónicas que se desarrollarán con base en guiones establecidos, comunicaciones escritas basadas en modelos pre establecidos por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros.

Estas gestiones se realizan con el fin de informarle al deudor el estado de las obligaciones y las consecuencias de la altura de mora que registran. Esta gestión debe encaminarse a lograr el pago de las obligaciones dentro del mes de gestión, ofreciendo alternativas de arreglo para la normalización de las obligaciones dentro de las políticas de la Corporación Social de Cundinamarca. Toda la información y la gestión realizada serán registradas en el Software Novasoft, módulo de cartera financiera, a través del botón de llamadas a morosos.

**ARTÍCULO 20°- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA PERSUASIVA.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- Envío de cartas de cobranza para cartera que registra mora de uno (1) a sesenta (60) días para créditos de consumo y de uno (1) a noventa (90) días para créditos de vivienda hipotecarios, por parte de los funcionarios de Corporación Social de Cundinamarca, y/o de las firmas externas de cobro, de acuerdo con la asignación efectuada por la Dirección Técnica de Cartera.
- Ampliación en los horarios de llamadas, en los casos en los cuales los deudores no se hayan localizado y se tenga registro de las gestiones infructuosas realizadas.
- Recordación de cobro por audios, mensajes de texto y comunicaciones escritas conminando a los deudores a normalizar las obligaciones, con base en el guion diferencial para rangos de mora de uno (1) a treinta (30) días, de treinta y uno (31) a sesenta (60) días y de sesenta y uno (61) a noventa (90) días según el caso. (ver guiones)
- Negociación, documentación y trámite de refinanciamientos, y acuerdos de pago cuando se manifiesta por parte del deudor inconvenientes de ingresos o inconvenientes transitorios en su situación financiera que amerite implementar alguno de estos mecanismos especiales de normalización.

**ARTÍCULO 21°- GESTIÓN ESPECIAL CON PAGADURIAS PARA CARTERA CON DESCUENTO POR NOMINA EN ETAPA PERSUASIVA.** Esta gestión consiste en la identificación de las causales de no descuento, con cada uno de los pagadores de las diferentes entidades en las que laboran los deudores de cartera de la Corporación Social de Cundinamarca, que no reciban pago a sus obligaciones en el mes de gestión. La identificación de las causales de no descuento permite establecer las posibles acciones a seguir para la normalización de esta cartera.





**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2019 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

Las causales de no descuento en la nómina del deudor pueden ser vacaciones, embargos, licencias NO remuneradas, incapacidades, retiro del deudor de la entidad empleadora, omisión del cargue de la novedad o trámite de pensión. Las posibles acciones a adelantar en cada caso son las siguientes:

- a. Causales transitorias de no descuento en las pagadurías. En el evento que la pagaduría no descuenta la cuota del crédito, por vacaciones, incapacidad, licencia no remunerada, error técnico o humano en la pagaduría, se deberá efectuar de forma gradual las siguientes gestiones: Comunicación telefónica con el deudor, mensaje de audio y mensajes de texto, conminándolo a efectuar el pago por ventanilla; en el evento que no se realice el pago por ventanilla y como últimas alternativas se podrá; realizar cruce de Aportes siempre y cuando ya esté restablecido el pago por nómina.
- b. Otras causales de no descuento en las pagadurías. En el evento que la pagaduría no descuenta la cuota del crédito, debido a que fue desplazado el descuento de la cuota por un embargo judicial o por retiro de empleados de la entidad, se podrá pactar una refinanciación de la obligación que permita su normalización disminuyendo el valor de la cuota con el objeto de ajustarlo a su capacidad de pago. En última instancia la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros evaluará en caso de no ser posible su normalización, la posibilidad de iniciar cobro jurídico.
- c. En el evento que la pagaduría no descuenta la cuota del crédito debido a que el afiliado se encuentre realizando el trámite de reconocimiento a la pensión, el gestor de cobro se comunicará con el deudor para analizar la posibilidad de realizar un cruce de Aportes y/o refinanciar las obligaciones de acuerdo a su capacidad de pago.

