

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

*"Por medio del cual se incorporan las modificaciones introducidas al MANUAL DE CARTERA, a partir de la fecha de su expedición, compilando el Acuerdo en esta presentación".*

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA, en ejercicio de sus atribuciones Legales y Estatutarias, en especial las conferidas por el Decreto Ordenanza No. 0245 del 31 de agosto de 2016, y

**CONSIDERANDO**

Que la Corporación Social de Cundinamarca fue creada por la Asamblea Departamental mediante Ordenanza 05 de 1972, con naturaleza jurídica de establecimiento público del orden departamental, descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal.

Que mediante Decreto Ordenanza No. 0245 del 31 de agosto de 2016, se adoptó el nuevo Estatuto Básico de la Corporación Social de Cundinamarca, y en el artículo 5º, se estableció como misión de la Entidad, mejorar la calidad de vida de sus afiliados, a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación, fomentar el crédito, generar la cultura del ahorro, buscar su felicidad y bienestar social y económico.

Que el numeral 1º del artículo 11 del Decreto Ordenanza No. 0245 del 31 de Agosto de 2016, 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 Departamental 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 y en ejercicio de su función de definir criterios para el mejoramiento de la cartera en general, garantizando 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 modifica y compila.

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 presentó el Manual de Cartera a consideración de la Junta Directiva, que se adoptó mediante Acuerdo 0012 del 23 de julio de 2015.

Que el numeral 5 del Decreto Ordenanza No. 0245 del 31 de agosto de 2016, confirió a la Junta Directiva de la Corporación Social de Cundinamarca la función de estudiar y aprobar los nuevos servicios y líneas de crédito, así como los reglamentos para acceder a los mismos.

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

Que los considerandos de los Acuerdos, no son objeto de la presente compilación normativa, en la medida que su objetivo es contar con un solo texto que contenga las obligaciones y disposiciones regulatorias organizadas y numeradas temáticamente, que emergen de los Acuerdos a compilar, con el propósito de que su consulta sea más ágil y expedita por parte de los receptores de la misma. De esta forma, la motivación y elementos tenidos en cuenta por el regulador para la expedición de dichos Acuerdos se encuentran consignados en los Acuerdo anteriores y demás documentos que acompañaron dichas decisiones regulatorias.

Que la compilación del Manual de Cartera y sus Acuerdos modificatorios, se encuentra contenida en este Acuerdo, el cual presenta todas sus modificaciones y actualizaciones, garantizando con ello el fácil acceso por parte de los afiliados, funcionarios y destinatarios en general de las mismas, sobre la versión actualizada y vigente.

Que en sesión del 12 de agosto de 2020 según Acta No. 01-20, el Comité de Cartera de la Corporación Social de Cundinamarca, aprobó presentar a consideración de la Junta Directiva, las modificaciones introducidas al Manual de Cartera y compilación de sus normas.

Por lo anterior, la Corporación Social de Cundinamarca con el fin de garantizar que la información que se publica en relación con los Acuerdos de cartera sea la que se encuentra vigente, compila en un solo acto administrativo las modificaciones y artículos que forman parte de los Acuerdos No. 0012 del 23 de julio de 2015, No. 001 del 26 de febrero de 2016, No 004 del 18 de abril de 2018, No 002 del 26 de marzo de 2020 y No 007 del 11 de junio de 2020, sus artículos de manera organizada con numeración continua y por temáticas.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°- 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 2°- 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 3°- 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 4°- 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.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGob  @CundinamarcaGob   
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

**CAPÍTULO 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.

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.

**CAPÍTULO II**  
**RESPONSABLES**

**ARTÍCULO 6º-** 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

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

y orientación efectiva de los deudores de cartera que presenten nuevas solicitudes de crédito.

- 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.
- c. Funcionarios en cuyas atribuciones 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.

- d. 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.

**CAPÍTULO III**  
**RECAUDO DE CARTERA**

**ARTÍCULO 7º- 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, 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, o quien haga sus veces en 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 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 8º- DESGLOSE DE LOS DINEROS CONSIGNADOS.** Una vez el Auxiliar Administrativo o quien haga sus veces en 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



**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

descontada, se efectúa cancelando los valores causados, primero el seguro de vida, en caso de crédito de vivienda seguro de incendios 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 descuentos mayores por pagaduría, que pueden corresponder a pagos anticipados por concepto de vacaciones u otra circunstancia.

