MANUAL DE CARTERA

Versión 1

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

2023

IDEA Fundación epm GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

www.corporaciongilbertoecheverri.gov.co

INTRODUCCIÓN

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía, ha sido designada por la Gobernación de Antioquia, como la entidad encargada de la administración de los recursos destinados para el programa de Créditos Condonables, del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia, y en cumplimiento de los fines de la ordenanza 32 de 2014, modificada parcialmente por la ordenanza 10 de 2020.

Dentro de las obligaciones, en relación con el programa de Créditos Condonables tiene el compromiso de realizar la gestión persuasiva de cartera de los valores no condonados del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia. Con la creación del programa de Créditos Condonables se inicia un portafolio de cartera, el cual se encuentra respaldado en las Resoluciones del Departamento de Antioquia N°2020060108110, 2020060115855: Por medio de la cual se establece el Reglamento de funcionamiento del Programa de Créditos Condonables del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia, donde se contemplan los siguientes aspectos:

- Objetivos del programa
- Administración del Programa
- Funciones del administrador del programa
- Instancias de control y seguimiento
- Condiciones de acceso al programa
- Normas generales sobre la financiación (Montos financiables, tasa de interés, plazo).

En relación con la Gestión y Administración de cartera, en especial de entidades de carácter público, se debe contar con normas especializadas sobre la forma en que se gestionan y administran estos recursos durante la etapa de amortización y/o cobro, normas que brinden y cumplan con los siguientes principios:

- Legalidad
- Transparencia
- Generalidad
- Eficiencia
- Celeridad
- Debida diligencia.

De acuerdo con el planteamiento preliminar y la necesidad de estandarizar los procedimientos para tener un adecuado control de los recursos; desde la Corporación como administradora se constituye un manual de cartera que reglamentará los procedimientos y acciones en pro de recuperar y normalizar los créditos.

Tabla de contenido

1 OBJETIVO GENERAL. 4
1.1 Objetivos específicos. 4
2 ALCANCE 4
3 MARCO JURÍDICO. 4
4 ORIGEN DE LA CARTERA. 5
5 ESTRUCTURA, CONFORMACIÓN E INSTRUMENTOS. 5
5.1 Estructura: 5
5.2 Comité de Cartera: 6
5.3 Integración del comité. 6
5.4 Funciones del Comité de Cartera 7
5.5 Periodicidad de las reuniones: 8
5.6 Instrumentos de Normalización de Cartera: 8
5.7 Análisis y Soportes del Comité: 9
6. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE LA DEUDA 10
6.1 Identificación de las obligaciones a cobrar 10
6.1.1 Identificación y Reporte de Beneficiarios 10
6.1.2 Resoluciones Definitivas 10
6.1.3 Liquidación del crédito 11
6.1.4 Comunicación al deudor y deudor solidario del Plan de Amortización 11
6.2 Seguimiento mensual al deudor 12
6.2.1 Periodicidad del cobro 12
6.3 Pago del deudor 12
6.4 Aplicación del pago efectuado por el deudor 12
6.4.1 Orden de Aplicación de Pagos 12
6.4.2 Orden de Aplicación Pagos 13

6.4.3 Generación de Paz y Salvo....13
6.5 Criterios de Calificación de la Cartera....14
7. ETAPAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA....15
7.1 Etapa Prejurídica....15
9. ACUERDOS DE PAGO Y GARANTIAS....16
10. DETERIORO Y BAJA EN CUENTAS POR COBRAR....17
11. DISPOSICIONES FINALES....19
11.1 Ampliación Plazo y/o Disminución de la Cuota....19
11.2 Disminución Plazo y/o Incremento de la Cuota....20
11.3 Congelamiento de la Deuda y/o Reprogramación de la Deuda....21
11.4 Revisión del Crédito....21
11.5 Derechos de Petición y Tutelas....22
11.6 Devolución Saldo a Favor....23

1 OBJETIVO GENERAL.

Definir los lineamientos y responsables de la eficiente administración en la gestión persuasiva de recuperación de cartera que tiene a cargo la Corporación.

1.1 Objetivos específicos.

- Establecer mecanismos que proporcionen una adecuada asesoría al beneficiario sobre la cartera y la amortización de la deuda no condonada.
- Crear procedimientos que fundamenten de manera clara, transparente y legal el inicio del cobro de la obligación, recuperación del crédito y cierre de la Gestión Administrativa.
- Definir las políticas de calificación de cartera con el objetivo de identificar los riesgos de crédito en su etapa de recuperación.
- Estructurar los instrumentos a través de los cuales los deudores que por distintas circunstancias incurren en mora, podrán normalizar su obligación, lo que le permitirá a la Corporación recuperar por vía persuasiva los recursos colocados.
- Evitar la posible prescripción de los títulos y/o desmejoramiento de las garantías, teniendo siempre presente los riesgos económicos derivados de actuaciones jurídicas improcedentes.