**ARTÍCULO 22°- DETERMINACION DE CAUSALES DE MORA DE LA CARTERA EN ETAPA PERSUASIVA.** Paralelamente a la gestión que se efectuó con las pagadurías, a la que hace mención el artículo anterior, se desarrollará en esta etapa persuasiva gestión de contacto y cobro con los deudores que registren descuento por nómina, el cual no fue efectuado, estableciendo para cada caso la causal de mora. Esta labor permite establecer las posibles acciones a seguir en la cobranza y retroalimentar el proceso de otorgamiento, con el análisis de los perfiles de cartera que de forma recurrente presentan mora. Las causales de mora se tipificarán para permitir el análisis de los resultados.

**ARTÍCULO 23°- ETAPA DE COBRO PRE JURIDICA.** Esta etapa comprende el conjunto de acciones que desarrolle la Entidad directa o indirectamente a través de terceros contratados, ante los deudores cuyas obligaciones registren entre sesenta y un (61) y noventa (90) días de mora para créditos de consumo y para cartera de vivienda con garantía hipotecaria será las que registren entre noventa y uno (91) y hasta ciento cincuenta (150) días. La gestión de cobro en esta etapa, consiste en contactar al deudor y sus codeudores a través de audios, llamadas telefónicas con base en guiones establecidos, comunicaciones escritas basadas en modelos



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2015 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

pre establecidos por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, solicitándole la normalización inmediata de la obligación.

Estas gestiones se realizan con el fin de informarle el estado de las obligaciones y la inminente entrega a cobro jurídico de los pagarés e hipotecas y/o prendas sin tenencia que respaldan las obligaciones a cargo del deudor moroso.

En esta etapa se procederá el alistamiento a partir del día ochenta (80) para créditos de consumo y del día ciento cuarenta (140) para cartera de vivienda con garantía hipotecaria, para entregar a cobro jurídico. Toda la información en esta etapa y la gestión realizada debe ser registrada en el Software Novasoft, módulo de cartera financiera, a través del botón de llamadas a morosos, cuando ésta se realice a través de funcionarios de la misma Corporación Social de Cundinamarca.

**PARAGRAFO.** La Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, entregará a la persona natural o jurídica con la cual la Corporación Social de Cundinamarca, haya contratado la prestación del servicio del cobro pre jurídico, la relación de los deudores morosos, a efectos que el contratista proceda a ejecutar la gestión correspondiente a dicha etapa, de la cual deberá informar quincenalmente hasta el vencimiento término establecido para dicho cobro, los resultados de la gestión desarrollada en cada una de las obligaciones, con el fin de realizar la correspondiente actualización del estado de cuenta de cada una de las obligaciones que le fueron entregadas.

La Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros garantizará que las obligaciones entregadas a cobro pre jurídico a firma externa no cuenten con aportes suficientes para cubrir el saldo vencido.

**ARTÍCULO 24°- OBJETIVOS DE LA ETAPA PREJURIDICA.** Los objetivos en esta etapa son:

- Normalizar las obligaciones.
- Disminuir las provisiones generadas en la altura de mora y prevenir el incremento de las mismas.
- Alistar el proceso jurídico para aquellas operaciones que completen ochenta (80) días en mora para los créditos de consumo y ciento cuarenta (140) días para crédito de vivienda con garantía hipotecaria, sin normalizar o contar con acuerdo, facilidad o refinanciación suscrita.

**ARTÍCULO 25°- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA PREJURIDICA.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- Llamadas telefónicas y transmisión de audios a deudores y codeudores siguiendo un guion establecido para la cartera en mora de sesenta y un (61) días para créditos de consumo y de



GP 197-1



SC 7242-1



SC 7242-1



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2015 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

noventa y un (91) días para créditos de vivienda hipotecarios en adelante, por parte de los funcionarios de la Entidad y/o de firmas externas de cobro, de acuerdo con la asignación efectuada por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros.