**ARTÍCULO 9º- CAUSACIÓN DE INTERÉS 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.

**CAPÍTULO IV**  
**COBRANZA DE CARTERA**

**ARTÍCULO 10º- 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 11º- 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:

- a. Atención al deudor en la oficina o personalmente.
- b. Comunicación escrita y estados de cuenta, en la dirección de correspondencia autorizada por el deudor.
- c. Contacto telefónico.
- d. Contacto directo a través de visitas al domicilio o lugar de trabajo del deudor.
- e. Mensajes de audio o de texto a través de la aplicación whatsapp
- f. Mensajes de texto a través de línea telefónica
- g. 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:

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

**Atención personal.** En el contacto personal directo o virtual con los deudores de cartera de créditos, para adelantar la gestión de cobro, se deberán 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.
- Indagar en la conversación con el deudor, si las comunicaciones 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, conforme a las políticas existentes en la Corporación Social de Cundinamarca, proyectando una imagen de 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 el 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.** Tanto las comunicaciones escritas como los correos electrónicos deberán construirse con un lenguaje amable, respetuoso y directo, informando:

- a. El estado de las obligaciones.
- b. 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.
- c. La información de contactos y horarios de atención para atender inquietudes del deudor y orientar posibles negociaciones.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGov  @CundinamarcaGov  [info@cundinamarca.gov.co](mailto:info@cundinamarca.gov.co)  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

- d. Los canales de pago habilitados que tiene la Corporación Social de Cundinamarca para realizar los 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

**ARTÍCULO 12º- SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA PARA GESTIÓN 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:

- 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 segmentada 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, entendiendo 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.

**CAPÍTULO V**  
**ETAPAS DE COBRO DE CARTERA**

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



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGov  @CundinamarcaGov  job  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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

- Brindar información correcta y oportuna a los deudores sobre sus obligaciones.
- Actualizar la información de los deudores respecto a su ubicación, ocupación o cualquier novedad que afecte el contacto o su capacidad de pago.
- Evitar el paso a cartera en mora.
- Identificar cambios en el entorno económico del afiliado o variables específicas que pueden impactar sobre el comportamiento de pagos de los deudores

**ARTICULO 15º - 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.

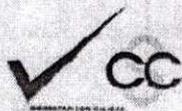
**ARTÍCULO 16º- GESTIÓN ESPECIAL PARA CARTERA POR VENTANILLA Y REFINANCIACIONES.** Esta gestión consiste en identificar las obligaciones que actualmente se encuentran en pago por ventanilla o refinanciadas, generándose riesgo de vencimiento con cinco (5) días de anterioridad al vencimiento real, generando 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 17º- 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 18º- 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 los canales para obtener su ubicación.
- Acelerar al 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.

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



**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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

- a. Envío de cartas de cobranza, correos electrónicos y otros medios de comunicación para el cobro de la 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 la Corporación Social de Cundinamarca, y/o de las firmas externas de cobro, de acuerdo con la asignación efectuada por la Dirección Técnica de Cartera.
- b. Recordación de cobro por audios, mensajes de texto, correos electrónicos y comunicaciones escritas conminando a los deudores a normalizar las obligaciones, con base en el guión 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.
- c. 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 21º- GESTIÓN ESPECIAL CON PAGADURÍAS PARA CARTERA CON DESCUENTO POR NÓMINA 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.

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 deberán efectuar de forma gradual las siguientes gestiones: Comunicación telefónica con el deudor, mensaje de audio, mensajes de texto y correo electrónico conminándolo a efectuar el pago a través de los canales dispuestos por la Corporación Social de Cundinamarca.
- B. Otras causales de no descuento en las pagadurías. En el evento en 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

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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 Cartera y Ahorros evaluará en caso de no ser posible su normalización, la posibilidad de iniciar cobro pre-jurídico.

- C. En el evento que la pagaduría no descuente 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 refinanciar las obligaciones de acuerdo a su capacidad de pago.

**ARTÍCULO 22º- DETERMINACIÓN DE CAUSALES DE MORA DE LA CARTERA EN ETAPA PERSUASIVA.** Paralelamente a la gestión que se efectúe 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 23º- ETAPA DE COBRO PRE JURÍDICA.** 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, comunicaciones escritas y correos electrónicos, 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 al 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 o personal contratado para este fin.