2 ALCANCE.

- Inicia con la recepción de la información y los documentos que la soportan, de los estudiantes que pasan para cobro por concepto de Crédito Condonable, la cual genera la Subdirección Técnica, hasta cumplir con todo el procedimiento del cobro persuasivo, que consistente en la gestión administrativa tendiente a obtener el pago voluntario a través de instrumentos de cobro de la entidad, acercamiento al deudor con obligaciones vencidas y el aseguramiento del cumplimiento de pago mediante el otorgamiento de plazos o facilidades para el pago con el lleno de los requisitos legales

3 MARCO JURÍDICO.

- Ley 1066 de 2006: Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.

- Decreto Reglamentario 4473 de 2006: Reglamento interno de recaudo de cartera, en el orden nacional y territorial por los representantes legales de cada entidad, y las demás normas y decretos reglamentarios en la materia.
- Ordenanza 32 del 5 de septiembre de 2014, modificada por la Ordenanza 10 de 2020, la Asamblea Departamental de Antioquia, estableció la política para el acceso y permanencia a la educación terciaria de los jóvenes de los municipios del departamento de Antioquia.
- Resolución Departamento de Antioquia N°2020060108110 y 2020060115855 y sus modificaciones: Por medio de la cual se establece el Reglamento de funcionamiento del Programa de Créditos Condonables del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia Segundo Semestre de 2020.
- Decreto 445 de 2017: Depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional.

4 ORIGEN DE LA CARTERA.

La cartera que debe administrar la Corporación Gilberto Echeverri Mejía se genera del programa Créditos Condonables del Fondo de Educación Superior del Departamento Antioquia que tiene como objeto ser el mecanismo de financiación para el acceso y la permanencia en la educación superior en las instituciones priorizadas por la Gobernación de Antioquia en las modalidades de formación: técnica profesional, tecnológica y universitaria.

5 ESTRUCTURA, CONFORMACIÓN E INSTRUMENTOS.

La Corporación Gilberto Echeverri Mejía es la responsable de la Gestión y Administración de la Cartera producto del otorgamiento de créditos bajo la modalidad de condonables, quien podrá realizar la gestión de manera directa e indirecta o a su vez podrá suscribir convenios o contratos con entidades especializadas en el manejo de este tipo de recursos.

5.1 Estructura:

La Gestión de Cartera está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera quien delegará funciones y responsabilidades al Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación o quien haga sus veces, como responsable de ejecutar la operación

financiera generada por el procedimiento de recuperación de la cartera, la localización de los beneficiarios, con relación a la gestión y seguimiento de los acuerdos de pago y obligaciones pactadas hasta la etapa de cobro persuasivo.

De acuerdo a las necesidades del procedimiento de Gestión de Cartera, este profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, podrá solicitar apoyo de recurso humano a la Subdirección Administrativa y Financiera.

5.2 Comité de Cartera:

Es el encargado de identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorar su capacidad de pago, solvencia, o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iníciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito.

5.3 Integración del comité.

El Comité de Cartera estará integrado por los siguientes empleados, quienes tendrán voz y voto:

1. La Dirección Ejecutiva, quien lo presidirá o su delegado.
2. La Subdirección Administrativa y Financiera, o su delegado.
3. La Subdirección técnica o su delegado.
4. Coordinador técnico de programas y fondos, o quien haga sus veces
5. El Abogado de la Corporación
6. El profesional financiero o quien haga sus veces de la Corporación, quien actuará como secretario.
7. El asesor de control interno, quien asistirá de manera permanente, con voz pero sin voto.

La Dirección Ejecutiva o la Subdirección Administrativa y Financiera podrán invitar a terceros que a su juicio sean necesarios para dar claridad a la toma de decisiones; los invitados tendrán voz, pero no voto.

Es invitado permanente a este comité el Jefe de Control Interno, quien tendrá voz, pero no voto.

Habrá quórum para deliberar y decidir con la presencia de la mitad de los miembros más uno.

5.4 Funciones del Comité de Cartera

- Estudio, análisis y toma de decisiones en materia de cartera.
- Evaluar, analizar y aprobar las propuestas que se presentan en el comité de cartera, con relación a refinanciaciones, acuerdos de pago, reconstrucción de créditos, incrementos de plazo, devoluciones originadas por reclamaciones y autorización de acuerdos incumplidos.
- Pronunciarse sobre los casos relevantes de estudiantes que presentan incumplimiento en cada una de las alturas de mora, durante la etapa de cobro persuasivo.
- Revisar y definir estrategias de normalización de cartera.
- Analizar las observaciones planteadas por los entes de vigilancia y control tendientes a mejorar procedimientos y fortalecer controles y hacer seguimiento a los planes de acción definidos en la Gestión de Cartera.
- Realizar seguimientos a las acciones implementadas para la recuperación de las obligaciones que se encuentran en mora.
- Verificar la constitución de las garantías y evaluar la idoneidad de las mismas y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico.
- Verificar la existencia física de los títulos valores que respalden las obligaciones a cargo de los deudores de los créditos condonables y las medidas de seguridad para su adecuada conservación.
- Evaluar permanentemente el riesgo de la cartera de créditos, de conformidad con los criterios señalados.
- Establecer prioridades para hacer el seguimiento de la cartera de créditos.
- Verificar que los deudores cumplan o estén cumpliendo las condiciones pactadas para la atención de la respectiva obligación.
- Conservar el archivo de los documentos relacionados con las evaluaciones realizadas.
- Y las demás actividades que se desprendan del procedimiento de Gestión de Cartera.

