



**REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y  
COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS**

Fecha de Emisión: 25-07-2024

**Acuerdo 03-2024**

Por medio del cual se adopta el reglamento de **REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS** del Fondo de Empleados de Caracol y Empresas Asociadas, Afiliadas o Vinculadas - FONDEC

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de Caracol y Empresas Asociadas, Afiliadas o Vinculadas "FONDEC", en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que de conformidad con lo dispuesto en el Título IV, capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera de 2020, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a la cobranza de los créditos no atendidos normalmente.
3. Que se hace necesario modificar el acuerdo de gestión de Cobranza, con el fin de optimizar los procedimientos en aras de obtener mejores resultados.

**ACUERDA:**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º. CONSIDERACIONES GENERALES.** A través de la legalización del crédito y otorgamiento de las garantías, el deudor acepta en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible, todas las condiciones y políticas que adopta FONDEC, para el manejo de los créditos, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado, de acuerdo con las condiciones establecidas. Por lo tanto, se compromete a cancelar la totalidad de su obligación y aunque por alguna razón el Fondo de Empleados FONDEC, no manifieste el cobro, el deudor no está exonerado del pago de las obligaciones adquiridas y deberá adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.

El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales el fondo ofrece sus servicios; a conocer de manera oportuna las dificultades del asociado en mora, que de considerarse pertinente permitan consolidar acuerdos de pago los cuales pueden generar un flujo de caja eficiente que le permita a FONDEC cumplir con todas sus obligaciones.

**PARRAGRAFO PRIMERO:** a Los Asociados que se encuentren en mora le serán suspendidos temporalmente los servicios y las condiciones que tenía pactadas se perderán, de acuerdo con lo establecido en el estatuto vigente, en relación con la suspensión temporal del uso de los servicios, al retomar el servicio ingresará con las nuevas condiciones vigentes a la fecha de la retoma, y no podrán acceder a ningún servicio ni beneficio que preste FONDEC, hasta tanto se encuentren al día en sus obligaciones.



## REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS

Fecha de Emisión: 25-07-2024

### Acuerdo 03-2024

**PARRAGRAFO SEGUNDO:** La gestión de cobranza se realizará tanto al deudor principal como a los deudores solidarios, los honorarios que se llegaren a causar por la gestión de cobranza serán a cargo del Asociado deudor o de quien asuma la cancelación de la obligación adquirida.

**ARTÍCULO 2º. CARTERA DE CRÉDITO:** La cartera de crédito es el activo más importante en el Fondo de Empleados, está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo al reglamento de crédito establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

**ARTÍCULO 3º. RIESGO CREDITICIO:** El riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de sus obligaciones en los términos acordados por parte de sus deudores.

Dado lo anterior, se deben aplicar medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y los factores externos a los que puede estar expuesto.

## CAPITULO II MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA

**ARTICULO 4º. MECANISMOS.** FONDEC, contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto y valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones. Para la normalización de la cartera se podrá suscribir acuerdos de pago o acuerdos de conciliación, según en la etapa de cobro que se encuentre.

Los mecanismos de comunicación deberán ser efectivos de tal manera que permitan dar aviso oportuno al deudor principal o codeudores de cualquier problema que pueda poner en riesgo la prestación del servicio, a fin de que el deudor pueda realizar de manera oportuna el pago de la respectiva deuda. Así mismo, se informará al deudor principal y sus codeudores sobre los posibles reportes negativos, y cobros adicionales como consecuencia de las gestiones de cobranza realizadas en que podrían incurrir.

**ARTICULO 5º. ACUERDO DE PAGO.** FONDEC, podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva, a través de la Gerencia o del funcionario a quien se delegue dicha función o de terceros contratados, facultados para suscribir estos acuerdos.

Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día solo hasta que esté normalizada y, por lo tanto, los reportes a las centrales de riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada reflejarán la situación real de la obligación.

Con el acuerdo de pago se mantienen las garantías existentes.

**ARTICULO 6º. FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO.** FONDEC, se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado.

En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, FONDEC, a través del Gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdos de pago con



## REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS

Fecha de Emisión: 25-07-2024

### Acuerdo 03-2024

los deudores, tendientes a recuperar el 100% del capital y parcial o totalmente los intereses; en caso que el Gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva.

**ARTICULO 7º TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN:** La gerencia podrá suscribir acuerdos de pago con el deudor principal y/o sus deudores solidarios o con un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago.

**ARTÍCULO 8º. CLAUSULA ACELERATORIA.** FONDEC, incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido éste como la no cancelación de cualquiera de la cuotas pactadas en el acuerdo de pago, pueda declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo adeudado de las obligaciones incorporadas en el pagaré suscrito por los deudores, así como sus intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de la entidad.

Se ordenará que se adelanten procesos prejurídicos y jurídicos para obtener la recuperación de los recursos otorgados en créditos, cuando se considere necesario.