- b. Ampliación en los horarios de llamadas en los casos en los cuales los deudores no se hayan localizado y se tenga registro de las gestiones infructuosas realizadas.
- c. Comunicaciones escritas invitando a los deudores y codeudores a normalizar las obligaciones de forma inmediata, advirtiendo que se entregará a cobro jurídico de persistir el incumplimiento.
- d. Negociación personalizada de acuerdos de pago, facilidades de pago o refinanciación de deudas cuando se manifiesta por parte del deudor inconvenientes de ingresos o inconvenientes transitorios en su situación financiera que amerite la reestructuración de obligaciones.
- e. Se deberán revisar las obligaciones que serán entregadas para cobro jurídico que cuenten con Aportes, para realizar el cruce respectivo, con el fin de disminuir el valor de las obligaciones que se entreguen a cobro jurídico.
- f. Alistamiento de obligaciones para entrega a cobro jurídico.

**ARTÍCULO 26°- ALISTAMIENTO DE OBLIGACIONES PARA ADELANTAR PROCESO DE COBRO JURÍDICO.** Consiste en preparar las garantías y demás documentos para la remisión a cobro jurídico, una vez cumpla cualquier obligación mora de ochenta (80) días para los créditos de consumo y ciento cuarenta (140) días para crédito de vivienda con garantía hipotecaria o antes si se considera necesario iniciar el proceso jurídico, siempre que el endeudamiento consolidado del deudor supere cuatro salarios mínimos mensuales vigentes.

El proceso de alistamiento y entrega de documentos a la Oficina Asesora Jurídica, debe tener una duración máxima de diez (10) días hábiles.

Es responsabilidad de la Unidad de Cartera y Ahorros el alistamiento de los documentos y de la Oficina Asesora Jurídica la entrega al abogado externo de los mismos. La Oficina Asesora Jurídica una vez recibe las carpetas que contienen cada una de las obligaciones para cobro jurídico, envía el poder correspondiente a la firma de cobro, en el cual se faculta al abogado para representar a la Corporación Social de Cundinamarca en el proceso y la ficha técnica del abogado a efectos de que este sea plenamente identificado al momento de la entrega de la documentación. La documentación que debe preparar y entregar la Unidad de Cartera y Ahorros a la Oficina Asesora Jurídica es la siguiente:

- a- Pagaré en blanco con carta de instrucciones de cada una de las obligaciones del deudor a judicializar.
- b- Fotocopia del formato de solicitud de crédito y formatos de actualización de datos suscritos por el deudor y codeudores, si los hay.
- c- Estado de cuenta actualizado de cada una de las obligaciones del deudor.



**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

d- Documentos de garantía hipotecaria o prenda sin tenencia en caso de contar con ella.

**ARTÍCULO 27°- ETAPA DE COBRO JURIDICO.** En esta etapa se encontrarán los deudores que registren por lo menos una obligación con mora mayor a de noventa y un (91) días para los créditos de consumo y de ciento cincuenta y un (151) días para crédito de vivienda con garantía hipotecaria, cuyo endeudamiento consolidado supere los cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes, salvo que tengan facilidades o acuerdos suscritos en cumplimiento y aquellos que por costo beneficio y eficiencia procesal no se estime convenientes adelantarlos.

Sin embargo, las obligaciones cuyo endeudamiento consolidado no supere de los cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, el cobro jurídico de las mismas será adelantado directamente por funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica.

El responsable de esta etapa es la Oficina Asesora Jurídica, la cual por la insuficiencia de personal de planta de la Entidad para adelantarla, se podrá contratar a través de firmas de abogados externas diferentes a las que realicen el cobro pre jurídico, que deberán contar con las instalaciones e infraestructura operativa, tecnología y administrativa adecuada, que permita realizar una gestión de cobranza efectiva, sistemática, y sean medibles los resultados.

Las obligaciones se encontrarán en cobro jurídico a partir de la fecha en que haya sido entregada al Abogado designado o fi, lo que causará un valor correspondiente a honorarios de acuerdo con lo establecido en este acuerdo.