**PARÁGRAFO.** La Dirección Técnica 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, para que el contratista proceda a ejecutar la gestión correspondiente a dicha etapa, de la cual deberá informar quincenalmente hasta el vencimiento del 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 uno de los créditos que le fueron entregadas.

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

- a. Normalizar las obligaciones.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGob  @CundinamarcaGob   
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

- b. Disminuir las provisiones generadas en la altura de mora y prevenir el incremento de las mismas.
- c. 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 25º- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA PREJURIDICA.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- a. Llamadas telefónicas, transmisión de audios a deudores y codeudores para la cartera en mora de sesenta y un (61) días para créditos de consumo y de noventa y un (91) días para créditos de vivienda hipotecarios en adelante, por parte los funcionarios de la Entidad y/o de firmas externas de cobro, de acuerdo con la asignación efectuada por la Dirección Técnica de Cartera y Ahorros.
- b. Comunicaciones escritas y correos electrónicos invitando a los deudores y codeudores a normalizar las obligaciones de forma inmediata, advirtiéndoles que se entregarán a cobro jurídico de persistir el incumplimiento.
- c. Negociación personalizada de acuerdos de pago, facilidades de pago o refinanciación de deudas cuando se manifiesta por parte del deudor dificultades de ingresos o inconvenientes transitorios en su situación financiera que amerite la reestructuración de obligaciones.
- d. Alistamiento de obligaciones para entrega a cobro jurídico.

**ARTÍCULO 26º- 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 en 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 legales 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 Dirección 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.
- d. Documentos de garantía hipotecaria o prenda sin tenencia en caso de contar con ella.

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

**ARTÍCULO 27º- ETAPA DE COBRO JURÍDICO.** En esta etapa se encontrarán los deudores que registren por lo menos una obligación con mora mayor a 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 conveniente adelantarlos.

El Cobro jurídico de las obligaciones cuyo endeudamiento consolidado no supere los cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, será adelantado bien sea por funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica, por personal contratado a través de ordenes de prestación de servicios o abogados externos.

Las obligaciones que se encontraren en cobro jurídico y que sean marcadas en el software de control cartera con el estado (J) generaran honorarios con base en lo establecido en este Acuerdo .

**ARTÍCULO 28º- 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 o virtual y la concertación de fórmulas de pago.
- Monitorear constantemente la gestión adelantada por los abogados y prestar 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 29º- CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN EN LA ETAPA DE COBRO JURÍDICO.** La gestión en esta etapa se desarrollará de la siguiente manera:

- Inicio y desarrollo del proceso judicial de cobro en todas sus etapas hasta tanto el deudor cancele o reestructure sus obligaciones.
- Negociación personalizada de acuerdos, facilidades de pago o reestructuración de deudas, cuando se manifiestan por parte del deudor dificultades de ingresos o inconvenientes en su situación financiera que ameriten la refinanciación de obligaciones.
- Desarrollo del proceso de castigo de cartera cuando se cataloguen como irrecuperables las obligaciones a cargo de un deudor.
- En ningún caso se podrá recibir el 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 30º.- 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



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGov  @CundinamarcaGov  job  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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 ésta, la Oficina Asesora Jurídica determina la prescripción de la acción ejecutiva.

**ARTÍCULO 31º- POLÍTICA DE BURÓ DE CRÉDITO INTERNO Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO.** Los deudores que presenten un comportamiento de pago negativo con la Corporación Social de Cundinamarca, será sujeto de análisis por parte del Comité de Crédito y verificación de su estado de deuda por parte de la Dirección de Cartera, previo a la solicitud de un nuevo crédito.

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 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.

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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.

