

## 9-2023-200 Juz 09 C.M. Arm- Qui- Recurso de reposición

Paulo César Rodríguez Franco <[abogadopaulocesar@gmail.com](mailto:abogadopaulocesar@gmail.com)>

Mié 14/06/2023 14:11

Para: Centro Servicios Judiciales Civil Familia - Armenia - Quindio <[cserjudcfarm@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cserjudcfarm@cendoj.ramajudicial.gov.co)>

📎 3 archivos adjuntos (3 MB)

9-2023-200 Recurso de reposición .pdf; Anexo 1. Contrato de prestación de servicios profesionales.pdf; Anexo 2. Reglamento de Cobranza de Cartera de Crédito.pdf;



**PAULO CÉSAR RODRÍGUEZ FRANCO**

**Abogado - Universidad Autónoma de Bucaramanga**

**Especialista en Derecho de Familia - Universidad la Gran Colombia**

**Carrera 15 # 18-42 oficina 311 Edificio Firenze Armenia, Quindío**

**Dirección electrónica: [abogadopaulocesar@gmail.com](mailto:abogadopaulocesar@gmail.com)**

**Teléfono: 323-2336237**



Señor (a)  
**JUEZ NOVENO CIVIL MUNICIPAL**  
Armenia, Quindío

**REFERENCIA:** PROCESO EJECUTIVO SINGULAR DE MINIMA CUANTIA 2023-00200  
**EJECUTANTE:** FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO.  
**EJECUTADA:** PAOLA ANDREA MORALES ESCOBAR.  
**ASUNTO:** RECURSO DE REPOSICIÓN

## I. EL RECURSO

**PAULO CÉSAR RODRÍGUEZ FRANCO**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Armenia, Quindío e identificado con cedula de ciudadanía número 1.094.940.239 de Armenia, Quindío y portador de la tarjeta profesional de Abogado 294.469 del C.S de la Judicatura, en mi calidad de apoderado especial del **FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**, por medio del presente me permito interponer recurso de reposición en contra de la providencia fechada del 07 de junio de 2023, y la cual fuere notificada por estado del 08 de junio de 2023, a través de la cual su despacho decidió rechazar la demanda, de conformidad con los siguientes:

## II. MOTIVOS DE INCONFORMIDAD

Por medio de la providencia calendada del 07 de junio de 2023 su despacho decidió rechazar la demanda ejecutiva promovida por el Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío en contra de la señora Paola Andrea Morales, bajo el siguiente argumento:

*“Se advierte que la parte demandante no subsanó en debida forma las falencias que dieron lugar a la inadmisión de la presente demanda, teniendo en cuenta que se limitó a informar el pagaré No. 17964 fue llenado cumpliendo la carta de instrucciones, pero sin discriminar los valores que se cobran en el título valor como fue exigido por el despacho, ya que de la lectura del mismo se puede concluir que la suma plasmada en espacio denominado “POR VALOR DE:”, fue el dinero que la demanda recibió al momento de suscribir el documento, tal y como lo indica en el cuerpo del propio pagaré; además, al insistir en que se llenó bajo el estricto cumplimiento de la carta de instrucciones se debió aportar el soporte del pago de la suma por concepto de gastos de cobranza y/o honorarios de abogado.”*

El argumento mediante el cual sustento la reposición es el siguiente:

En primera instancia, debe reiterarse que el proceso ejecutivo tiene como fundamento esencial, la existencia de un documento que contenga un título ejecutivo, que reúna los presupuestos sustanciales establecidos por el artículo 422 del Código General del Proceso, es decir, la inclusión en él de una obligación clara, expresa y actualmente exigible; de igual manera, dentro de los documentos que tienen aquellas características, se incluye el título valor, frente al cual el Artículo 619 del Código de Comercio, dispone que *“son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora. Pueden ser de contenido crediticio, corporativos o de participación, y de tradición o representativos de mercancías.”*



Igualmente, hay que señalar que al tratarse de un cobro de un título valor no pagado, según se menciona en la demanda ejecutiva singular de mínima cuantía, alude entonces al ejercicio de la acción cambiaria por parte de su tenedor legítimo, tal como lo señala el Artículo 781 del Código de Comercio<sup>1</sup>.

Por consiguiente, quien tenga en su poder un documento con las características de un título valor, y en él haga presencia una obligación clara, expresa y exigible para el momento de la presentación de la demanda ejecutiva, lo faculta para reclamar la actividad del órgano jurisdiccional del Estado, a fin de que coercitivamente se obligue al deudor al cumplimiento de la obligación allí pactada e insatisfecha.

Precisado lo anterior, respecto del título valor pagaré, presentado con la demanda ejecutiva como base del recaudo promovido, en cuanto a los requisitos que debe contener, señala el art. 709 del Código de Comercio<sup>2</sup>, que sumado a los indicados en el art. 621 ibídem (mención del derecho allí incorporado y la firma de su creador), corresponden aquellos a la promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero, el nombre de la persona a quien deba hacerse el pago, la indicación de ser pagadero a la orden o al portador y la forma de vencimiento.

De igual manera, en cuanto al requisito de promesa incondicional de pagar una suma determinada de dinero, alude a que el otorgante del pagaré, a partir de la promesa se obliga de manera incondicional para con el tenedor legítimo de aquel, a pagarle esa obligación, resaltándose adicionalmente que si ésta (orden de pago) se somete a una condición o no es dineraria, comporta la inexistencia del pagaré, como así lo señalan doctrinantes como HENRY ALBERTO BECERRA LEÓN, en su obra DERECHO COMERCIAL DE LOS TÍTULOS VALORES, 5ª edición, página 321).

Revisado entonces el contenido del pagaré número 17964 suscrito por la ejecutada Morales Escobar, se establece sin dubitación alguna que contiene los requisitos de contenido que señala el referido Artículo 709 del Código de Comercio, en concordancia con el Artículo 621 Eiusdem, dado que existe en él una indicación expresa de la obligación adquirida por quien lo suscribió y referida a una promesa de pagar la suma de dinero allí determinada a cargo del ejecutado, la señora Paola Andrea Morales Escobar, y a favor de la Entidad Solidaria Ejecutante Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, en la fecha única allí pactada; a la par, en el cuerpo del pagaré, **se pactó o fue autorizado por el otorgante ejecutado, que en caso de incurrir en mora, reconocería y pagaría intereses moratorios sobre la suma convenida, a la máxima tasa permitida por la ley, es decir, un**

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 781. <ACCIÓN CAMBIARIA DIRECTA Y DE REGRESO >**. La acción cambiaria es directa cuando se ejercita contra el aceptante de una orden o el otorgante de una promesa cambiaria o sus avalistas, y de regreso cuando se ejercita contra cualquier otro obligado.

<sup>2</sup> **ARTÍCULO 709. <REQUISITOS DEL PAGARÉ>**. El pagaré debe contener, además de los requisitos que establece el Artículo 621, los siguientes:

- 1) La promesa incondicional de pagar una suma determinante de dinero;
- 2) El nombre de la persona a quien deba hacerse el pago;
- 3) La indicación de ser pagadero a la orden o al portador, y
- 4) La forma de vencimiento.



**convenio expreso sobre el reconocimiento de intereses de mora a cargo del deudor y de gastos de cobranza.**

De igual modo, en documento anexo al citado pagaré, **el creador del mismo suscribió una carta de instrucciones en la que autorizó expresamente al tenedor del documento cartular para llenar los espacios en blanco allí existentes, relacionados éstos con el valor que represente el capital por concepto de todas las obligaciones adquiridas por el deudor (capital, intereses debidos y gastos de cobranza)** y la fecha de vencimiento referente a la calenda en que debe hacerse el pago; en cuanto a la observancia de aquellas instrucciones por el tenedor del título, se observa asimismo que aparecen cumplidas por el ejecutante por cuanto los espacios en blanco que aparecen diligenciados en el pagaré, aluden precisamente a las cuestiones del monto de las sumas de dinero adeudadas.

**Respecto del cobro de honorarios profesionales de Abogado**

El cobro de honorarios profesionales de Abogado se encuentra avalado por la reglamentación interna de la Entidad Solidaria Ejecutante Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, por este motivo al momento de iniciar la persecución ejecutiva se incluye en el valor total de las suma adeudada por el ejecutado los cuales deberán de ser asumidos por los deudores, tal como de manera expresa se aceptó en el título valor representado en un pagaré con el cual se sustenta la ejecución:

Expresamente declaro (amos) excusado el protesto del presente pagaré. En caso que haya lugar a cobro por la vía judicial o extrajudicial, los honorarios profesionales del abogado, gastos de cobranza, costas y agencias en derecho, serán pagados por mi (nosotros), sometiéndome (nos) a la jurisdicción legal en cualquier lugar de la república y renunciando a favor de FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, o a favor de quien represente sus intereses al nombramiento de depositar bienes, a los requerimientos y a la constitución en mora.