**ARTÍCULO 28°- OBJETIVOS DE LA ETAPA DE COBRO JURÍDICO.** Los objetivos en esta etapa son:

- Recuperar las obligaciones, utilizando como herramienta el trámite del proceso jurídico (ejecutivo singular, hipotecario o mixto), buscando permanentemente motivar al deudor a la cancelación de la obligación en el menor tiempo posible, a través del contacto directo y la concertación de fórmulas de pago.
- Monitorear constantemente la gestión adelantada por los abogados y prestarles apoyo a los abogados externos, en la consecución de información adicional de los deudores.
- Disminuir las provisiones generadas en la altura de mora de esas obligaciones.

**ARTÍCULO 29°- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA DE COBRO JURIDICO.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- Adelanto del proceso judicial de cobro en todas sus etapas hasta tanto el deudor cancele o reestructure sus obligaciones.



GP 137-1



SC 7242-1



SC 7242-1



BENEFICAR CON CALIDAD



Corporación Social de Cundinamarca

**ACUERDO N° 0012**  
( 23 JUL 2015 )

"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"

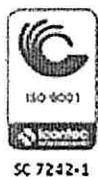
- b. Negociación personalizada de acuerdos, facilidades de pago o reestructuración de deudas, cuando se manifiesta por parte del deudor inconveniente de ingresos o transitorio en su situación financiera que amerite la refinanciación de obligaciones.
- c. Desarrollo de proceso de castigo de cartera cuando se catalogue como irrecuperables las obligaciones a cargo de un deudor.
- d. En ningún caso se podrá recibir pago de obligaciones demandadas a menos que cuenten con el paz y salvo de honorarios de abogados y gastos procesales. El recaudo de éstas obligaciones se efectuará en una cuenta especial, de la cual sólo expedirá recibo de consignación la Oficina Asesora Jurídica, a través de un sólo usuario autorizado, cuyas iniciales quedarán impresas en formato especial y con fecha definida de pago. Se bloquearán las cuentas bancarias para no recibir recaudo de obligaciones, cuando la fecha establecida en el formato se encuentre vencida, gestión que deberá ser adelantada por el Tesorero General de la Entidad.

**ARTÍCULO 30 ACTIO IN REM VERSO.** Se deberá iniciar la acción *in rem verso* o de "enriquecimiento sin justa causa" como subsidiaria, la cual se ejerce, cuando no existe otra acción aplicable para el reconocimiento de los derechos en discusión, la cual es autónoma porque se puede ejercer de manera directa para lograr la compensación del patrimonio empobrecido. Se deberá ejercer frente a las obligaciones que presentan sentencia de prescripción, o que sin contar con sentencia se determina por parte de la Oficina Asesora Jurídica la prescripción de la acción ejecutiva.

**ARTÍCULO 31°- POLITICA DE BURÓ DE CREDITO INTERNO Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO.** Los deudores que presenten un comportamiento de pago negativo para con la Corporación Social de Cundinamarca, no podrán acceder a un nuevo crédito sino hasta después del doble del tiempo que permanecieron en mora sin exceder doce (12) meses después de normalizada la obligación.

Se entenderá por comportamiento de pago negativo, la ausencia de pago por más de dos (2) meses consecutivos en un crédito.

De conformidad con el contrato de mutuo contenido en el pagaré, en especial el numeral octavo (8º) de las manifestaciones de los otorgantes y autorizaciones a la Entidad, en el cual expresamente el deudor manifiesta que se somete a las disposiciones vigentes y las que en el futuro se dicten, en materia de créditos por la Corporación Social de Cundinamarca, se resuelve autorizar de manera expresa, con carácter permanente, a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, a consultar, solicitar, suministrar, reportar y divulgar toda la información que se refiere al comportamiento crediticio, financiero y comercial a las Centrales de Información Financiera o a quien represente sus derechos. Lo



**ACUERDO N°**

**0012**

( 29 JUL 2015 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

anterior implica que el comportamiento presente y pasado frente a las obligaciones permanecerá reflejado de manera completa en las mencionadas bases de datos con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de las obligaciones financieras de los deudores, comerciales y crediticias. Por lo tanto, conocerán esta información quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a estas, de conformidad con la legislación aplicable. La permanencia de la información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales contienen derechos y obligaciones de los deudores, que, por ser públicos, son de pleno conocimiento de los afiliados. En caso de que en el futuro, se efectúe una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a favor de un tercero, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste, en los mismos términos y condiciones.