**ARTÍCULO 32° TARIFAS. (Modificado Acuerdo No 001 del 26 de febrero de 2016, modificado por el presente Acuerdo)** 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 generaran un recaudo de recuperación por concepto de gastos de cobranzas, de acuerdo a las tarifas establecidas en la siguiente tabla:

ESTADO DE CARTERA	TARIFA SIN IVA SOB VALORES EFECTIVAMEN RECAUDADOS
COBRO PREJURÍDICO CONSUMO (DE 61 A 90 DÍAS)	HASTA EL 15%
COBRO JURÍDICO CONSUMO ( MAS DE 91 DIAS)	EL 15%
COBRO JURÍDICO HIPOTECARIO (MAYOR A 151 DIAS)	EL 15%

**CAPITULO VI**

**MECANISMOS DE MANEJO, NORMALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA**

**ARTÍCULO 33°. MECANISMOS DE MANEJO, NORMALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Estos mecanismos permitirán complementar la labor de cobranza proponiendo al deudor alternativas, tales como acuerdos de pago y refinanciación de obligaciones constituidas a favor de la Entidad.

**ARTÍCULO 34°-** (Modificado Acuerdo No. 001 del 26 de febrero de 2016 / Acuerdo No. 04 del 18 de abril de 2018/ Acuerdo No. 002 del 26 de marzo de 2020 y Acuerdo No. 007 del 11 de junio 2020, modificado por el presente Acuerdo) **ACUERDOS DE PAGO:** Se entiende por acuerdo de pago para obligaciones con mora mayor a noventa (90) días, aquel que se suscribe para procurar la cancelación de la totalidad de las obligaciones en mora a cargo de un deudor. Estos acuerdos de pago aplican para las obligaciones en cobro pre-jurídico o jurídico que no cuenten con sentencia o medidas cautelares practicadas, que permitan en el corto plazo el recaudo de la totalidad de los valores adeudados a la Corporación Social de Cundinamarca.

El procedimiento para la suscripción del ACUERDO DE PAGO, será el siguiente:

- La solicitud será viabilizada por la Dirección Técnica de la Unidad de Cartera y Ahorros, previa verificación del cumplimiento de las políticas para la cartera en cobro pre-jurídico; si se trata de cartera con demanda judicial, el acuerdo de pago debe ser viabilizado por la Oficina Asesora Jurídica.
- Si existe proceso judicial, la suspensión del proceso ejecutivo podrá darse siempre y cuando se haya realizado un pago entre el treinta (30%) y el cincuenta (50%) del valor del saldo en mora.



**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

- El saldo en mora, se podrá pactar para cancelar hasta en doce (12) cuotas mensuales hasta la normalización de la obligación, o en un tiempo menor, efectos para los cuales se suscribirá un nuevo acuerdo de pago.
- La aprobación del acuerdo de pago, será debidamente aprobada por la Gerencia de la Entidad.

Las condiciones que se deben cumplir para formalizar los acuerdos de pago, son las siguientes:

- a.- La solicitud de acuerdo de pago de las obligaciones vencidas, deberá presentarse cancelando simultáneamente los gastos causados de recuperación por concepto de cobranza determinados para el estado de cobro correspondiente, incluidos los honorarios de abogado, así como la primera cuota del acuerdo de pago a suscribir, o sea la que corresponda al valor pactado entre el 30% y 50% del valor en mora; igualmente, deberá el deudor registrar en su solicitud los datos de dirección de domicilio, la dirección laboral, teléfono fijo, teléfono celular y dirección de correo electrónico.
- b.- Si el deudor se acoge a uno de los programas de normalización de créditos o incentivos, estos se aplicarán una vez se cumpla con lo pactado en el acuerdo de pago.
- c.- De los acuerdos de pago se realizará un seguimiento y reporte mensual por la Unidad de Cartera y Ahorros y la Oficina Asesora Jurídica, con el objeto de verificar el cumplimiento de los mismos, reactivándolas en caso de eventual incumplimiento y extinguir la obligación una vez cumplido totalmente.

**PARÁGRAFO:** El beneficio del acuerdo de pago puede ser otorgado las veces que la Corporación considere necesario, siempre y cuando medie solicitud justificada por parte del deudor, y se cumpla con las garantías exigidas por parte de la Corporación.