Los honorarios profesionales de abogado corresponderán dependiendo en la etapa en que se encuentre el cobro, si este se encuentra en etapa de cobro prejurídico, estos corresponderán al 10% de total de la obligación, y en etapa de cobro jurídico, estos corresponderán al 30% del total de la obligación, valores que serán asumidos en su totalidad por los deudores.

Y a su vez, a lo autorizado de manera expresa en la carta de instrucciones en el literal A, y en el literal C numeral 6:

El pagare podrá ser llenado sin previo aviso de acuerdo con las siguientes instrucciones:

A) La cuantía será igual al monto de todas las sumas que por cualquier concepto le este (estemos) debiendo al FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, el día que sea llenado, incluyendo en dicha cuantía el valor de aquellas obligaciones que se declaren de plazo vencido como anteriormente se autorizó.

6) Los honorarios profesionales de abogado corresponderán dependiendo en la etapa en que se encuentre el cobro, si este se encuentra en etapa de cobro prejurídico, estos corresponderán al 10% de total de la obligación, y en etapa de cobro jurídico, estos corresponderán al 30% del total de la obligación, valores que serán asumidos en su totalidad por los deudores.

A su vez, debo de poner en conocimiento del despacho que a la fecha entre el Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío y el suscrito profesional del derecho existe una relación contractual regida bajo los parámetros de un contrato de prestación de servicios para la recuperación de cartera en mora de la entidad solidaria. El cual en la cláusula segunda se pacta el valor, forma de pago y el porcentaje a pagar a favor del Abogado. **(Ver anexo 1)**

**"SEGUNDA. VALOR DEL CONTRATO: El valor del presente contrato será del 10% a cargo de los deudores en etapa de cobro pre jurídico, y del 30% a cargo de los deudores en etapa de cobro judicial. TERCERA. FORMA DE PAGO: El valor de la prestación de servicios pactada en este contrato se cancelará así: A) En la etapa de cobro**



prejurídico, si el deudor cancela la totalidad del crédito o realiza abonos parciales a la obligación, se le incrementará el 10% del valor total a cancelar o se le descontará el 10% del valor abonado a título de honorarios. B) **En la etapa de cobro jurídico, si el deudor cancela la totalidad del crédito o realiza abonos parciales a la obligación, se le incrementará el 30% del valor total a cancelar o se le descontará el 30% del valor abonado a título de honorarios.** C) Si el juzgado de conocimiento ordena el embargo de sueldos, prestaciones sociales, cuentas bancarias y demás emolumentos que puedan generar descuentos mensuales con el propósito de satisfacer la obligación, al abogado corresponderá el 30% de cada uno de estos abonos parciales hasta que se satisfaga la totalidad del crédito.” Subrayado y negrilla fuera de texto original.

Por último, se debe de tener en cuenta que el pago de honorarios profesionales de Abogado también se encuentra avalado por la reglamentación interna del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, tal como lo señala el **parágrafo 2 del Artículo 17 del Reglamento de Cobranza de Cartera de Crédito del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío (Ver anexo 2)** señala:

**“PARAGRAFO 2. Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico son a cargo del deudor y/o deudor solidario.”** Subrayado y negrilla fuera de texto original.

### **Respecto de la discriminación de los valores en el título valor que sustenta la ejecución.**

En lo que tiene que ver con esta solicitud NO es posible para el suscrito apoderado judicial discriminar los valores cobrados ejecutivamente dentro de este, ya que, es evidente que la misma minuta del pagaré no lo permite, por lo anterior, y en aras de garantizar un efectivo acceso a la administración de justicia solicito al despacho reconsiderar su decisión, dado a que, el suscrito no está obligado a lo imposible.

Y a su vez, en aras de evitar de que el despacho incurra en un **defecto procedimental por exceso ritual manifiesto**, como se explica a continuación:

El defecto procedimental por exceso ritual manifiesto ha sido definido por la Honorable Corte Constitucional de Colombia en Sentencia **SU061/18**, de la siguiente manera:

*“El defecto procedimental por exceso ritual manifiesto puede entenderse, en términos generales, como el apego estricto a las reglas procesales que obstaculizan la materialización de los derechos sustanciales, la búsqueda de la verdad y la adopción de decisiones judiciales justas. En otras palabras, por la ciega obediencia al derecho procesal, el funcionario judicial abandona su rol como garante de la normatividad sustancial, para adoptar decisiones desproporcionadas y manifiestamente incompatibles con el ordenamiento jurídico. Bajo este supuesto, la validez de la decisión adoptada judicialmente no solo se determina por el cumplimiento estricto de las reglas procesales, sino que además depende de la protección de los derechos sustanciales. Por ello, ha sostenido la Corte, el sistema procesal moderno no puede utilizarse como una razón válida para negar la satisfacción de tales prerrogativas, en la medida que la existencia de las reglas procesales se justifica a partir del contenido material que propenden.”*

A su vez, en Sentencia **T- 429 de 2011** de la H. Corte Constitucional, se determinaron los requisitos para que el funcionario judicial incurra en este tipo de defecto procedimental:

**“El defecto procedimental por exceso de ritual manifiesto ocurre cuando la autoridad judicial (...) un funcionario utiliza o concibe los procedimientos como un obstáculo para la eficacia del derecho**



**sustancial y por esta vía, sus actuaciones devienen en una denegación de justicia**"; es decir, el funcionario judicial incurre en esta causal cuando

“(i) no tiene presente que el derecho procesal es un medio para la realización efectiva de los derechos de los ciudadanos, (ii) renuncia conscientemente a la verdad jurídica objetiva pese a los hechos probados en el caso concreto, **(iii) porque aplica rigurosamente el derecho procesal**, (iv) pese a que dicha actuación devenga en el desconocimiento de derechos fundamentales” Subrayado y negrilla fuera de texto original

### III. SOLICITUD

Con los hechos anteriormente expuestos solicito de manera respetuosa que se sirva reponer para **REVOCAR** el auto por medio del cual rechazó la demanda ejecutiva singular promovida por el Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, en contra de la señora Paola Andrea Morales Escobar, y en su lugar se sirva librar mandamiento de pago y decretar las medidas cautelares previas.

Cordialmente;

**PAULO CÉSAR RODRÍGUEZ FRANCO**

C.C. 1.094.940.239 de Armenia, Quindío

T.P 294.469 del Consejo Superior de la Judicatura.

Dirección electrónica: [abogadopaulocesar@gmail.com](mailto:abogadopaulocesar@gmail.com)

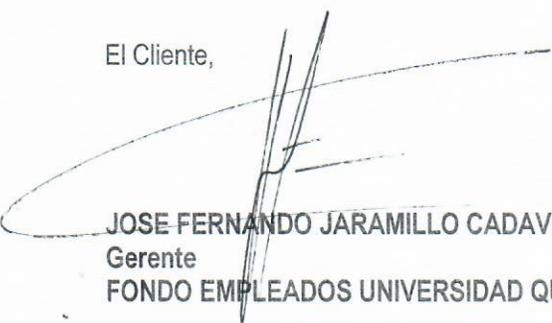
**Anexo 1.** Contrato de prestación de servicios suscrito en el Abogado Paulo César Rodríguez Franco y el Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío.