El reporte de información a la central de riesgo se efectuará teniendo en cuenta el manual que para el efecto la central expida, así como sus circulares o comunicaciones, los parámetros legales establecidos y la normatividad interna de la Entidad, contenida en Acuerdos, Resoluciones, circulares o Memorandos.

Sin embargo, teniendo en cuenta que los créditos otorgados por la Entidad, tienen como forma de pago descuento por libranza y el pagador, no realiza el reporte y consignación de lo descontado sino en el transcurso del mes siguiente al vencimiento de la cuota, no puede generarse reporte negativo de ningún crédito que se esté cancelando por libranza, y éste reporte sólo podrá realizarse cuando se haya aplicado la planilla de descuento del respectivo mes y se verifique que no se recibió el pago.

De igual forma teniendo en cuenta que el artículo 20 del Acuerdo 009 de 2.012, establece que los deudores tienen plazo los diez (10) primeros días de cada mes para realizar su pago, en caso que el valor de la cuota no sea descontado por nómina, sin cobro de intereses moratorios, el reporte negativo sobre la cartera en mora se efectuará sesenta (60) días vencido.

**ARTICULO 32°- TARIFAS.** Teniendo en cuenta que las diferentes etapas de cobro de cartera generan costo para la Entidad, el mismo será trasladado a cada deudor, para lo cual, los pagos realizados a partir del día dieciséis (16) de mora generarán un recaudo de recuperación por concepto de gastos de cobranzas, de acuerdo a las tarifas establecidas en la siguiente tabla:

MORA DE	TARIFA SIN IVA SOBRE VALORES EFECTIVAMENTE RECAUDADOS
16 A 30 DIAS	4%
31 A 60 DIAS EN CONSUMO	5%
31 A 90 DIAS EN VIVIENDA HIPOTECARIO (lo asume la Entidad)	5%



**ACUERDO N° 0012**

(29 JUL 2011)

*“Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca”*

CARTERA EN COBRO PREJURIDICO (61 a 90 días para consumo y de 91 a 150 días para vivienda hipotecario, éste último asumido por la Entidad)	Hasta el 15%
CARTERA EN COBRO JURIDICO (más de 91 días para consumo y de más de 151 para hipotecarios)	El 15%

**CAPITULO VI  
MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA**

**ARTÍCULO 33°. MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA.** Estos mecanismos permitirán complementar la labor de cobranza proponiendo al deudor alternativas, tales como acuerdos de pago y refinanciación de obligaciones en mora.

**ARTÍCULO 34°- ACUERDOS DE PAGO PARA EXTINGUIR LAS OBLIGACIONES CASTIGADAS O ACTIVAS CON MORA MAYOR A CIENTO OCHENTA (180) DÍAS.** Se entiende por acuerdo de pago para obligaciones con mora mayor a ciento ochenta (180) días activas o castigadas, aquel que se aprueba para procurar la cancelación de la totalidad de las obligaciones en mora a cargo de un deudor. El plazo máximo de un acuerdo de pago no excederá los tres (3) meses si la cartera se encuentra activa y de seis (6) meses para la cartera castigada. Estos acuerdos de pago aplican para las obligaciones en cobro prejurídico y/o jurídico que no cuenten con sentencia y medidas efectivas que permitan en el corto plazo el recaudo de la totalidad de los valores adeudados a la Corporación Social de Cundinamarca. Estos acuerdos serán aprobados por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, previa verificación del cumplimiento de las políticas, para la cartera en cobro prejurídico. Si se trata de cartera con demanda, el acuerdo de pago debe ser aprobado por la Oficina Asesora Jurídica.

Las eventuales condonaciones serán autorizadas por la Junta Directiva en programas específicos.

La suspensión del proceso jurídico sólo se efectuará cuando se hayan efectuado el pago de por lo menos el 50% del valor de la obligación en mora. La actualización de calificación de cartera en centrales de riesgo sólo se efectuará cancelada la totalidad de la obligación.