Se ordenará la ejecución de las garantías otorgadas para respaldo de los créditos, en caso de incumplimiento del deudor principal.

**ARTÍCULO 9º. ACUERDO EXTRAJUDICIAL DE COBRANZA.** Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico la Junta Directiva del FONDEC, podrá aceptar conciliación para el pago de la misma, caso en el cual se podrá suspender el respetivo proceso.

### CAPITULO III ETAPAS DE LA COBRANZA

El fondo de Empleados realizará gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

**Artículo 10º. COBRANZA ADMINISTRATIVA:** FONDEC, podrá llevar a cabo un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación de pago de las cuotas mensuales, acuerdo de pago, entre otros procedimientos, a los deudores que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias.

FONDEC agotará todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo con el deudor de la siguiente forma:

A partir del primer día de mora y hasta el día 30, el responsable de cobranza iniciará la gestión de cobro, tanto al Deudor principal como a los Deudores solidarios, a través de medios físicos o electrónicos (Mensajes de texto, llamadas a celular y otros).

Las notificaciones enviadas a los deudores principales y/o solidarios deberán contener la observación de reporte a centrales de información financiera en cumplimiento a la ley de habeas data. Así mismo, deberá informarse que el incumplimiento en el pago generará gastos de cobranza.

A partir del día 31 y hasta el día 60 el responsable de la cobranza se deberá realizar el siguiente procedimiento:

El Asociado que presente una mora igual o mayor a 30 días e inferior a 45 días, se le mantienen suspendidos los servicios y/o beneficios y el(a) funcionario(a) de Cobranzas, informara a través del



**REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS**

Fecha de Emisión: 25-07-2024

**Acuerdo 03-2024**

envío de la segunda notificación tanto al deudor principal como a los deudores solidarios la persistencia de la mora, fijándole un plazo definitivo máximo de quince (15) días a partir de la fecha de la segunda comunicación para el pago de la obligación, dentro de la segunda notificación que se envíe de cobro se deberá mencionar el envío de las obligaciones a la etapa de cobro pre jurídico, mencionándole(s) los costos de honorarios profesionales y gastos de cobranzas implícitos en dicho cobro.

**Artículo 11º COBRO PREJURIDICO:** A partir del día 61 y hasta el día 90 de mora se definirá la gestión de cobro a realizar, estableciendo las estrategias de recaudo de la cartera a través de la celebración de los acuerdos de pagos correspondientes, en las comunicaciones que se realicen se deberá mencionar la aplicación de la cláusula aceleratoria. Una vez agotado el proceso de cobro prejurídico y partir del día 90 de mora se definirá el listado de las obligaciones a iniciar el cobro judicial, bien sea por la persona natural o jurídica designada para el cobro

El incumplimiento de un acuerdo de pago suscrito por parte del deudor y/o deudores solidarios, dará lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria y se recupere la obligación a través de las garantías otorgadas antes de que inicie la etapa de cobro jurídico.

**Artículo 12º COBRO JUDICIAL:** Se inicia cuando la cartera de crédito presenta vencimientos superiores a noventa (90) días, con la cual no ha sido posible llegar a un acuerdo de pago y no se evidencian abonos a la obligación. Esta gestión se adelantará a través de abogados externos bajo la supervisión del área de Cartera y la Gerencia.

En esta etapa de la gestión de cobranza el deudor titular y/o deudores solidarios asumirán el 100% de los honorarios, gastos judiciales, costas y demás que se deriven del respectivo proceso, los cuales se liquidarán sobre el saldo total de capital, interés corriente e interés de mora.

Cuando dentro del proceso jurídico se dé la imposibilidad de pago comprobada del deudor, un proceso de insolvencia personal natural o se demuestre la irrecuperabilidad de la obligación, FONDEC podrá hacer efectiva la cláusula aceleratoria y recuperar el saldo de la misma a través de las garantías otorgadas.

Ante una imposibilidad de pago comprobada por parte del deudor, FONDEC podrá dar de baja la cartera en cuentas (castigo de cartera) conforme al Título I, Capítulo III de la Circular Básica Contable Financiera y demás normas que lo complementen; de darse tal situación, seguirá reportado en centrales de riesgo hasta tanto el deudor no cancele la obligación.

Las obligaciones que por cualquier razón no sean objeto de recuperación y cuyo monto sea igual o inferior a 3 SMMLV podrán ser castigadas directamente.