**Anexo 2.** Reglamento de Cobranza de Cartera de Crédito del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ABOGADO  
PARA COBRO DE CARTERA**

Entre los suscritos a saber, el **FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO**, identificado con NIT. 890.001.038 – 3, cuyo domicilio principal es la ciudad de Armenia, representado legalmente por el señor **JOSE FERNANDO JARAMILLO CADAVID**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Armenia, Quindío, identificado con cédula de ciudadanía 18.417.416 de Montenegro (Q), quien en el texto del presente escrito se denominará como **EL CLIENTE**, y **PAULO CÉSAR RODRÍGUEZ FRANCO**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Armenia, Quindío, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.094.940.239 expedida en la ciudad de Armenia, Quindío, Abogado en ejercicio, portador de la tarjeta profesional de abogado número 294.469 del C.S.J, quien en lo sucesivo en el texto del presente contrato se denominará **EL ABOGADO**, hemos convenido en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales en Derecho que se regulará por las cláusulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil Colombiano aplicables a la materia de qué trata este contrato: **PRIMERA. OBJETO:** EL ABOGADO de manera personal o a través de abogados a su cargo debe realizar el cobro pre jurídico a los deudores del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO conforme al reglamento de crédito, y en caso de que resulte infructuoso, debe tramitar cobro jurídico a través de procesos ejecutivos singulares, y/o con garantía real o prendaria de mínima, menor y mayor cuantía, ante la jurisdicción ordinaria en materia civil. Se tendrán como base para la ejecución los títulos valores representados en pagarés suscritos por los deudores, y las garantías reales y prendarias que se suscriban a favor del CLIENTE. **SEGUNDA. VALOR DEL CONTRATO:** El valor del presente contrato será del 10% a cargo de los deudores en etapa de cobro pre jurídico, y del 30% a cargo de los deudores en etapa de cobro judicial. **TERCERA. FORMA DE PAGO:** El valor de la prestación de servicios pactada en este contrato se cancelará así: A) En la etapa de cobro prejurídico, si el deudor cancela la totalidad del crédito o realiza abonos parciales a la obligación, se le incrementará el 10% del valor total a cancelar o se le descontará el 10% del valor abonado a título de honorarios. B) En la etapa de cobro jurídico, si el deudor cancela la totalidad del crédito o realiza abonos parciales a la obligación, se le incrementará el 30% del valor total a cancelar o se le descontará el 30% del valor abonado a título de honorarios. C) Si el juzgado de conocimiento ordena el embargo de sueldos, prestaciones sociales, cuentas bancarias y demás emolumentos que puedan generar descuentos mensuales con el propósito de satisfacer la obligación, al abogado corresponderá el 30% de cada uno de estos abonos parciales hasta que se satisfaga la totalidad del crédito. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL ABOGADO:** Constituyen las principales obligaciones DEL ABOGADO: a) Iniciar, desarrollar y culminar las actuaciones referida en la cláusula primera. b) Prestar al CLIENTE asesoría jurídica en asuntos accidentales relacionados con el objeto del contrato. c) Obrar con la mayor diligencia, cuidado y atención en el asunto a él encomendado. d) Resolver, con la mayor celeridad posible, las consultas pertinentes realizadas por EL CLIENTE. e) Regirse bajo los lineamientos del cobro persuasivo consagrados en los estatutos del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO f) En etapa de cobro pre jurídico y jurídico tener presente en sus actuaciones el reglamento de cobro del Fondo. g) Rendir los informes sobre su gestión cuando sean requeridos por el contratante. **PARÁGRAFO.** De acuerdo con el Código Disciplinario del Abogado, EL ABOGADO no garantiza al CLIENTE que obtendrá un resultado favorable para él en su gestión. **QUINTA. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** EL CLIENTE queda obligado a: a) Cubrir el monto de los honorarios pactados, en las oportunidades para ello acordadas. b) Suministrar toda la información y los documentos que requiera EL ABOGADO para la efectiva prestación del servicio. c) Cancelar todos los gastos que ocasionen las solicitudes que tenga que presentar el abogado. d) No interferir en la gestión de LA ABOGADA, ni realizar actos que puedan obstaculizarla. e) Informar con antelación a LA ABOGADA sobre posibles acuerdos de pago a los que pueda llegar con los ejecutados. f) Negociar con los ejecutados métodos alternativos de solución de conflictos o modos de pago, siempre con la intervención DEL ABOGADO. **SEXTA.** La duración del presente del contrato será por **SEIS (06) MESES** a partir del 01 de mayo de 2022. El presente contrato no tendrá renovación automática y por ende requiere la suscripción de uno nuevo en caso de que las partes tengan la intención de continuar con el vínculo. En señal de conformidad las partes lo suscriben con firmas auténticas en dos (02) ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Armenia Quindío el día 31 de marzo de 2022.

El Cliente,

  
**JOSE FERNANDO JARAMILLO CADAVID**  
Gerente  
FONDO EMPLEADOS UNIVERSIDAD QUINDIO

El Abogado,

  
**PAULO CÉSAR RODRÍGUEZ FRANCO**  
C.C 1.094.940.239 de Armenia, Q.  
T.P 294.469 del C.S.J.



FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO

NIT 890.001.038-3

Reglamento de Cobranza de Cartera de Crédito

**FONDO DE EMPLEADOS DE LA  
UNIVERSIDAD DEL QUINDIO  
NIT 890.001.038-3**

**REGLAMENTO DE COBRANZA DE  
CARTERA DE CRÉDITO**

## **FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA DE CRÉDITO**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío en uso de sus atribuciones legales y conferidas por los artículos 66 de los Estatutos vigentes: "h..Expedir las reglamentaciones de los diferentes servicios y actividades del Fondo de Empleados, con base en los mandatos dictados por la Asamblea General, teniendo en cuenta las sugerencias presentadas por la Gerencia, Comité de Control social, Revisoría Fiscal y los respectivos Comités.":

Es función primordial para el Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío mantener a los asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.

Es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo que tiene su fundamento en los aportes y ahorros permanentes que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío

La Circular Básica Contable y Financiera establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados vigentes o por los retirados con saldos a cargo, para lo cual la Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío crea el presente reglamento:

### **CAPITULO I.**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **ARTÍCULO 1. OBJETIVOS**

Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío procura con el presente Reglamento los siguientes objetivos:

- a. Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.
- b. Mantener indicadores de cartera dentro de los patrones de riesgo aceptados por la Junta Directiva del Fondo.
- c. Crear una cultura de pago oportuno en los asociados, que contribuya a la estabilidad del Fondo y al mejoramiento de sus servicios.

- d. Establecer mecanismos acordes con la Ley que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y deterioro o provisión de la cartera de créditos.
- e. Realizar la gestión de cobro, con el debido seguimiento, a los asociados y afiliados morosos del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, a través de las etapas estipuladas en el presente reglamento.

## ARTÍCULO 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

El presente Reglamento involucra a las instancias de aprobación de créditos (Junta Directiva, Representante Legal, Comité de Crédito), todos los empleados actuales y aquellos que llegaren a hacer parte de la planta de personal del FONDO de Empleados de la Universidad del Quindío, que desarrollen actividades relacionadas con el proceso de cartera y cobranza.

## ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

**Asociado:** Persona que de forma libre y voluntaria se vincula a una entidad solidaria y aporta recursos propios para el sostenimiento, obteniendo poder decisorio y acceso a los servicios de ésta.

**Aportes Sociales:** Corresponde a la parte del monto aportado por el asociado que se convierte en componente patrimonial, de esta forma solo es posible su retiro al momento de retiro del asociado.

**Ahorro Permanente:** Corresponde a la parte del monto aportado por el asociado, de carácter permanente, que se convierte en una figura de captación; los estatutos del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO no permiten su retiro parcial; su rentabilidad está ligada a factores comerciales.

**Avalúo Técnico:** son informes técnicos que hace un perito evaluador con el fin de encontrar la estimación del precio de un mueble o inmueble, utilizando como base información de la propiedad brindada por el solicitante, una inspección a la propiedad, información de campo, investigaciones de mercados y un análisis de normas urbanísticas.

**Baja de Cuentas Cartera de Créditos:** La baja en cuentas o castigos corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes.

**Carta de Instrucciones:** Documento que acompaña a un título valor que contenga espacios en blanco, podrá ser diligenciado por el tenedor legítimo, con el fin de que este ejerza el derecho que en él se incorpora; el diligenciamiento se realizará conforme a las instrucciones que el suscriptor haya expresado, según lo mencionado en el artículo 622 del Código de Comercio.

**Centrales de Riesgo:** Son instituciones de carácter privado especializadas en almacenar, procesar y suministrar información correspondiente al comportamiento de pago por parte de empresas y personas naturales.

**Crédito:** Contrato mediante el cual, el asociado se compromete a cancelar una obligación financiera contraída. Es decir, a pagar la deuda pendiente a través de cuotas de dinero en unos plazos específicos preestablecidos.

**Crédito de Consumo:** Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales.

**Crédito Reestructurado:** Se entiende por reestructuración de un crédito en mora, cualquier mecanismo excepcional, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

**Crédito novación** La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior.

**Dación de Pago:** Adjudicación en pago o la dación en pago es la acción de entregar un bien a cambio de saldar una deuda pendiente de pago. Se refiere por tanto al acto por el cual el deudor realiza, a título de pago, una prestación distinta de la debida al acreedor, quien acepta recibirla en sustitución de ésta.

**Instancia de Aprobación.** Funcionario o Comité encargado de analizar estudiar y tomar decisión respecto de las solicitudes de crédito radicadas por los asociados.