Las condiciones que se deben atender para formalizar estos acuerdos son las siguientes:

- a. Solicitud de acuerdo de pago de las obligaciones vencidas, deberá presentarse cancelando simultáneamente los gastos causados de recuperación por concepto de cobranza determinados para la etapa de cobro correspondiente, así como la primera cuota del acuerdo de pago a suscribir. Igualmente deberá el deudor registrar en su solicitud los datos de dirección de domicilio, la dirección laboral, teléfonos fijos, teléfono celular y dirección de correo electrónico.



**ACUERDO N° 0012**

( )

23 JUL 2015

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- b. La Oficina Asesora Jurídica y la Unidad de Cartera y Ahorros, según la etapa de cobro verificará el cumplimiento de las políticas y autorizará el acuerdo de pago, previa verificación del pago recuperación de gastos de cobranza, honorarios profesionales y primera cuota. Si se contempla condonaciones se efectuarán una vez cancelada en su totalidad la obligación.
- c. De los acuerdos de pago se realizará un seguimiento y reporte diario por la Unidad de Cartera y Ahorros y Oficina Asesora Jurídica, con el objeto de verificar el cumplimiento de los mismos y suspender las gestiones de cobranzas durante el tiempo de su cumplimiento, reactivándolas en caso de eventual incumplimiento y extinguir la obligación una vez cumplido a cabalidad.

**ARTÍCULO 35°- REFINANCIACION DE OBLIGACIONES.** Cuando un deudor de cartera vigente o vencida, diferente de cartera castigada manifieste necesidad por desequilibrio en su situación financiera, de modificar sus condiciones de pago a efectos de atender sus obligaciones adecuadamente, el funcionario de la Unidad de Cartera y Ahorros verificará que se enmarque dentro de los parámetros que a continuación se señalan, de lo contrario orientará al deudor en procura de ajustar en lo posible su propuesta. Las condiciones que se deben considerar son las siguientes:

- a. Se debe tener en cuenta la situación de la totalidad de las obligaciones a cargo del deudor y a favor de la Corporación Social de Cundinamarca.
- b. Se propenderá por obtener el pago de por los menos los intereses adeudados y recuperación de gastos de cobranza, previamente a la formalización de la refinanciación.
- c. Se buscará mejorar las garantías existentes.
- d. Cualquier solicitud de refinanciación de cartera se presentará ante la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, allegando la documentación requerida para su análisis, la cual se determina en formato anexo al presente acuerdo.
- e. Capacidad de pago cuando es por nómina: Cuando el pago se realice a través de nómina, el descuento lo aprueba la pagaduría, previa autorización del deudor; así:
  - Por Libranza: Ingreso laboral – descuentos de salud, pensión, retención y fondo de solidaridad / 50% – Descuentos de nómina diferentes a los enunciados – cuotas reportadas en centrales de riesgo\* = Capacidad máxima de pago.
    - o Se incorporará como cuotas de centrales de riesgo las correspondientes a obligaciones con sector financiero, solidario e ICETEX.
    - o Sólo se afectará la capacidad de pago cuando las cuotas de centrales de riesgo + el 10% del ingreso del solicitante o 1 SMMLV (lo que sea superior) no puedan ser cubiertas con el porcentaje restante del salario.
    - o Los pagos mínimos de Tarjetas corresponderán al saldo total de la tarjeta/24



**ACUERDO N° 0012**  
 ( 23 JUL 2011 )

"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"

f. Capacidad de pago por ventanilla: Cuando el pago de la obligación se va a efectuar por ventanilla, la capacidad de pago del deudor se determinará de la siguiente manera:

**INGRESOS MENSUALES**

- (+) Ingresos laborales/pensión
- (+) Honorarios y comisiones
- (+) Otros ingresos (comprobables)
- (=) TOTAL INGRESOS**
- (-) Descuentos por nómina
- (=) INGRESOS NETOS = A**

**EGRESOS MENSUALES**

- (-) Vivienda (cuotas o arrendamiento)
- (-) Gastos de sostenimiento: Corresponden a un porcentaje aplicado a los Ingresos Netos: ver tabla siguiente (\*)
- (-) Cuotas otros créditos (central de riesgo)
- (-) Cuota estimada de pago sobre el cupo de tarjeta de crédito
- (-) Otros
- (=) TOTAL EGRESOS = B**