**ARTÍCULO 35º- (Modificado por el Acuerdo No 004 del 18 de abril de 2018/ Acuerdo No 002 del 26 de marzo del 2020 y No Acuerdo 007 del 11 de junio de 2020, modificado por el presente Acuerdo). REFINANCIACIÓN DE LAS OBLIGACIONES.**

Cuando un deudor de cartera en estado preventivo, persuasivo, pre-jurídico o cobro jurídico y aún con sentencia y medidas cautelares practicadas, manifieste necesidad, por desequilibrio en su situación financiera, de modificar sus condiciones de pago a efectos de atender sus obligaciones adecuadamente, la Corporación Social de Cundinamarca podrá refinanciar su obligación. Al efecto el funcionario de la Unidad de Cartera y Ahorros verificará que se enmarque dentro de los parámetros que a continuación se señalan:

- 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) Deberá proceder al pago de los intereses adeudados, gastos de cobranza y honorarios de abogado, previo a la formalización de la refinanciación.
- c) Cualquier solicitud de refinanciación de crédito se presentará por parte del deudor bien sea ante la Unidad de Cartera y Ahorros de la Entidad o ante la oficina Asesora Jurídica de la Corporación, quienes deberán estudiar la viabilidad de la solicitud y

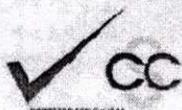
**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

será aprobada por el Gerente General allegando la documentación que acredite la solvencia y garantía en el cumplimiento de la obligación a refinanciar.

- d) La Corporación verificará la capacidad de pago del deudor, para el caso de descuento por nómina se aplicarán las normas vigentes en materia de créditos por libranza.
- e) La decisión de la refinanciación estará a cargo del Gerente General previo concepto de la Unidad de Cartera y Ahorro, la cual evaluará la conveniencia y viabilidad de la misma. La refinanciación podrá ser autorizada las veces que la Corporación lo considere prudente a solicitud del deudor, siempre y cuando éste cumpla con lo requisitos exigidos para ello.
- f) La refinanciación implica la suscripción de un nuevo pagaré por parte de los deudores y codeudores al momento del otorgamiento del crédito, la aceptación de la tasa de interés vigente para la línea de crédito que corresponda y la verificación de la existencia de la garantía real en los casos que se requiera.
- g) 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 de aceptar la solicitud de refinanciación presentada por los deudores.
- h) Para los créditos hipotecarios el Gerente General determinará la necesidad de realizar un nuevo avalúo al inmueble que garantiza la obligación con el fin de verificar si el valor comercial del bien es suficiente para respaldar el crédito a refinanciar.
- i) Se debe efectuar un seguimiento mensual por parte de la Unidad de Cartera y Ahorro respecto al cumplimiento del acuerdo de refinanciación.
- j) Se deberá identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos refinanciados.
- k) Las obligaciones que se encuentren en estado preventivo, persuasivo y pre-jurídico podrán ser refinanciadas siempre y cuando el crédito hayan sido desembolsado con un plazo superior o igual a tres (3) años, para los crédito u obligaciones que estén en estado jurídico la refinanciación se podrá otorgar en cualquier momento.

**ARTÍCULO 36º.- CASTIGO DE CARTERA.** La Dirección Técnica 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 les 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 pueda 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.



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa.  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

 /CundiGov  @CundinamarcaGov  Job  
[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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:

Cartera Vencida saldo a capital (mayor a 30 días)  
Total cartera saldo a capital

b. INDICADOR DE CALIDAD DE CARTERA:

Cartera Vencida saldo a capital (B, C, D, E)  
Total Cartera saldo a capital

c. INDICADORES DE COBERTURA:

Provisiones  
Total Cartera saldo a capital.

**ANEXO No 1**  
**DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITUD DE REFINANCIACIÓN DE CREDITO**

DOCUMENTOS	ASALARIADOS	INDEPENDIENTES
Solicitud diligenciada	X	X
Copia del documento de identidad con huella y firma	X	X
2 últimos desprendibles de nómina o mesada pensional	X	
Certificación laboral indicando tipo de contrato, antigüedad y salario con fecha 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

**ACUERDO No. 013 de 2020**  
**(18 de agosto de 2020)**

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
Cámara 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

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 contrarias

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

*Expedido en Bogotá, D.C., a los, diez y ocho (18) días del mes de agosto de 2020.*

**JOSE RUEDA AVELLANEDA**  
Presidente

**IVETH CONSTANZA BARRAGAN SALGUERO**  
Secretaria

Proyectó:  
Dra. Sandra Patricia Mendoza G. Abogada de apoyo –Oficina Jurídica  
Revisó: Dr. Julián Duarte C. Jefe Oficina Jurídica  
Aprobó: Dra. ADRIANA CAROLINA SERRANO TRUJILLO.