**Garantías:** mecanismo de transferencia de riesgo que permite mitigar el riesgo de contraparte en las operaciones crediticias. Existen dos grandes grupos de garantías crediticias. Estas son las garantías personales y las garantías reales.

**Póliza.** La póliza es el documento, con el cual, se formalizan los contratos de seguros. En este sentido, un documento que se genera cuando se ha alcanzado un acuerdo entre el asegurador compañía de seguros y el tomador (deudor), firmando estos el contrato del seguro.

**Prepago de Créditos:** Es el pago anticipado de un crédito consiste en reembolsar todo o parte de un financiamiento antes del periodo pactado.

**Riesgo Crediticio:** Es la posibilidad de que una organización incurra en pérdidas y por lo tanto se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales por parte de sus deudores o contraparte.

**Saldo Insoluto:** Es la cantidad de un crédito que está pendiente de pago. Cuando un deudor en una entidad solidaria tiene aportes sociales y ahorros permanentes, estos pueden ser descontados del valor por pagar; con el propósito de establecer el saldo por pagar después de una eventual pérdida de la calidad de asociado.

**Solvencia:** Es un criterio mínimo que se debe tener en cuenta al momento del otorgamiento de un crédito, el cual se analiza a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor.

#### ARTÍCULO 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Circular Básica Contable y Financiera Título IV, Capítulo II expedida mediante la Circular Externa 022 del 28 de diciembre de 2020, por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Estatutos
- Manual SARC
- Reglamento de Crédito
- Reglamento del Comité de Riesgos
- Código de Buen Gobierno

#### ARTÍCULO 5. GENERALIDADES

A través del otorgamiento del crédito y aceptación de las garantías, todo asociado deudor del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío acepta en forma clara todas las condiciones y políticas; comprometiéndose a cancelar el valor adeudado, según las condiciones pactadas; así mismo, se compromete a cancelar la totalidad de su(s) obligación(es) y deberá adelantar las gestiones necesarias para mantener su(s) crédito(s) al día.

La gestión de cobranza por parte del FONDO de Empleados de la Universidad del Quindío deberá efectuarse con profesionalismo, garantizando el respeto de los deudores, deudores solidarios, y en horarios adecuados. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor. Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados no sea posible localizar al deudor, Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.

#### ARTÍCULO 6. CARTERA DE CREDITOS

Se entiende por Cartera todas aquellas operaciones activas de crédito otorgadas y desembolsadas por Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, bajo distintas modalidades aprobadas de acuerdo con el Reglamento de Crédito y las normas vigentes en esta materia.

## ARTÍCULO 7. POLÍTICAS

Son políticas generales del recaudo y cobro de la cartera las siguientes:

- a. El Fondo de Empleados está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o deudores solidarios.
- b. El proceso de cobranza está orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO ofrece sus servicios, también se aplicará a los afiliados con saldos a cargo. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita al FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO cumplir con todas sus obligaciones.
- c. El proceso de cobranza está orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.
- d. EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO 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 pendientes.
- e. El Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío cobrará como interés de mora para todas las líneas de crédito, el porcentaje máximo legalmente permitido por las disposiciones legales vigentes en el momento de la mora. Se dará plazo hasta el 5 de cada mes para los créditos con pago personal. No se liquidará ningún tipo de crédito, al asociado que se encuentre en mora por cualquier concepto.
- f. En el caso de retiro o exclusión como asociado del Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, una vez realizado el cruce de cuentas el saldo pendiente será liquidado a un plazo máximo de 36 meses y con el máximo interés reglamentado por el Fondo de Empleados. A excepción de la modalidad de Vivienda Hipotecaria donde se continuará manejando el plazo inicialmente pactado y la tasa interés otorgada al momento del desembolso.
- g. Cuando la obligación crediticia de un asociado pase a proceso de cobro pre jurídico o jurídico se debe seguir todo el conducto de recuperación y cobro de cartera a través del abogado. Cuando se inicie el cobro jurídico se suspenderá el cobro de intereses corrientes y moratorios.
- h. El recaudo de la cartera se realiza de conformidad con los principios solidarios, las normas legales vigentes sobre la materia, el estatuto y el presente reglamento.
- i. Mantener constante y fluida comunicación con los asociados que presenten atrasos en sus obligaciones financieras.

- j. La administración de la cartera está guiada a generar compromisos de pago directo, que eviten costos innecesarios al asociado.
- k. La gestión de cobranza debe ser un mecanismo permanente de actualización de información de asociados.
- l. La gestión de cobranza debe ser concreta, persuasiva y respetuosa con los asociados.
- m. La gestión de cobranza directa y prejurídica la realiza el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO o terceros idóneos para adelantar esta labor.
- n. La gestión de cobro jurídica la realizan profesionales en derecho externos a el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
- o. La selección de los abogados o entidades responsables del cobro de la cartera en cualquiera de las etapas, cuando así sea requerido, será responsabilidad de la Gerencia, para lo cual se evaluará la experiencia y trayectoria de los abogados o firmas según sea el caso, igualmente las tarifas serán convenidas oficialmente y divulgadas según sea el caso.
- p. EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo.
- q. Las comunicaciones de cobro deben dejarse como soporte documentado y conservarse en los expedientes de los deudores.
- r. Cuando se requiera reestructuración de créditos por subrogación o novación de deudor o deudor solidario; se someterá al nuevo deudor a todo el proceso de análisis como si se tratara de un nuevo crédito. El monto del nuevo crédito deberá asumir toda la obligación.
- s. El reporte de cartera de crédito de EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO a centrales de información financiera deberá garantizar que la información suministrada sea confiable, oportuna y continua.
- t. Personas que se retiraron no pagaron la deuda o ésta fue transferida a un deudor solidario y solicitan reingreso, no serán sujetos de crédito.

**PARÁGRAFO.** El incumplimiento en el pago de las obligaciones de crédito por parte del deudor será causal para que EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO pueda:

1. Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
2. Exigir el pago total del saldo insoluto.
3. Reliquidar el crédito de acuerdo con la línea a que se ajuste al destino de la solicitud.
4. La suspensión de servicios.
5. Otras sanciones que se contemplen en el Estatuto del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO.

#### **ARTÍCULO 8. RECAUDO CARTERA**

Para todos los efectos el valor mínimo de pago será la sumatoria de todos los valores resultantes de los compromisos adquiridos por el asociado con EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, realizando siempre la aplicación en el siguiente orden:

1. Aportes sociales.
2. Ahorros permanentes
3. Gastos de cobranza prejurídica y/o judicial, cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a su cargo.
4. Cuentas de Cobro.
5. Servicios.
6. Créditos. Se aplicarán de la siguiente manera:
  - a. Intereses de mora
  - b. Seguros
  - c. Intereses corrientes
  - d. Capital.

**PARÁGRAFO 1.** Los abonos a la deuda deben aplicarse de las obligaciones más antiguas a la más recientes.

**PARAGRAFO 2.** Al momento de retiro del asociado los aportes deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con codeudores o garantías reales, o en su defecto a la deuda más antigua del asociado moroso.

#### **ARTÍCULO 9. OBLIGATORIEDAD DEL PAGO.**

Para descuentos por libranza, cuando no sea posible realizar el pago por descuento de nómina, el asociado estará obligado a pagar la respectiva cuota dentro de los cinco (5) primeros días de ser informado del vencimiento de la cuota a través de los medios habilitados por el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO. Para todos los casos contemplados en este reglamento, el descuento por nómina es solo un mecanismo de pago que de ninguna manera releva al deudor de sus obligaciones para con EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO.

**Parágrafo:** En el caso de los asociados vinculados a través de contrato con la Universidad del Quindío, se descontará de la liquidación de junio la cuota de julio y de la liquidación de diciembre la cuota de enero.

#### **ARTÍCULO 10. PREPAGO O ABONOS EXTRAORDINARIOS.**

En virtud de lo dispuesto en la Ley 2032 de 2020, los asociados tendrán el derecho de pago anticipado de las cuotas o saldos en forma total o parcial, en toda operación de crédito en moneda nacional, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante.