C = CAPACIDAD MAXIMA DE ENDEUDAMIENTO = (A-B)\*70%

D = CUOTA EN TRAMITE

E = DISPONIBILIDAD C - D

(\*) El porcentaje de los GASTOS DE SOTENIMIENTO, calculado sobre los INGRESOS NETOS (A en la formulación), varía teniendo en cuenta algunas ciudades capitales y si el afiliado cuenta o no con personas a cargo, como se expone en la siguiente distribución:

Ingresos mensuales en SMMLV	Con Personas a Cargo en Ciudades Capitales	Con Personas a Cargo en Resto del País	Sin Personas a Cargo en Ciudades Capitales	Sin Personas a Cargo en Resto del País
<= 3 SMMLV	55%	50%	50%	45%
<= 10 SMMLV	50%	45%	45%	40%
<= 20 SMMLV	45%	40%	40%	35%
> 20 SMMLV	40%	35%	35%	30%

SMMLV = Salarios Mínimos Mensuales legales Vigentes

g. La Unidad de Cartera y Ahorros evaluará la capacidad de pago del deudor, verificando para los casos de cartera libranza únicamente la capacidad de pago para el descuento del salario y el reporte en centrales de riesgo, a efectos de establecer que no existan obligaciones vencidas con otras entidades, cuyos montos individuales superen Cinco Millones de Pesos M/cte. (\$5.000.000), sobre las que no se certifique acuerdo de pago, de tal manera que se mitigue el riesgo de un embargo que desplace en el corto plazo el



**ACUERDO N°**

**0012**

( 3 JUL 2011 )

*"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"*

- descuento a favor de la Corporación Social de Cundinamarca. Para el caso de ventanilla se evaluará, la capacidad de pago del deudor y los hábitos de pago.
- h. La decisión de la refinanciación estará a cargo de la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros.
  - i. Se exceptúan del análisis de capacidad de pago, exigencia de nuevas garantías y pagos mínimos, las refinanciaciones que sea complejo adelantar el cobro por vía jurídica tales como: títulos valores donde se encuentra prescrita la acción cambiaria, títulos valores mal diligenciados (múltiples fechas de vencimiento, enmendaduras, tachaduras, mala instrumentación del plan de amortización, diferencia entre encabezados y firmas), copias al carbón, entre otros, cuya instrumentación en un nuevo título que preste mérito ejecutivo es necesaria. Esta excepción deberá quedar sustentado en el formato de Trámite de Refinanciación.
  - j. La tasa para las refinanciaciones será la máxima legal vigente permitida al momento del desembolso de la operación.
  - k. La refinanciación que por medio del presente se autoriza, no implica condonación alguna de las sumas adeudadas por cualquier concepto, en consecuencia consiste en una operación tendiente a facilitar al deudor el pago de la obligación. La Corporación Social de Cundinamarca, se reserva el derecho aceptar la solicitud de refinanciación presentada por los deudores.
  - l. Se deberán identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos refinanciados.
  - m. A los créditos refinanciados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los ingresos del proyecto al momento de la refinanciación. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
  - n. El mejoramiento de la calificación de los créditos refinanciados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
  - o. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de refinanciación incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular las provisiones.
  - p. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de refinanciación.
  - q. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas cuando la primera tenga más de tres años y la segunda más de un año de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.



**ACUERDO N° 0012**  
(23 JUL 2011)

"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"

**ARTÍCULO 36°- CASTIGO DE CARTERA.** La Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros presentará un informe semestral a la Subgerencia de Servicios Corporativos con corte a 30 de junio y 30 de diciembre de cada vigencia, de las obligaciones que se encuentren en etapa de cobro pre jurídico, a las cuales se le surtieron las gestiones de cobro que permitieron establecer con certeza la difícil recuperación de las obligaciones, para que sean sometidas a castigo, detallando las gestiones de cobro adelantadas.