5.5 Periodicidad de las reuniones:

Una vez cada trimestre y cuando las necesidades del servicio lo requieran.

5.6 Instrumentos de Normalización de Cartera:

Se detallan los instrumentos o mecanismos de normalización de cartera y los órganos competentes frente a las situaciones y decisiones a tomar. Cualquier asunto no previsto en este manual y que requiera toma de decisión relacionada con la administración y Gestión de Cartera debe llevarse al Comité de Cartera.

Instrumentos de Normalización de cartera	Órgano Competente
Refinanciaciones	Comité de Cartera
Acuerdos de Pago	Comité de Cartera
Reconstrucción de Créditos	Comité de Cartera
Disminución Plazo Financiación	Comité de Cartera
Incremento del Plazo de Financiación	Comité de Cartera
Devoluciones Originadas por Reclamaciones	Comité de Cartera
Estudio casos de población víctima de secuestro, desplazamiento forzado, terrorismo y desastres	Comité de Cartera y Comité Técnico de créditos
Autorización Acuerdos Incumplidos	Comité de Cartera

Definición de instrumentos:

- **Refinanciación:** Es la alternativa mediante la cual se regulariza la totalidad de la obligación, modificando el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada.
- **Acuerdo de pago**: Es una figura que permite al deudor obtener un plazo para el pago de sus obligaciones. Mediante un acuerdo de pago, le puede otorgar un plazo al deudor para que éste pague sus obligaciones relacionadas con los créditos adquiridos.
- **Reconstrucción de Créditos:** Hace referencia a aquellas obligaciones que hayan tenido cambios en su esquema de pagos y en las modificaciones en la ampliación de garantías que protegen a los créditos.

- **Disminución Plazo Financiación:** Disminución del plazo de amortización de la obligación.
- **Incremento del Plazo de Financiación:** Aumento del plazo de amortización de la obligación. El saldo del crédito deberá ser amortizado en un plazo igual a los períodos financiados por el programa. No obstante, si el beneficiario lo solicita formalmente, el plazo fijado podrá ser menor o mayor, sin que se exceda del doble del período financiado.
- **Devoluciones Originadas por Reclamaciones**: Obedece a reclamaciones que modifican el sado de la deuda.
- **Estudio casos de población víctima de secuestro, desplazamiento forzado, terrorismo y desastres:** Revisión de los casos especiales que inciden directamente en el deudor pueda cumplir con la obligación.
- **Autorización acuerdos incumplidos:** El Comité de Cartera podrá autorizar la ratificación de acuerdos aprobados a deudores morosos, que por distintas circunstancias incumplieron con el pago de una o más cuotas del plan de pagos aprobado.

5.7 Análisis y Soportes del Comité:

Las decisiones tomadas deben quedar documentadas, teniendo como premisa las consideraciones económicas, comerciales, técnicas y jurídicas, las cuales deben quedar incorporadas en las actas respectivas con conclusiones precisas en cuanto a la viabilidad de la negociación.

En atención al caso estudiado, el Profesional Financiero o quien haga sus veces o quien haga sus veces y/o el abogado de la Corporación deben elaborar una ficha de negociación donde se plasme la información como:

- Datos del deudor (nombre, cédula, número de contacto, dirección electrónica y de residencia)
- Datos del deudor solidario (nombre, cédula, número de contacto, dirección electrónica y de residencia)
- Tipo de obligación
- Capital inicial
- Capital vencido
- Intereses corrientes vencidos
- Intereses de mora

- Saldo deuda
- Antecedentes deudores
- Solicitud Deudor
- Propuesta Deudor
- Concepto jurídico
- Recomendación Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación.
- Decisión comité de cartera.

El Comité de Cartera asumirá la responsabilidad de las decisiones y velará porque las mismas estén acordes con las políticas vigentes y cada una de las normas que regulan la Corporación Gilberto Echeverri Mejía.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACIÓN DE LA DEUDA

Para llevar a cabo el procedimiento de recuperación de la cartera generada del otorgamiento de los créditos educativos (modalidad crédito condonables) implementados por la Secretaría de Educación de Antioquia, se debe surtir las siguientes etapas:

6.1 Identificación de las obligaciones a cobrar. Antes del inicio del procedimiento de recuperación de cartera, se debe ejecutar lo siguiente:

6.1.1 Identificación y Reporte de Beneficiarios. La Subdirección Técnica identificará los beneficiarios que deben iniciar su etapa de cobro y los reportará a la Subdirección Administrativa y Financiera, para la verificación y promulgación de la resolución, estructuración del plan de amortización y posterior gestión de recuperación (Información demográfica, garantía del crédito, información académica del beneficiario, información del desembolso, información saldo a recuperar, información para plan de amortización).