**ARTICULO 13º.**El resumen de las etapas se puede visualizar en el siguiente cuadro:

EDAD MORA	1 A 30 DÍAS	31 A 45	61 A 90	MAYOR A 90
ACCION	Mensajes de texto, llamadas a celular y otros, primera notificación. *Se informa reporte central de riesgos.*Posible suspensión de los servicios.	Mensajes de texto, llamadas a celular y otros, segunda notificación.*Suspensión de los servicios. * Se fija plazo de 15 días para el pago * Se notifica el envío de la obligación a pre-jurídico.	*Mensajes de texto, llamadas a celular y otros.*Notificación de posible cobro judicial.*Acuerdo de pago.	Cobro Judicial

**ARTICULO 14º. APLICACIÓN DE PAGOS:** La aplicación de pagos a la obligación se realizará con fecha de morosidad más antigua a la más reciente así:



**REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y  
COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS**

Fecha de Emisión: 25-07-2024

**Acuerdo 03-2024**

- Gastos judiciales, comisiones u honorarios
- Aportes,
- Intereses de Mora
- Intereses Corrientes
- Capital

**ARTICULO 15º. REPORTE CENTRALES DE RIESGO.** FONDEC, con la autorización otorgada previamente por el deudor y/o deudor solidario, deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, las obligaciones no atendidas de acuerdo a las condiciones pactadas, a partir del primer día de mora, en concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales. Así mismo se informará de esta actuación a los deudores y codeudores.


PARRAGRAFO PRIMERO: FONDEC reportará a las entidades que administren o manejen bases de datos pública o privada todo lo relativo al cumplimiento de las obligaciones.

**ARTICULO 16º. PROTECCIÓN DE LA CARTERA.** La protección de la cartera estará a cargo de SERFONDEC S.A.S con NIT. 901.250.323-4, quien, en caso de retraso en el pago de la obligación, podrá cancelar al fondo de empleados el saldo total o parcial de la deuda de un asociado, para lo cual se suscribirá el acuerdo de subrogación o cesión de la cartera y se procederá al respectivo endoso de títulos para que se inicie el proceso de cobranza, lo cual no exime a FONDEC de realizar la gestión administrativa conducente a la recuperación de la cartera, ya sea por vía pre jurídica o jurídica.

**ARTICULO 17º CASTIGOS DE CARTERA.** La baja en cuentas o castigos corresponde a una depuración contable sobre la cartera que se considera irrecuperable o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica del fondo, todo esto enmarcado en la Circular Básica Contable y Financiera.

Para realizar el proceso de castigo se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. En el caso de la cartera de crédito y cuentas por cobrar, al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, deberá efectuar el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado sobre el saldo insoluto de las obligaciones. Por lo tanto, no puede existir un castigo sobre deudores que continúen asociados a FONDEC.
- b. La administración, presentará a la Junta Directiva un informe previo análisis de las obligaciones las cuales deberán estar debidamente soportados en forma detallada, que demuestren el proceso adelantado los resultados de la gestión efectuada y una vez agotadas las instancias en proceso persuasivo, prejudicial y jurídico para lograr el recaudo de los recursos, con el cumplimiento de los requisitos mínimos para proceder con el castigo de la cartera.
- c. La Junta Directiva una vez verificado el cumplimiento de los requisitos aprobará el castigo de cartera.
- d. Para efectos del castigo de cartera se deberá contar con los siguientes soportes que serán parte del repositorio de la documentación adelantada en cada carpeta de los asociados:
  - Certificación de la revisoría fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
  - Comprobantes en los cuales se refleje el registro contable correspondiente al deterioro de la obligación.
  - Copia del acta de Junta Directiva donde conste la aprobación de las exclusiones.

	<p style="text-align: center;"><b>REGLAMENTO DE SEGUIMIENTO, CONTROL Y COBRANZA DE LA CARTERA DE CREDITOS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Acuerdo 03-2024</b></p>	<p style="text-align: right;">Fecha de Emisión: 25-07-2024</p>
---	---	--

- El concepto del representante legal, en el cual se detallen las gestiones realizadas para considerar la cartera como incobrable o irrecuperable.
- El concepto jurídico, técnico y legal, sobre la irrecuperabilidad de la cartera de crédito, emitidos por el área jurídica y abogados externos.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El proceso de castigo de cartera se realizará con corte al mes en que sea aprobado por parte de la Junta Directiva en el cierre de cartera.

#### **CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES**

**ARTICULO 18º. DE LAS MODIFICACIONES AL PRESENTE ACUERDO.** Cualquier modificación al presente Acuerdo deberá ser aprobada por la Junta Directiva de FONDEC, en los términos establecidos estatutariamente como válidos para la toma de decisiones.

Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento, serán resueltos por la Junta Directiva.

**ARTICULO 19º. DE LA DIVULGACIÓN.** El presente reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación, publicación y deroga todos los reglamentos de seguimiento control y cobranza anteriores y las disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO 20º. VIGENCIA.** El Presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición

Dado en Bogotá por la Junta Directiva en reunión ordinaria efectuada el día 25 de julio de 2024, tal como consta en el acta No. 802.

En constancia de la aprobación Firman:

Miguel Lozano Aldana  
Presidente  
(original firmado)

Wilson Orlando Ordoñez  
Secretario