La Subgerencia de Servicios Corporativos presentará el informe a consideración del Comité de Sostenibilidad Contable, para que se castiguen contablemente las obligaciones y se puedan presentar a la Junta Directiva de la Entidad, quien tomará la decisión de aprobar o no los castigos presentados y extinguir las obligaciones, de los cual se dejará constancia en las actas del máximo órgano de la Entidad, sin perjuicio de que ésta realice las acciones necesarias para continuar el cobro.

De igual forma, la Oficina Asesora Jurídica presentará semestralmente con corte a 30 de junio y 30 de Diciembre, al Comité de Sostenibilidad Contable, las obligaciones que se encuentran en cobro jurídico a las cuales se le surtieron las gestiones de cobro que permitieron establecer con certeza la difícil recuperación de las mismas, para que sean sometidas a castigo, detallando las gestiones de cobro adelantadas.

**CAPITULO VII**  
**INDICADORES DE CARTERA**

**ARTÍCULO 37°. INDICADORES DE CARTERA.** Los indicadores permiten efectuar un análisis y seguimiento a la cartera de la Entidad, permitiendo tomar decisiones y medidas tendientes a mejorar su recuperación. Los indicadores a medir mensualmente son los siguientes:

a. INDICADOR DE VENCIMIENTO DE LA CARTERA:

$$\frac{\text{Cartera Vencida saldo a capital (mayor a 30 días)}}{\text{Total cartera saldo a capital}}$$

b. INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA:

$$\frac{\text{Cartera Vencida saldo a capital (B, C, D, E)}}{\text{Total Cartera saldo a capital}}$$

c. INDICADOR DE COBERTURA:

$$\frac{\text{Provisiones}}{\text{Total Cartera saldo a capital}}$$



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



Corporación Social de Cundinamarca

**ACUERDO N°**  
 ( 23 JUL 2011 )

0012

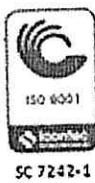
"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"

ANEXO No 1

**DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITUD DE REFINANCIACION DE CREDITO**

DOCUMENTOS	ASALARIADOS	INDEPENDIENTES
Solicitud Diligenciada	X	X
Copia del documento de identidad (al 150% con huella y firma)	X	X
2 últimos desprendibles de nomina o mesada pensional	X	
Certificación laboral indicando tipo de contrato, cargo, antigüedad y salario con fehca de expedición no mayor a 30 días (si es un asalariado de una entidad diferente de la Gobernación de Cundinamarca) no aplica para pensionados.	X	
Certificado de tradición y libertad con expedición no mayor a 30 días cuando se requiere como garantía un bien raíz.	X	X
Avalúo comercial y estudio de títulos practicado por empresa autorizada por la Corporación Social, cuando el inmueble sea hipotecado a la Corporación.	X	X
Certificado de ingresos y retenciones año anterior (si es asalariado de una entidad diferente a la Gobernación de cundinamarca)	X	
Declaración de renta de los dos últimos años o constancia de no declarante.	opcional	X
Camara de comercio		X
Estados financieros		X
Fotocopia de la tarjeta de propiedad del vehículo cuando se requiere como garantía de prenda.	X	X
Extractos bancarios últimos 3 meses		X

*Handwritten signature*



**ACUERDO N°**  
( 23 JUL 2013 )

0012

"Por el cual se adopta el Manual de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca"

d. INDICADOR DE MORA CON CASTIGOS

Cartera vencida saldo a capital + castigos saldo a capital  
Total cartera saldo a capital + castigos saldo a capital

**ARTÍCULO 38°- VIGENCIA Y DEROGACIONES.** El presente Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga todas la disposiciones que le sean contraías en especial y expresamente los artículos 138, 139, 140, 141, 147 y 148 del Acuerdo 009 del 30 de mayo de 2012 y la Resolución N° 1547 de 2.013.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Expedida en Bogotá, D.C., a los 23 JUL 2013



**ADRIANA DEL PILAR CORREA LARA**  
Presidenta



**JOSE RICARDO BERMUDEZ CARDENAS**  
Secretario



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1



Corporación Social de Cundinamarca