#### **ARTÍCULO 11. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN AHORROS, APORTES Y ABONOS A SALDOS DE CARTERA**

1. Al retiro del asociado deudor se procede a abonar sus aportes y ahorros permanentes a la deuda total arrojando un valor final que se ve reflejado en una cuenta por pagar o cobrar según sea el saldo de los ahorros y de la cartera.
2. Cuando el resultado final es una cuenta por cobrar al afiliado vinculado laboralmente a la Universidad del Quindío, se reportarán cuotas mensuales, de acuerdo a las condiciones del crédito vigente y al reglamento de crédito, por nómina a la oficina de gestión humana, hasta cancelar el saldo por cobrar.
3. Cuando el resultado final es una cuenta por cobrar al afiliado, no vinculado laboralmente a la Universidad del Quindío, se generarán los extractos mensuales y se notificará por correo físico la cuota respectiva del mes

Los abonos a la obligación, se aplicarán en el orden establecido a continuación:

- a. A las obligaciones garantizadas con ahorros.
- b. El saldo restante se aplica proporcionalmente a los saldos de las obligaciones vigentes que tengan garantía de deudores solidarios.
- c. Si queda todavía algún valor disponible después de la aplicación 1 y 2 se aplica a créditos garantizados con garantía de prenda de vehículos.
- d. Si aún queda saldo se aplica a las obligaciones garantizadas con hipoteca.
- e. Simultáneamente si hay pignoración de cesantía se procede a hacer el cobro respectivo y se aplica en el mismo orden anterior.

## CAPITULO II.

### AMINISTRACIÓN DE GARANTIAS

#### ARTÍCULO 12. CUSTODIA.

Considerando la importancia de la garantía en la recuperación de los recursos colocados, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO propenderá por un seguimiento a los aspectos inherentes a la misma que de alguna manera garanticen su utilización como mecanismo de recuperación.

#### ARTÍCULO 13. ACTUALIZACIÓN AVALÚOS.

Es responsabilidad de quien administra las garantías, mantener actualizado el valor del avalúo, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

El valor de las garantías sobre inmuebles al momento del otorgamiento, corresponderá al obtenido mediante un avalúo técnico.

1. Cuando se trate de inmuebles destinados a vivienda, la vigencia del avalúo será máximo de un (1) año. Este valor se deberá actualizar anualmente teniendo en cuenta los siguientes mecanismos:
  - a. Para inmuebles ubicados en Bogotá D.C, se debe aplicar los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Inmobiliaria Urbana y Rural (VIUR) adoptado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia fiscal y el estrato residencial (si se trata de inmuebles destinados a vivienda) o el tipo de predio (comercial, depósitos, industria, oficinas y otros usos y bodegas) correspondiente.

Esta metodología también se aplicará para actualizar el valor de las garantías constituidas sobre bienes inmuebles no destinados a vivienda.

- b. Para inmuebles ubicados fuera de Bogotá D.C, se debe aplicar los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Predial (IVP) publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para la ciudad respectiva, o en su defecto, los valores de reajuste anual del IVP para el total nacional.

Cuando se trate de inmuebles no destinados a vivienda ubicados fuera de Bogotá D.C., el avalúo técnico inicial tendrá una vigencia máxima de tres (3) años. Al cabo de este período se deberá realizar un nuevo avalúo técnico por lo menos cada tres años para mantener actualizado el valor de la garantía.

2. En el caso de garantías constituidas sobre vehículos, su valor se determinará teniendo en cuenta los siguientes parámetros:
  - a. Cuando se trate de vehículos clasificados en la Guía de Valores de Fasecolda, el valor al momento del otorgamiento y las actualizaciones mensuales posteriores, corresponderá al valor publicado en dicha guía.

Si se trata de vehículos no clasificados en la Guía de Valores de Fasecolda, se podrá utilizar la información de avalúos comerciales publicada por el Ministerio de Transporte.

- b. Si se trata de vehículos NO incluidos en ninguna de las publicaciones anteriores, el valor inicial de la garantía podrá ser el registrado en la factura de venta correspondiente y será válido por tres (3) meses y deberá actualizarse de acuerdo con los valores contenidos en la Guía de Valores de Fasecolda o en la información de avalúos comerciales publicada por el Ministerio de Transporte.
3. En el caso de garantías constituidas sobre títulos o valores en los términos del artículo 2 de la Ley 964 de 2005, el valor deberá determinarse de conformidad con lo dispuesto por un proveedor de precios para valoración autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia.
4. Para las garantías que no se encuentren incluidas en los numerales anteriores, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO debe utilizar como valor de la garantía al momento del otorgamiento, el obtenido mediante un avalúo técnico. Este valor será válido por un año y al cabo de este período se deberá actualizar anualmente con criterios técnicos, dependiendo de las características propias de cada bien.

**PARÁGRAFO:** tendrá la facultad de no realizar un nuevo avalúo en los casos que se exige para actualizar el valor técnico de la garantía, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

1. El plazo del crédito o créditos respaldados con la respectiva garantía no supera los tres (3) años y el valor de la misma supera al menos en dos (2) veces el total del saldo pendiente de pago del crédito o créditos garantizados.
2. El plazo para finalizar el pago del crédito o créditos garantizados es igual o inferior a un año.
3. El costo del avalúo supera el 10% del valor del saldo de crédito o créditos garantizados.
4. El crédito garantizado se encuentra deteriorado en un 100%.

Cuando el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO haga uso de esta facultad, deberá justificar en cada caso las razones de su decisión, teniendo en cuenta los criterios de evaluación del riesgo. La justificación deberá estar disponible cuando la Superintendencia la solicite.

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO deberá evaluar la idoneidad de las garantías y actualizar su valor de manera inmediata, cuando las obligaciones que respaldan adquieran una calificación de riesgo "D", con excepción de los casos en que la actualización se haya realizado en el año inmediatamente anterior a la fecha de dicha calificación.

#### **ARTÍCULO 14. RENOVIACIÓN DE PÓLIZAS**

Cuando la póliza se pacta con una vigencia de un año con prórroga automática, se deberá exigir en el momento de dicha renovación el recibo de pago de la prima correspondiente, esto con el fin de validar que el documento tenga validez contractual.

#### **ARTÍCULO 15. CANCELACIÓN DE GARANTÍAS**

Una vez se verifique la cancelación total de la (s) obligación (es) se procederá a elaborar la minuta de cancelación de hipoteca y/o levantamiento de prenda y hacer la devolución de pagare (s) y carta(s) de instrucción(es), a solicitud del asociado.

Igualmente se podrá cancelar la garantía real constituida, cuando presente otra garantía real a satisfacción del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

### **CAPITULO III.**

#### **GESTIÓN DE COBRANZA**

#### **ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA**

En el desarrollo del proceso de cobro, del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, aplica las siguientes estrategias:

- a. Atención personalizada al asociado vía telefónica, WhatsApp, correo electrónico, de tal manera que se expongan de forma clara y precisa las condiciones de negociación.
- b. Asesorar al asociado que presente dificultades de pago, de manera que asuma alternativas de solución ajustadas a la reglamentación del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
- c. Seguimiento y evaluación constante de las diferentes variables de la cartera para prevenir la morosidad.
- d. Administración de las garantías otorgadas como respaldo de las obligaciones.
- e. Mantener actualizada la base de datos de los asociados deudores como mecanismo que ayude a la toma de decisiones.

- f. Previo al desembolso de la operación de crédito, se garantiza una efectiva comunicación con el deudor, independientemente del medio a utilizar.
- g. De los procesos y resultados del cobro se deja constancia por escrito.
- h. El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO por intermedio del asistente de crédito informa a los codeudores de las situaciones que puedan afectar el oportuno pago de las obligaciones del deudor principal.
- i. El cobro está a cargo del asistente de crédito, quien debe reportar a gerencia mensualmente los resultados de su gestión.

## **ARTÍCULO 17. ETAPAS DE GESTIÓN DE COBRO**

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO aplica los siguientes criterios generales para el proceso del recaudo de los créditos:

- a. Cobro Administrativo:
  - b. Cobro Pre-jurídico.
  - c. Cobro Jurídico.
- a) Cobro Administrativo o Persuasivo:

Esta fase de cobranza busca agotar todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo por parte de la administración del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO con el deudor y/o el deudor solidario, a través de las siguientes actividades.