6.1.2 Resoluciones Definitivas. La Subdirección Técnica, remite a la oficina jurídica de la Corporación la información requerida para constituir las resoluciones dentro del tiempo establecido, en la cual se estipularán los valores condonados y los valores exigibles al beneficiario del crédito.

Las resoluciones serán notificadas de acuerdo con lo dispuesto en el Manual para la Expedición y Notificación de Actos Administrativos emanados en la ley 1437 de 2011 código procedimiento y contencioso administrativo.

Una vez la resolución esté en firme, la oficina jurídica de la Corporación comunicará a la Subdirección Administrativa y Financiera para que realicen la liquidación del crédito e inicie formalmente la etapa de cobro del crédito.

6.1.3 Liquidación del crédito. Cuando la Subdirección Administrativa y Financiera recibe la resolución en firme, procede a realizar la liquidación de los créditos para estructurar los planes de amortización e informar por medio de oficio las condiciones del crédito al beneficiario.

6.1.3.1 Condiciones de amortización. Para generar el plan de amortización de cada uno de los créditos deben contener la siguiente información:

- **Valor para financiar:** Valor no condonado
- **Plazo:** Período en el cual debe cancelar el crédito en cumplimiento a lo establecido en las resoluciones del Departamento de Antioquia N°2020060108110, 2020060115855 y sus modificaciones, "Por medio de la cual se establece el Reglamento de funcionamiento del Programa de Créditos Condonables del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia Segundo Semestre de 2020".
- **Tasa de Interés Corriente:** Es la pactada en las resoluciones del Departamento de Antioquia N°2020060108110, 2020060115855 o la que se encuentre vigente: "Por medio de la cual se establece el Reglamento de funcionamiento del Programa de Créditos Condonables del Fondo de Educación Superior del Departamento de Antioquia".
- **Sistema de Amortización:** Es la proyección de las cuotas del crédito que pagará el deudor, donde se evidenciará: Sistema de amortización (que será una cuota constante), plazo, tasa de interés corriente, mora, valor abonado a capital, valor abonado a intereses y fechas de pago.

6.1.4 Comunicación al deudor y deudor solidario del Plan de Amortización. La Subdirección Administrativa y Financiera, enviará al deudor y deudor solidario, una comunicación con la proyección del Plan de Amortización, con el objetivo de

mantenerlo informado sobre cuál será el comportamiento del crédito durante la etapa de amortización y de facilitar su programación financiera para que cumpla oportunamente con el pago de cada una de sus cuotas.

6.2 Seguimiento mensual al deudor. Consiste en la remisión vía correo electrónico del valor mensual a cancelar por parte del deudor.

6.2.1 Periodicidad del cobro. El cobro de la cuota se efectuará mes vencido, con una única fecha vencimiento de pago el día 30 de cada mes, excepto para el mes de febrero.

6.3 Pago del deudor. Es la consignación o trasferencia realizada por el deudor a la cuenta destinada por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía para el recaudo, la cual será verificada por el Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, para validar el dinero ingresado a la cuenta bancaria destinada para el recaudo versus el soporte de pago enviado por el deudor.

6.4 Aplicación del pago efectuado por el deudor. Es la forma en que serán aplicados los pagos que realiza el deudor, respetando lo dispuesto en las normas y títulos que soportan la obligación. Cuando el deudor se retrase en la cuota o el valor pagado es menor a la cuota establecida, la aplicación del pago se efectuará de acuerdo con las disposiciones normativas, para que la obligación siempre sea clara y no existan dudas en la liquidación del crédito que puedan dar lugar a la negación de un mandamiento de pago cuando se hace necesario exigir su cobro a través de la vía judicial.

6.4.1 Orden de Aplicación de Pagos. Valor pagado es inferior a la cuota y/o se presenta mora en la realización del pago.

- Se procede primero a cubrir el pago de todos los intereses causados por mora.
- Si se presenta excedente, después de cubrir los intereses de mora, se verifican las cuotas vencidas del crédito, identificando claramente el orden de la más vencida a la menos vencida.
- Para la primera cuota más vencida, se aplicará pago primero a intereses corrientes y luego a capital.

- En caso de presentarse excedente después de barrer una cuota vencida, se aplica el mismo criterio para la siguiente cuota vencida: primero intereses corrientes y después capital y así sucesivamente.

6.4.2 Orden de Aplicación Pagos. Valor pagado es superior a la cuota y/o se efectúa anticipadamente a la fecha de facturación

- Primero se cubre el valor de la cuota facturada (interés corriente y capital) y/o cuota correspondiente al respectivo mes y el excedente se aplica al capital insoluto del crédito.
- Disminución del valor de la cuota: el abono extraordinario a capital se abonará al crédito y se conservará el plazo definido inicialmente dando lugar a una disminución del valor de la cuota.
- Disminución del plazo: el abono extraordinario a capital se abonará al crédito y se conservará el valor de la cuota inicialmente definido, dando lugar a una disminución del plazo faltante para cancelar el crédito.

6.4.3 Generación de Paz y Salvo. Al deudor incluido su deudor solidario que ha cancelado sus obligaciones administradas por la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, se le debe realizar un cierre operativo.

- **Expedición Paz y Salvo:** El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, que está bajo la Subdirección Administrativa y Financiera es el responsable de la elaboración de los paz y salvos a los deudores que han cancelado sus obligaciones.

- El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación o quien haga sus veces, quien previa verificación remite a la Subdirección Administrativa y Financiera, el paz y salvo, el plan de amortización, y la relación de los respectivos pagos efectuados y conciliados, para aprobación y posterior firma del documento final al Director Ejecutivo, como ordenador del gasto donde conste que la obligación se ha cancelado.

6.5 Criterios de Calificación de la Cartera. la calificación del riesgo de la cuenta por cobrar se realizará por edades, la mora de incumplimiento de pago de las obligaciones es la variable que se realizara para tener en cuenta para la calificación de la cartera, que se realizara mensualmente así:

CATEGORÍA	EDAD DE LA CARTERA
A	0-30 días
B	31-90 días
C	91-180 días
D	181-360 días
E	> 360 días

Los niveles de clasificación son:

- **Categoría A o "riesgo normal":** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas, indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.
- **Categoría B o "riesgo aceptable":** Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.
- **Categoría C o "riesgo apreciable":** Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.
- **Categoría D o "riesgo significativo":** Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.
- **Categoría E o "riesgo de incobrabilidad":** Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

La Corporación en uso de sus facultades solo llega a tener en administración la cartera cuya calificación esta las categorías A, B y C, que es el cobro persuasivo.

7. ETAPAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA.

Las siguientes son las etapas generales para el procedimiento del recaudo de la cartera

7.1 Etapa Prejurídica. Son las actividades desarrolladas con el fin de que se genere el pago de las obligaciones o recuperar la cartera ya vencidas.

Cobro Preventivo o Persuasivo: Son las actuaciones en virtud de las cuales se invita al deudor a realizar la cancelación de sus obligaciones de manera voluntaria o a suscribir un acuerdo de pago en etapa previa al inicio del procedimiento coactivo.

Cobro Administrativo: Es la etapa de la obligación en la que existe incumplimiento por parte del deudor sin exceder 30 días.

Dentro del lapso de 30 días se efectuarán las siguientes acciones:

- Envío de notificación vía correo electrónico.
- Contacto en los números de teléfono y direcciones suministrado por el deudor y/o deudor solidario, al momento de la firma de la garantía que generó la vinculación con la Corporación**.**

Cobro directo: Cuando el deudor ha entrado en mora, superior a 91 días, se realizará el cobro directo por un tiempo máximo de tres (3) meses y consistirá en el envío de requerimiento de pago escrito con la indicación de las respectivas consecuencias. (Esta etapa de cobro directo, no se extiende más allá de los 180 días de vencimiento de la obligación). Este paso será efectuado con el apoyo de la Jurídica de la Corporación.

El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación o quien haga sus veces, agotará todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo con el deudor de la obligación, una vez agotado el cobro administrativo, dejando siempre evidencia de las acciones realizadas que sirvan como soporte probatorio en el evento de realizar cobro jurídico o castigo de cartera.

En esta etapa se deberá preparar el "expediente" el cual debe contener:

- Identificación de la obligación en mora
- Soporte de la obligación
- Recopilación de información del deudor (actualización de datos)
- Soporte de comunicaciones telefónicas y/o escritas enviadas al deudor.

Cobro prejurídico: Es la etapa cuya finalidad consiste en consolidar una fórmula de arreglo directo con el deudor, a través de un acuerdo de pago, persiguiendo la normalización de la obligación, evitando de esta manera acudir a la vía judicial.