1. Es responsabilidad del asistente de crédito imprimir un informe mensual y notificar a la Gerencia, máximo el día 6 de cada mes, los asociados y afiliados, que no han realizado el respectivo pago de la cuota.
2. El asistente de crédito realizará una primera llamada a las personas que tienen saldo pendiente a menos de 30 días y los invita a acercarse al FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO para realizar el pago, avisando que tiene 20 días para ponerse al día.
3. Llamadas que se debe realizar a más tardar el día 16 calendario de cada mes entregando el día 18 calendario a la Gerencia el informe respectivo.
4. El proceso a realizar con los asociados y afiliados que presentan mora de 60 o más días, será elaborar cartas al deudor con copia a los deudores solidarios notificando las cuotas pendientes de pago. La Gerencia analiza la actividad realizada y complementa la gestión vía telefónica o vía mail inmediatamente, igualmente se dará cumplimiento al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data)
5. De establecer un acuerdo de pago, se debe conservar las condiciones iniciales del crédito, es decir se conservan los mismos valores de cuota y se conserva el número de cuotas que faltan por pagar según la aprobación inicial, manteniendo igualmente la misma tasa inicial otorgada. Una vez la persona se acerca y firma el acuerdo este debe quedar archivado en la carpeta del asociado.
6. Un día antes de las fechas de vencimiento del compromiso de pago, el asistente

de crédito o la Gerencia, según con quien se haya hecho el compromiso, hace la llamada telefónica de recordación a los asociados.

7. Si no cumple el día de compromiso realiza nueva llamada al día siguiente y envía nueva comunicación.

b) Cobro Pre Jurídico:

Esta fase de cobranza se busca realizar un acercamiento con el asociado, de tal forma que permita explorar hasta las últimas posibilidades de recuperación del crédito, previo a la fase jurídica para tal fin se llevaran a cabo las siguientes actividades:

1. Esta etapa se inicia con 90 días de mora, en caso que los deudores solidarios estén vinculados a la Universidad del Quindío se trasladará la deuda para descuento de nómina.

2. El Abogado Externo hace gestión de cobro prejuridico y presenta informe mensual a la Gerencia del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO sobre avances de gestión.

3. Una vez el abogado realiza el cobro prejuridico mediante acuerdo de pago direcciona al deudor para que consigne en la cuenta del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO y le solicita hacer llegar copia de la consignación.

4. Los gastos generados en este proceso serán cobrados al deudor principal y/o deudores solidarios.

**PARAGRAFO.** Este tipo de cobro podrá contratarse con un tercero especializado en tal gestión.

c) Cobro Jurídico:

Agotadas las etapas anteriores, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO envía los créditos no recuperados a los abogados, para hacer efectivas las garantías si a los 120 días la obligación sigue en mora para lo cual el gerente mediante poder facultar al abogado designado, entrega los documentos originales debidamente diligenciados a fin de que éste gestione el proceso de cobro ante la jurisdicción competente, teniendo en cuenta las garantías que respalden la obligación impagada.

**PARÁGRAFO 1.** Los abogados encargados del cobro jurídico presentan un informe mensual a la Administración del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, detallando caso por caso la situación de cada proceso.

**PARAGRAFO 2.** Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico, son a cargo del deudor y/o deudor solidario.

## **ARTÍCULO 18. HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS**

### **a) ACUERDOS DE PAGO:**

Durante la gestión de cobranza el analista de crédito registrara en el sistema de cobranza el acuerdo de pago establecido ya sea de manera telefónica o escrita con el deudor, para su correspondiente seguimiento y control.

Durante los procesos pre jurídico y jurídico y en desarrollo del valor de la solidaridad, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO podrá aceptar formas de pago diferentes a la cancelación total de la obligación generada por el ejercicio de la cláusula aceleratoria, para estos efectos se deberá suscribir un acuerdo de pago que tenga en cuenta las necesidades del fondo y la capacidad de pago del deudor, con el aval del abogado que lleva el respectivo proceso.

En ningún caso los acuerdos de pago celebrados constituirán novación ni renuncia del derecho que tiene el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO para acelerar el plazo de las obligaciones.

**PARAGRAFO 1** Cuando un acuerdo de pago es incumplido en la fase de cobranza administrativa, se iniciará inmediatamente el proceso de cobro prejudicial o jurídico según corresponda.

**PARAGRAFO 2** En cuanto a las atribuciones para aprobación de acuerdos de pago, para saldos de deuda hasta veintitrés, veintiocho (23,28) SMMLV serán estudiados por el Gerente. Para saldos de deuda superiores a veintitrés, veintiocho (23,28) SMMLV, serán estudiados por el Comité de crédito.

### **b) RESTRUCTURACIONES**

**PÁRAGRAFO** Cuando un acuerdo de reestructuración es incumplido, se inicia inmediatamente el proceso de cobro jurídico.

## **ARTÍCULO 19. SUBROGACIÓN DEL DEUDOR**

Consiste en realizar un cambio del deudor, mediante manifestación escrita de quien asumiría la obligación. El nuevo deudor deberá asumir toda la obligación, capital e intereses (corriente y mora) y todos los gastos generados por la obligación, cuando se transfiere la obligación a los deudores solidarios, esta podrá ser descontada a un plazo máximo de 60 meses, con un interés del 1% mensual.

## **ARTÍCULO 20. DACIÓN DE PAGO.**

Es la normalización de un crédito moroso a través del recibo (o entrega en asignación por un juez) de un bien inmueble, muebles, títulos valores, equipos o enseres como pago total o parcial de una deuda morosa, previo avalúo, por un ente o persona especializada en el tipo de bien ofrecido en dación de pago.

## **ARTÍCULO 21. CONDONACIONES.**

Toda condonación de capital, interés corriente o de mora se sujetará a estudio de Junta Directiva. Las condiciones que se debe cumplir en su totalidad para proceder con la condonación son:

- a. Para autorizar condonaciones a la deuda deberá haberse surtido todas las estrategias de recuperación.
- b. La cartera debe estar en calificación E.
- c. Haber ejecutado y cobrado de garantías existentes.
- d. Haber aplicado el proceso de retiro o exclusión del asociado.
- e. La no existencia de opciones de recuperación de la cartera.
- f. Los informes del gerente y/o Jurídica indicando en forma detallada el origen de la decisión y los resultados de la gestión efectuada.

## **ARTÍCULO 22. CLAUSULA ACELERATORIA.**

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, incluirá en los pagarés la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido éste como la no cancelación de cualquiera de las cuotas pactadas en el plan de pagos o en acuerdos 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 la obligación, así como los intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor del fondo.

**ARTÍCULO 23. EXCLUSIÓN.**

Los asociados del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO perderán su carácter de tales cuando se determine, por parte de la Junta Directiva, su exclusión por incumplimiento en las obligaciones de aportes, cuotas fijas y obligaciones crediticias contraídas con el Fondo.

**ARTÍCULO 24. MECANISMOS EXCEPCIONALES.**

Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada de acuerdo con los estudios técnicos, financieros y jurídicos acerca de la situación de la cartera y en especial de la morosidad de la misma, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa, rentabilidad y recuperación del patrimonio. Dichos mecanismos de normalización serán ejecutados previa aprobación de la Junta Directiva.

**CAPITULO IV.**

**EVALUACIÓN DE CARTERA CRÉDITOS**

**ARTÍCULO 25. CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS POR NIVEL DE RIESGO.**

Los créditos se calificarán en las siguientes categorías:

a. Por nivel de riesgo.

- Categoría A o "riesgo normal"
- Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal"
- Categoría C o "riesgo apreciable"
- Categoría D o "riesgo significativo"
- Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"

b. Por edad de vencimiento. De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera se calificará, obligatoriamente, de la siguiente manera:

|                    | <b>CONSUMO</b> | <b>VIVIENDA</b> |
|--------------------|----------------|-----------------|
| <b>Categoría A</b> | 0-30 días      | 0 – 60 días     |
| <b>Categoría B</b> | 31-60 días     | 61 – 150 días   |
| <b>Categoría C</b> | 61-90 días     | 151-360 días    |
| <b>Categoría D</b> | 91-180 días    | 361-540 días    |
| <b>Categoría E</b> | > 180 días     | > 540 días      |

Deberán clasificarse en la categoría D aquellos créditos que incurran en mora superior a siete (7) días y que su amortización sea a una sola cuota, exceptuando las tarjetas de crédito y cupos rotativos diferidos a una cuota.

Deberán clasificarse en esta categoría E aquellos créditos que superen 90 días de mora y que su amortización sea a una sola cuota, exceptuando las tarjetas de crédito y cupos rotativos diferidos a una cuota.

#### **ARTÍCULO 26. REGLA DE ARRASTRE.**

El Fondo de Empleados de la Universidad del Quindío, adopta e incorpora el sistema de calificación de créditos, la regla de arrastre cuando se califique en B, C, D o en E cualquiera de los créditos de un mismo deudor en la misma modalidad (consumo o vivienda), se deberá llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos otorgados a dicho deudor, salvo que demuestre a la Superintendencia de la Economía Solidaria la existencia de razones valederas para su calificación en una categoría de menor riesgo.