8.Etapa Jurídica:

Una vez agotada la etapa de cobro pre jurídico, la Corporación trasladará las obligaciones a la Secretaría de Educación o a quien ella delegue, junto con la documentación requerida

9. ACUERDOS DE PAGO Y GARANTIAS.

Previo incumplimiento de las obligaciones contempladas en la etapa de cobro persuasivo se pueden advertir dos situaciones:

a. Cumplimiento de las obligaciones pactadas entre las partes dentro del término establecido por el reglamento operativo vigente de créditos condonables.

b. Una vez advertido el incumplimiento de las obligaciones, la entidad debe someter a consideración del comité de cartera el incumplimiento observado, estableciendo posibles alternativas que serán aprobadas por este, previa observancia de los plazos y las garantías a considerar con el fin de recuperar la cartera. El nuevo acuerdo concertado por la Corporación contemplará Tasa de interés general cartera, exceptuando cartera especial: la tasa de interés remuneratorio que cobre la Corporación por cada día de retraso que será a la tasa máxima legal permitida. Sin perjuicio de que la garantía se haga efectiva en el transcurso del proceso coactivo, según sea el caso. Esto, de acuerdo a la resolución No. 2020060115855 de 2020, articulo trigésimo cuarto. Plazo el cual estipula: "El saldo del crédito deberá ser amortizado en un plazo igual a los períodos financiados por el programa. No obstante, si el beneficiario lo solicita formalmente, el plazo fijado podrá ser menor o

mayor, sin que se exceda del doble del período financiado y de conformidad con lo que se establezca en el manual de crédito y cartera de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía".

De acuerdo con el punto **b** expuesto, la entidad debe someter a consideración del comité de cartera el incumplimiento observado, estableciendo posibles alternativas que serán aprobadas por este, previa observancia de los plazos y las garantías a considerar con el fin de recuperar la cartera. El nuevo acuerdo concertado por la Corporación contemplará Tasa de interés general cartera, exceptuando cartera especial: la tasa de interés remuneratorio que cobre la Corporación por cada día de retraso que será a la tasa máxima legal permitida. Sin perjuicio de que la garantía se haga efectiva en el transcurso del proceso coactivo, según sea el caso. La Corporación adelantará el procedimiento persuasivo y la garantía se haría exigible a partir de la etapa coactiva que estará a cargo de la Secretaria de Educación o a quien esta delegue.

Garantías: En todo caso, los acuerdos de pago celebrados deberán estar acompañados, como mínimo, de un pagaré en blanco y su respectiva carta de instrucciones.

10. DETERIORO Y BAJA EN CUENTAS POR COBRAR

Se deben seguir los lineamientos de la Política Contable de la Corporación establecido en la circular 013 de 2018 y sus modificaciones.

Las cuentas por cobrar serán objeto de estimaciones de deterioro cuando exista evidencia objetiva del incumplimiento de los pagos a cargo del deudor, o del desmejoramiento de sus condiciones crediticias.

La Corporación realizará baja en cuentas, cuando: los derechos expiren, se renuncien a ellos o se transfieran los riesgos y las ventajas inherentes a las mismas.

El Profesional Financiero o quien haga sus veces en la Corporación, debe llevar la propuesta de deterioro y baja con sus respectivos soportes del historial del cobro ante el comité de cartera y una vez aprobado, se envía para citación al comité de Sostenibilidad contable.

Previa a la solicitud de aprobación de deterioro y baja en cuenta, es necesario haber cumplido con la gestión de cobro, acciones de las cuales se deben anexar los soportes en los expedientes donde se documenta la solicitud de castigo.

Un crédito moroso podrá ser susceptible de baja en cuenta, previo estudio del comité de cartera y, así mismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro prejurídico o cuando el costo del cobro sea superior al valor estimado que sea recuperable, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna, luego del análisis de la situación concreta del deudor, a la luz de las condiciones que se relacionan a continuación.

Condiciones para dar de baja: Se deberá contar por los menos con una o varias de las siguientes condiciones:

- Incapacidad económica del deudor.
- Desmejoramiento de la garantía.
- Imposibilidad de contacto con el deudor y deudor solidario.
- 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.
- Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el procedimiento de que se trate.
- En los eventos de insolvencia.
- Cuando se llega al final del proceso jurídico y el mismo fue infructuoso.
- No es posible realizar el cobro del derecho u obligación, por cobro judicial, una vez se ha agotado la etapa de cobro prejurídico. (Esta etapa la realiza la Secretaría de Educación o quien delegue)
- Cuando se presente prescripción del título valor y título ejecutivo o la caducidad del derecho. (Esta etapa la realiza la secretaria de Educación o quien delegue)

- Que, habiéndose adelantado el proceso ejecutivo, no existan bienes para hacer efectivo el pago de la obligación. (Esta etapa la realiza la secretaria de Educación o quien delegue)
- Cuando jurídicamente se desconozca el paradero del deudor y deudor solidario o en los eventos de muerte presunta. En los eventos que cesen las condiciones en los casos descritos anterior, la entidad evaluará en el comité de cartera.
- Una vez surtido el procedimiento en los Comités de la Corporación, la Dirección Ejecutiva procederá al traslado de la cartera sujeta a cobro coactivo con la documentación requerida por la Secretaria de Educación o quien esta delegue.
- Los dineros recaudados y los rendimientos generados por la Gestión de Cartera en la cuenta destinada deberán ser trasladados a la Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Antioquia, de acuerdo a las directrices de esta secretaria o la Secretaría de Educación.