Se exceptúa de lo anterior las obligaciones crediticias que estén cubiertas en un 100% con los aportes sociales del deudor, siempre que FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, no registre pérdidas acumuladas, ni pérdidas en el ejercicio en curso y esté cumpliendo la relación de solvencia exigida.

#### **ARTÍCULO 27. EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**

El objetivo es identificar el riesgo de la cartera de créditos por potencial deterioro en el pago de los deudores por factores como, desmejorar su capacidad de pago, solvencia o la calidad de las garantías que respaldan las obligaciones, cambios en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito; y determinar la suficiencia en el nivel de cubrimiento de los deterioros.

La cartera de créditos deberá clasificarse, calificarse y deteriorarse, teniendo en cuenta las instrucciones que imparta la Superintendencia de la Economía Solidaria los resultados de dicha calificación deberán ser registrados con igual oportunidad en los estados financieros mensuales del Fondo.

La administración del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO deberá evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de crédito introduciendo las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones y deterioro o provisiones necesarias en cada evento.

Se deberá evaluar el total de la cartera de créditos vigente, conforme a las metodologías y técnicas analíticas establecidas, las cuales deben fundamentarse, entre otros criterios, en la información relacionada con el comportamiento histórico del deudor en el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO las garantías que lo respalden, el comportamiento crediticio del deudor en otras entidades, así como, la información financiera o información alternativa que permita conocer adecuadamente su situación financiera, sus condiciones de periodicidad, políticas, variables de análisis, metodología se detalla en el reglamento de evaluación de cartera y su anexo metodológico.

## CAPITULO V.

### BAJA DE CUENTAS CARTERA DE CRÉDITOS

#### ARTÍCULO 28. BAJA DE CUENTAS DE CARTERA O CASTIGO CARTERA

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su cobro y, asimismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor y deudores solidarios, desde el proceso de cobro administrativo y prejurídico.

Los castigos serán aprobados por la Junta Directiva, antes de solicitar su aprobación es necesario que el Gerente exponga ante los miembros de la Junta, como mínimo la siguiente información:

- a. Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité de Riesgos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o concepto Jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación. Asimismo, se solicitará la certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.
- b. Monto de la Cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
- c. Concepto del Representante Legal.

Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerarla como irrecuperable:

- a. Incapacidad económica del deudor y deudores solidarios si los hay.
- b. Desmejoramiento de la garantía.
- c. Ausencia total del deudor o deudores solidarios.
- d. Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso.

- e. Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- f. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
- g. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trata.
- h. El monto de la cartera a castigar debe corresponder a asociados que se encuentren retirados a la fecha y totalmente deteriorada o provisionada.
- i. Mensualmente la gerencia presentará a la Junta Directiva un informe de la cartera en mora, junto con la gestión realizada en cada caso.

Así mismo, se puede castigar por la incapacidad de pago comprobada por deudor y deudores solidarios, desde el cobro administrativo sin necesidad de haber sido enviado a Cobro Jurídico.

#### **ARTÍCULO 29. PROCEDIMIENTOS CASTIGO DE CARTERA.**

Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

1. El Representante Legal y el Comité de Riesgos determinará las obligaciones que son sujetos de castigo.
2. El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por la Junta Directiva, previo certificado del Revisor Fiscal sobre la exactitud de los datos relacionado y las provisiones correspondientes para realizar la baja en cuenta; y el concepto jurídico, técnico y legal, sobre la irrecuperabilidad de la cartera de crédito
3. El valor total de las obligaciones castigadas deberá ser contabilizado contra la provisión previamente constituida para las mismas obligaciones y registrarse de acuerdo con lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes.
4. El proceso de contabilidad del fondo será encargado de aplicar el castigo sobre los activos.

#### **ARTÍCULO 30. REQUISITOS CASTIGO DE CARTERA.**

Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes requisitos:

1. Calificación de la obligación con riesgo "E".
2. La constitución del 100% de los deterioros del valor de los activos correspondientes
3. Certificado de incobrabilidad emitido por el abogado externo, o la persona que haya designado el fondo.
4. Concepto del Comité de Riesgos.
5. Aplicación de proceso de retiro o exclusión.
6. Aprobación por parte de la Junta Directiva.

### **ARTÍCULO 31. REMISIÓN Y APROBACIÓN DEL CASTIGO DE CARTERA**

El Representante Legal es el encargado de remitir a la Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO la propuesta de los créditos a castigar, utilizando el formato establecido para tal fin, anexando la siguiente información:

- a. Concepto del abogado executor si se encuentra en cobro jurídico.
- b. En caso de remate, adjuntar comprobante de contabilización.
- c. Concepto del Representante Legal sobre las obligaciones a castigar.
- d. Correspondencia enviada y trámites efectuados en el proceso de cobranza.
- e. Certificación del contador respecto del deterioro en un 100%.

La Junta Directiva analiza la información presentada para el castigo y aprueba o rechaza parcial o totalmente la propuesta, de lo cual se deja constancia en un acta de aprobación firmada por el presidente y secretario.

El FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, presenta a la Superintendencia de la Economía Solidaria una relación de los castigos de cartera de créditos mediante el formato destinado para tal fin de conformidad con la periodicidad del reporte del formulario oficial de rendición de cuentas que hayan sido debidamente aprobados por la Junta Directiva.

En dicha relación se distinguen, en capítulo separado, los castigos autorizados respecto de obligaciones a cargo de la gerencia, miembros de Junta Directiva, Comité de Control Social, y aquellos que correspondan a obligaciones a cargo del cónyuge, compañero permanente y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil de estos.

### **ARTÍCULO 32. EFECTOS DEL CASTIGO DE CARTERA.**

Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán los siguientes efectos frente al deudor y codeudor(es).

- a. Reportes en las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada".
- b. Imposición de sanción de exclusión, en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.

### **ARTÍCULO 33. GESTIÓN DE COBRO CARTERA CASTIGADA.**

El castigo de cartera de una obligación no exime a los deudores, del deber de cancelar el valor adecuado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, de la siguiente manera:

1. Cobro directo o administrativo por parte del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
2. Los abogados externos deberán continuar gestionando el recaudo, en el estricto seguimiento y cumplimiento de la gestión de cobro para su recuperación, e informando de manera escrita por lo menos una vez al semestre del resultado de su gestión.
3. Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO realice acuerdos de pago, previo concepto legal.

## **CAPITULO VI.**

### **BIENES RECIBIDOS EN PAGO**

#### **ARTÍCULO 34. BIENES.**

Los bienes recibidos en pago, son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social. El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos colocados.

#### **ARTÍCULO 35. PROCESO GENERAL.**

Dentro de la etapa del cobro administrativo, prejudicial y jurídico, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO puede recibir bienes inmuebles como dación en pago, de dos formas:

1. Daciones en pago voluntarias: El Representante Legal del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO puede convenir con el asociado el pago total o parcial de la deuda mediante la dación en pago de bienes.
2. Daciones en pago por adjudicación de bienes en remate mediante proceso ejecutivo: Se presenta cuando FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO inicia un proceso jurídico sobre una obligación vencida que se encuentra garantizada o no por una hipoteca. Una vez embargado y secuestrado el bien durante el proceso, puede llegarse hasta la diligencia de remate del bien, con lo que se busca que la obligación vencida en FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO quede cancelada total o parcialmente mediante la adjudicación del bien.

### **ARTÍCULO 36. CONDICIONES.**

Previo a la aceptación de las daciones en pago, se requiere:

1. Análisis completo de: el estudio, aprobación y comportamiento del pago del crédito sobre el cual se hace la dación en pago, con el objetivo de establecer las causas de su deterioro y si es pertinente generar mejoras a las políticas y proceso del riesgo de crédito.
2. En este proceso se aplicará la política LAFT sobre conocimiento e información del asociado o cliente que entrega el bien en dación en pago.
3. Concepto favorable sobre la titulación del inmueble, por parte del abogado externo del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO especializado en derecho inmobiliario.
4. Avalúo de los bienes, efectuado por peritos autorizados por FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, con vigencia menor a un (1) año de realizado. El avalúo deberá tener en cuenta los parámetros establecidos en el capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
5. Autorización de la Junta directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO (cuando la dación en pago es voluntaria), así:
  - a. Si FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO requiere el inmueble para el desarrollo de su objeto social, la junta directiva debe estudiarlo, decidir e informar previamente a la Superintendencia, con las justificaciones pertinentes.
  - b. Las gestiones necesarias para la enajenación de los bienes recibidos en pago dentro de los siguientes dos (2) años.
  - c. El mecanismo de venta o enajenación, evaluando opciones como la subasta o venta directa.
6. La dación en pago se abonará a la deuda cuando los bienes estén totalmente disponibles y a nombre del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO para su venta. El abono a la deuda se realizará en el orden que establece la política de aplicación de pagos.

### **ARTÍCULO 37. ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES.**

Todo bien recibido en pago, ya sea en dación o por adjudicación a través de un despacho judicial, se contabilizará inicialmente por el valor aceptado en la dación o adjudicación, sustentada en un avalúo de reconocido valor técnico.

De acuerdo con el marco técnico de información financiera aplicado por FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, se podrá registra contablemente el bien.

Los bienes recibidos en daciones en pago serán ofrecidos en venta mediante el mecanismo aprobado por la Junta Directiva. El responsable de llevar a cabo este proceso es el representante legal del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO la Junta Directiva destinará los recursos humanos, tecnológicos y económicos, que permitan llevar a cabo la gestión de venta dentro de los siguientes dos (2) años de haberse recibido el inmueble.

En este proceso se aplicará la política LAFT sobre conocimiento e información de las personas naturales o jurídicas que pretendan adquirir activos fijos del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO.

Si con un (1) año de antelación al vencimiento del plazo de dos (2) años, no se logra materializar la venta, se presentará ante la Superintendencia, la solicitud de prórroga, previamente aprobada por la Junta Directiva. En dicha comunicación, se debe documentar la gestión efectuada para la venta de tales bienes

#### **ARTÍCULO 38. DETERIORO DEL VALOR DE LOS BIENES.**

FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO deberán reconocer y medir la pérdida por deterioro del valor de los bienes recibidos en pago, a partir de la fecha de recibo del bien, considerando el valor de realización de los bienes recibidos en pago y los flujos netos de caja, derivados de los diferentes ingresos y gastos efectuados hasta su realización, con base en la información histórica disponible.

En todo caso, vencido el término legal para la venta sin que se haya efectuado y tampoco se haya autorizado prórroga, se exigirá que el reconocimiento del deterioro del valor del bien, corresponda al menos al 80% del costo de adquisición del bien recibido en pago.

Cuando el costo de adquisición del inmueble sea inferior al valor de la deuda registrada en el estado de situación financiera, la diferencia se debe reconocer, de manera inmediata, en el estado de resultados. Cuando el valor comercial del inmueble sea inferior al valor en libros de los bienes recibidos en pago, debe contabilizarse un deterioro por la diferencia.

### **CAPÍTULO VII.**

#### **OTRAS DISPOSICIONES**

#### **ARTÍCULO 39. DETERIORO DE CARTERA.**

De acuerdo con las edades de la cartera FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO fijará el valor del deterioro de cartera en los porcentajes requeridos, dicho valor se llevará al gasto. El manual SARC establecerá las condiciones específicas para el desarrollo de esta política.

#### **ARTÍCULO 40. CENTRALES DE RIESGO.**

EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, mantiene el compromiso de ejecutar las actualizaciones a las centrales de riesgo para informar el comportamiento de pago de todos sus asociados y cuida por su veracidad, exactitud y oportunidad.

EL FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, con la autorización otorgada previamente por el deudor y codeudor(es), deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, el comportamiento de pago, en concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales y aplicación de la ley de habeas data para lo cual deberá notificarle por escrito al deudor y codeudor(es) a sus últimas direcciones registradas a la base de datos del fondo.

#### **ARTÍCULO 41. LEY DE INSOLVENCIA**

El deudor que tenga obligaciones al día o en etapa prejurídico y fuera notificada por autoridad competente que ha ingresado en proceso de reorganización económica cobijado por la Ley de Insolvencia como persona natural no comerciante, bajo los parámetros de la ley 1116 de 2006 modificada por la ley 1429 de 2010 o por la Ley 1564 de 2012 respectivamente; por disposición legal el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, se hará parte en dicho trámite y la acción de cobranza se regirá por las normas mencionadas y las que las modifiquen.

En el evento que contra el deudor curse proceso judicial y sea admitido en proceso de reorganización económica, la acción de cobro se sujetará a lo que disponga la autoridad competente en el auto que admita dicho trámite.

**PARÁGRAFO** Agotado el trámite previsto en las normas mencionadas, y si el mismo hubiese sido fallido, el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO se reserva la facultad legal de incoar acciones judiciales en contra del deudor principal y deudores solidarios, con el propósito de obtener el pago de sus acreencias.

#### **ARTÍCULO 42. REPORTES Y SEGUIMIENTO.**

Para el seguimiento y evaluación de la política de administración de cartera se manejarán los informes de ley y los establecidos por la Junta Directiva.

| <b>Nombre</b>                                | <b>Responsable</b> | <b>Destinatario</b> | <b>Periodicidad</b>      |
|--|--------------------|---------------------|--------------------------|
| Informe general de comportamiento de cartera | Gerencia           | Junta directiva     | Mensual                  |
| Informe procesos pre-jurídicos y jurídicos   | Gerencia           | Junta directiva     | Mensual (Cuando Aplique) |

#### **ARTÍCULO 43. PROCESO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS.**

Cualquier inconformidad respecto del proceso de cobranzas será atendida por el FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, en forma escrita, a través del correo electrónico de la entidad o por medio telefónico al celular de la entidad cuando el asociado establezca contacto telefónico. Así mismo, cualquier reclamación será atendida por comité control social. Ente al que podrán dirigirse los asociados por escrito o a través del mail de la entidad. De conformidad al manual SARC, FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO tendrá máximo (10) días siguientes a la respectiva solicitud para contestar las solicitudes de los asociados.

#### **ARTÍCULO 44. TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS**

Lo referente al tratamiento y manejo de bases de datos, se reglamenta en el Manual SARC.

#### **ARTÍCULO 45. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO.**

Si se presentan dudas en la interpretación de este Reglamento, o en su aplicación, que puedan ocasionar dificultad para el normal funcionamiento del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO, estas serán sometidas al concepto de la Junta Directiva. En todo caso se tomarán en cuenta las regulaciones vigentes.

#### **ARTÍCULO 46. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO.**

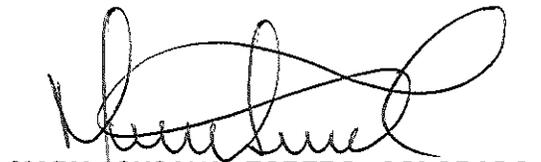
Este reglamento podrá ser modificado parcial o totalmente por decisión unánime de los miembros de la Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO.

#### **ARTÍCULO 47. VIGENCIA**

El presente reglamento fue aprobado en reunión ordinaria de la Junta Directiva, el 31 de agosto de 2022 según consta en el Acta No.011 y entrará en vigencia a partir de la fecha.



GLORIA INES MARIZANCE MARULANDA  
Presidenta



MARIA SUSANA FORERO COLORADO  
Secretaria

## REGISTRO DE ACTUALIZACIONES

| No. ACTUALIZACIÓN | ACTA DE JUNTA DIRECTIVA No. | FECHA                          | SUGERIDO POR         | APROBADO POR    | REVISADO POR                            | DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN   |
|-------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------|-----------------|---|---|
| 01                | 021-2021                    | Jueves 28 de octubre de 2021   | Junta Directiva      | Junta Directiva | Presidenta y secretaria Junta Directiva | Adicionar el siguiente párrafo a los artículos 5° y 6° que regulan las etapas de cobro prejurídico y jurídico, de tal manera que permita el inicio de estas etapas antes de los plazos allí señalados, cuando exista riesgo de insolvencia del deudor o deudor solidario. El párrafo podría ser redactado de la siguiente manera:<br><br>Parágrafo: Los órganos o directivos facultados para la aprobación de créditos podrán autorizar el inicio de esta etapa antes del cumplimiento de los días de mora señalados para el efecto, cuando exista riesgo de insolvencia de los deudores. |
| 02                | 011-2022                    | Miércoles 31 de agosto de 2022 | Grupo Consultor CD&S | Junta Directiva | Presidenta y secretaria Junta Directiva | Se actualiza en cumplimiento a las modificaciones que la Superintendencia de la Economía Solidaria realiza a la Circular Básica Contable y Financiera   |

**Revisó** Gloria Inés Marizance Marulanda  
Presidenta Junta Directiva

María Susana Forero Colorado  
Secretaria Junta Directiva

**Aprobó** Junta Directiva

Esta actualización del presente reglamento fue aprobada en reunión ordinaria de la Junta Directiva, el 31 de agosto de 2022 según consta en el Acta No.011.

  
GLORIA INÉS MARIZANCE MARULANDA  
Presidenta

  
MARIA SUSANA FORERO COLORADO  
Secretaria