11. DISPOSICIONES FINALES

11.1 Ampliación Plazo y/o Disminución de la Cuota. El beneficiario del crédito que haya sido pasado al cobro podrá solicitar la ampliación del plazo con el objetivo de disminuir el valor de su cuota. La instancia competente para atender este tipo de solicitudes será el Comité de Cartera que tomará la decisión de acuerdo con los soportes que hayan sido suministrados por el deudor, los análisis de cartera y las consideraciones de los integrantes del Comité.

No obstante, de acuerdo con las normas que reglamentan estos créditos, el plazo no podrá superar el doble del (los) período (s) financiado (s). Debe diferenciarse este plazo máximo establecido para el pago de aquel que se establece para efectos de refinanciación.

El procedimiento para definir este tipo de solicitudes es el siguiente:

- Deudor debe radicar solicitud formal solicitando ampliación de plazo y/o disminución del valor de la cuota.
- Si la obligación presenta valores vencidos, para estudiar la solicitud debe ser puesta al día y/o estar dispuesto a asumir los valores causados a la fecha en el nuevo plan de pagos que se le estructure.

- El deudor puede soportar su solicitud con certificaciones de ingresos y gastos, que demuestren su falta de capacidad económica para pagar la cuota actual y, a su vez, demuestren la capacidad para pagar la cuota ajustada.
- El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe estructurar el caso para someterlo a consideración del Comité de Cartera.
- El Comité de Cartera estudiará el caso, planteando alternativas que conduzcan a la recuperación de la cartera
- El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe realizar los ajustes para definir las nuevas condiciones financieras para la amortización del crédito.
- Desde la subdirección Administrativa y Financiera se debe notificar la decisión de comité de cartera al deudor solicitante.

11.2 Disminución Plazo y/o Incremento de la Cuota. El deudor del crédito podrá solicitar la disminución del plazo con el objetivo de incrementar el valor de su cuota. La instancia competente para atender este tipo de solicitudes será el comité de cartera quien tomará la decisión de acuerdo al estudio del caso suministrado por el Profesional financiero o quien haga sus veces de la Corporación.

El procedimiento para definir este tipo de solicitudes es el siguiente:

- El Deudor debe radicar solicitud formal solicitando disminución de plazo y/o incremento del valor de la cuota.
- Si la obligación presenta valores vencidos, para estudiar la solicitud debe ser puesta al día y/o estar dispuesto a asumir los valores causados a la fecha en el nuevo plan de pagos que le apruebe la Corporación.
- El deudor puede soportar su solicitud con certificaciones de ingresos y gastos, que demuestren su capacidad económica para pagar un valor de cuota superior.
- El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe estructurar el caso para someterlo a consideración del Comité de Cartera.
- El Comité de Cartera estudiará el caso, planteando alternativas que conduzcan a la recuperación de la cartera, el Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe realizar los ajustes para definir las nuevas condiciones financieras para la amortización del crédito

- El profesional financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe notificar la decisión del comité de cartera al deudor solicitante.

11.3 Congelamiento de la Deuda y/o Reprogramación de la Deuda. a Personas Víctimas de Secuestro, Desplazamiento, Desaparición Forzada, Desastres Naturales y/o Actos Terroristas: De acuerdo con los antecedentes jurisprudenciales de la Corte Constitucional –Sentencias T-520 de 2003, T-419 de 2004, T-386 de 2012, etc.– la población víctima de secuestro o del desplazamiento forzado gozan de protecciones especiales emanadas de la Carta Magna.

Por esta razón, los deudores pertenecientes al portafolio que gestiona y administra la Corporación Gilberto Echeverri Mejía que hayan sido víctimas de secuestro y/o desplazamiento forzado y/o desaparición forzada y/o actos terroristas y/o desastres naturales, podrán gozar del beneficio del congelamiento de la obligación y reprogramación de la deuda, de acuerdo con las circunstancias de modo y lugar que haya debido enfrentar el deudor.

Los familiares o víctimas de las situaciones expuestas podrán radicar la solicitud y soportar las mismas con las certificaciones que acreditan la calidad de víctima del deudor, donde expondrán la situación y las necesidades relacionadas con el crédito vigente con la Corporación.

El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, estructurara el caso para ser sometido a consideración del Comité de Cartera, teniendo en cuenta todos los aspectos relacionados con el crédito –mora, etc.– y la situación particular de la víctima –secuestrado, desaparecido forzado, desplazado, tiempos, etc., quienes de acuerdo con los lineamientos jurisprudenciales y normativos tomarán la decisión.

El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, será responsable de realizar los ajustes necesarios en caso de que se haya reprogramado la deuda y/o se haya aprobado el congelamiento, el abogado será responsable de notificar a la persona que radicó la solicitud la decisión tomada por el Comité de Cartera.

11.4 Revisión del Crédito. En la Gestión y Administración suelen presentarse reclamaciones con relación a la liquidación y comportamiento del crédito, el siguiente es el procedimiento que debe seguirse ante solicitudes relacionadas con reclamaciones sobre el comportamiento del crédito:

- Solicitud escrita del deudor.
- Revisión solicitud y soportes presentados por el deudor
- Verificación en la base de datos de cartera del comportamiento de la obligación.
- Reconstrucción del crédito, de acuerdo con la información disponible en la base de datos de cartera (recaudos, tasas de interés), en el expediente (pagaré) y aportada por el cliente (recibos de pago).
- Determinación sobre la procedencia en la reclamación.
- Si se evidencia la existencia de saldo a favor del beneficiario, se debe elaborar ficha y presentar el caso a Comité de cartera, exponiendo las diferencias en los saldos.
- Ajustes de la obligación de acuerdo con la decisión adoptada en el Comité.
- Respuesta formal al beneficiario informando la decisión de la entidad.
- El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, será el responsable de liderar este procedimiento, y apoyarse en la información registrada. Los ajustes se soportarán con la respectiva Acta de Comité de Cartera.

11.5 Derechos de Petición y Tutelas: La Constitución Política de Colombia contempla estas instituciones legales mediante las cuales cualquier persona en Colombia puede hacer valer sus derechos fundamentales.

Mediante el Derecho de Petición(artículo 3 constitución Política, ley 1755 de 2015), un deudor de cartera que gestiona y administra la Corporación Gilberto Echeverri Mejía puede solicitar cualquiera de los trámites detallados en este manual, dado el término perentorio que tiene establecida la constitución para esta institución legal, el abogado de la Corporación liderará la atención de los derechos de petición formulados por asuntos de cartera de la Corporación Gilberto Echeverri Mejía, El profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación debe apoyar al abogado de la Corporación en los asuntos de su competencia para dar respuesta oportuna y evitar que los términos se venzan posibilitando la instauración de una tutela por no resolver oportunamente la solicitud.

En materia de administración de carteras también es común que los deudores interpongan acciones de tutela contra el acreedor argumentando la vulneración de derechos fundamentales (derecho a la vivienda digna, habeas data, etc.), al igual que

en los derechos de petición, el abogado liderará la respuesta o requerimientos que lleguen mediante tutela (decreto 2591 de 1991) y que estén relacionados con la cartera que gestiona y administra la Corporación Gilberto Echeverri Mejía. El Profesional Financiero o quien haga sus veces de la Corporación, debe apoyar al abogado de la Corporación en los asuntos de su competencia para dar respuesta oportuna y de fondo al requerimiento del juez de tutela, protegiendo siempre los intereses de la Corporación y evitando a toda costa el desacato de un fallo.

11.6 Devolución Saldo a Favor. Cuando el deudor consigna un valor superior al que realmente adeuda, extingue la obligación que tenía vigente, pero genera un saldo a su favor que la entidad debe devolver.

El siguiente es el procedimiento que debe seguirse en estas circunstancias:

- Identificar el mayor valor consignado por el deudor
- Verificar que el beneficiario no tenga otras obligaciones vigentes.
- Solicitud del beneficiario de la devolución de su dinero, informando: a) nombre del titular del crédito, c) número de obligación, d) monto de la devolución, e) ciudad y dirección de correspondencia, f) teléfono, g) motivo por el cual consignó de más.
- El beneficiario debe adjuntar a su solicitud: a) copia del recibo de consignación del último pago donde se evidencia el timbre o sello del cajero de la entidad financiera en caso de realizar el pago de manera física, en los eventos en que se realice de forma electrónica se debe adjuntar el soporte de la transacción que permita evidenciar fecha, hora, valor, b) copia del documento de identidad.
- En caso de corroborarse el saldo a favor, elaborar documento resumen donde se evidencie el saldo adeudado, los pagos efectuados y el saldo a favor del deudor, para someter a Comité de Cartera. En caso de no evidenciar el saldo a favor dirigir comunicación al deudor informando la no procedencia de su solicitud.
- Aprobación por Comité de Cartera
- Comunicación al beneficiario informando decisión y procedimiento para consignar.
- Consignación del saldo a favor.

El responsable de liderar este tipo de solicitudes es el Profesional Financiero de la Corporación o quien haga sus veces, una vez el Comité de Cartera haya aprobado la

devolución, el responsable de reembolsar el dinero al deudor es la Subdirección Administrativa y Financiera

CONTROL DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Breve descripción del cambio	Versión Final	Fecha
1		N/A	01	23-03-2023

Revisó: Evénide Blandón Vélez Cargo: Subdirectora Administrativa y financiera Firma:	Revisó: Jessika del Carmen Hinestroza Palacios. Cargo: Abogada Firma:
Revisó: Diana Arango Estrada Cargo: Contadora Firma:	Revisó: Sandra Rios Montoya Cargo: Abogada Firma: