

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 1 de 19

FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA

ACUERDO No. 014 del 23 de noviembre de 2.016, según acta No. 20 Por la Junta Directiva

La Junta Directiva en uso de sus atribuciones legales conferidas en los Estatutos vigentes,

CONSIDERANDO:

Que es obligación de la Junta Directiva trazar las políticas administrativas y ejecutivas, para el recaudo de la cartera de los créditos no atendidos normalmente.

Que en cumplimiento de sus funciones y con base artículo 59° en su literal E y F de los estatutos vigentes de FEFNA, los cuales faculta a la Junta Directiva para expedir sus propios reglamentos y demás que crea necesarios y convenientes.

Teniendo en cuenta que los dineros entregados a los asociados en calidad de préstamo constituyen o crea la cartera de FEFNA, por lo que se hace necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, ya que, es un activo que tiene su fundamento en los aportes que hacen los propios asociados, convirtiéndola en una fuente principal de financiación de del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA. Este reglamento es un complemento y tiene los mismos lineamientos del REGLAMENTO DEL COMITÉ EVALUADOR DEL RIESGO DE CARTERA DE CRÉDITOS.

Que de conformidad con lo dispuesto en el capítulo II N. 2.5 de la Circular Básica Contable y Financiera N.04 de 2.008, modificada el 23 de enero de 2009, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria, están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a la cobranza de los créditos no atendidos normalmente., por lo cual la Junta Directiva;

ACUERDA:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

La gestión para la debida recuperación tiene que realizarse de manera eficiente y eficaz para que sea exitosa y por ende rentable. La rotación permanente de la cartera hace de la cobranza una de las herramientas más importantes al interior

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 2 de 19

del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, ya que del manejo eficiente de la misma depende en gran parte el éxito de fondo.

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

Es por esto que la recuperación de los dineros prestados a los asociados se constituye en otro servicio más.

ARTÍCULO 1. OBJETIVO. El objetivo de la presente reglamentación es la de adoptar lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008 expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, en materia del cobro de cartera de las entidades registradas en el Sector Solidario, haciendo el debido seguimiento a los asociados y ex asociados del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, a través de las etapas estipuladas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO. La cartera de crédito es el activo más importante del FEFNA. Está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con el reglamento de crédito establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

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

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

ARTÍCULO 4. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA¹: Para realizar una eficiente labor de cobro EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, tendrá en cuenta la calificación de la cartera por nivel de riesgo:

¹ Tomado de la Circular Básica Contable y Financiera No.004 de 2008

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 3 de 19

La cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORÍA	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
A	0-30 días	0-30 días	0-60 días	0-30 días
B	31-90 días	31-60 días	61-150 días	31-60 días
C	91-180 días	61-90 días	151-360 días	61-90 días
D	181-360 días	91-180 días	361-540 días	91-120 días
E	> 360 días	> 180 días	> 540 días	> 120 días

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior, de edad de vencimiento y clase de cartera de créditos, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

Categoría A o “Riesgo Normal”: Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia 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 Superior al Normal”: 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 o los flujos de caja del proyecto, 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 o en los flujos de caja del proyecto 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.

EVALUACIÓN: Conforme a lo establecido en la circular 004 de 2008 será el Comité evaluador del riesgo de cartera de créditos, nombrado por la Junta Directiva, el responsable en adelantar esta tarea y para el efecto, como mínimo en los meses de mayo y noviembre de cada año, efectuará esta calificación, así mismo, este comité, cuando lo estime conveniente evaluará el riesgo de la cartera.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 4 de 19

Para esto, los créditos se agruparán en las siguientes categorías: categorías A, B, C, D y E.

CAUSACIONES: Los rendimientos correspondientes a las obligaciones en mora se causarán, según la naturaleza de la garantía, de la siguiente manera:

Como créditos con garantía personal: Los ingresos generados por estos créditos se causarán hasta los 60 días de vencido.

Como créditos de cuentas de orden: Vencido el plazo antes descrito, los créditos que se encuentren aún en estado de morosidad, deberán trasladarse a esta cuenta de orden. En todo caso, una vez efectuadas las operaciones y registros anteriores, se debe dejar constancia de esta novedad en el historial de cobranza dejando constancia de la fecha de la operación.

PROVISIÓN DE CARTERA: Para la provisión de la cartera El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, tendrá en cuenta la clasificación y la garantía de cada crédito en forma individual. En todo caso, las provisiones serán de tipo general e individual. Las provisiones se constituirán sobre el saldo insoluto de la obligación más el valor de los rendimientos, descontando de lo anterior el valor de los aportes sociales del deudor.

IDENTIFICAR A QUE CORRESPONDE LA MOROSIDAD: Por ser El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, un fondo que permite asociados de planta, pensionados y exfuncionarios, se debe identificar a que segmento corresponde la calificación dada por la herramienta informática.

- Asociados a los que no les alcanza el descuento por nomina
- Asociados con embargos de salarios con otras entidades
- Asociados que han sido retirados de sus cargos² y la liquidación no alcanza a cubrir las obligaciones con El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA,
- Asociados oficiales, funcionarios públicos, pensionados y exfuncionarios que realizan sus pagos por débito automático, ventanilla y/o consignación.
- Ex asociados con deuda.

La Unidad contable, es el primer filtro en identificar los numerales anteriormente descritos a, b, c, d y e.

En el caso que no alcancen los descuentos del asociado, enviara una comunicación al empleador y/o pagador pidiendo información de los descuentos y pagos de las nóminas

² Despidos forzosos del Fondo Nacional del Ahorro

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 5 de 19

no efectivos, si este en el transcurso de cinco (5) días hábiles no da respuesta se enviara un derecho de petición haciendo la petición formal.

Una vez se tenga conocimiento de lo ocurrido por parte del empleador y/o pagador esta información será trasladada al responsable de cartera, haciendo entrega de toda la documentación en la que incurrió, y este a su vez iniciara su debido proceso para cada caso.

ARTÍCULO 5. CANALES DE COMUNICACIÓN. La gestión de cobranza preventiva y prejudicial se realizará por parte del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA a través de los siguientes mecanismos:

- **MENSAJES (SMS):** Los deudores deberán recibir mensajes de texto, donde se le informe de manera clara y precisa su situación frente a las obligaciones para con El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA.
- **LLAMADAS TELEFÓNICAS:** El deudor deberá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos de residencia y/o trabajos registrados por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por él mismo.
- **COMUNICACIONES ESCRITAS³:** El Ejecutivo Comercial tendrá la labor de acercamiento y cobro, esta también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando al deudor y su deudor solidario a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a través de correos electrónicos o a las direcciones de residencia y trabajo registradas por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por el mismo.

GESTIÓN DE COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: Dadas las responsabilidades de pago que le competen a los deudores solidarios, El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichas personas, sin perjuicio de que simultáneamente haya requerido para el pago al deudor principal.

CONTACTO A REFERIDOS: En caso de no ubicar el deudor en los datos de contacto registrados en el formulario de vinculación, en la solicitud de crédito o en sus posteriores actualizaciones, se podrá recurrir a los teléfonos y direcciones de las referencias y otras personas naturales incluidas en la solicitud de afiliación, pagare, formulario de crédito, o cualquier otro documento que el deudor tramita con EL FONDO DE EMPLEADOS DEL

³ En el Artículo 8. Etapas de Cobro, se determinan los números de días, en que FEFNA enviara las comunicaciones por escrito.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 6 de 19

FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, con el exclusivo objeto de ubicar al deudor. Los agentes especializados externos⁴, están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos, no obstante, no están autorizados para recibir pagos directamente del mismo. Todos los abonos o pagos se deben realizar a través de los canales de pagos autorizados por EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA para tal fin.

ARTÍCULO 6. PERDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADOS POR EXCLUSIÓN. Según lo dispuesto en el CAPITULO III Artículo 20° y CAPITULO IV Artículo 28° en sus numerales e y h de los Estatutos del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FEFNA, se perderá la calidad de asociado por la exclusión generada a causa de mora mayor a NOVENTA (90) días en las obligaciones contraídas, no justificable a juicio de la Junta Directiva⁵. Una vez se haya realizado el debido proceso.

PROCEDIMIENTO PARA EXCLUSIÓN DE ASOCIADOS: Previa validación de la edad de mora de los asociados y exclusión definitiva se realizarán los siguientes procesos:

- Abono del saldo a la fecha de exclusión de los APORTES SOCIALES, AHORROS PERMANENTES y demás ahorros contractuales a las obligaciones adquiridas por el deudor.
- Verificación de saldos de obligaciones vigentes y edad de mora posterior al cruce de cuentas.
- Envío de comunicación CON SALDO A CARGO: Se le informa sobre el saldo pendiente y la edad de mora a la fecha indicando el proceso que debe realizar para normalizar sus obligaciones.

CAPITULO II.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.

ARTÍCULO 7. POLÍTICAS DE CARTERA. La cartera se debe manejar bajo los siguientes parámetros:

- a. Estudio del crédito que garantice su recuperación total.
- b. Definir y establecer los parámetros de colocación de créditos a los asociados.
- c. Calificación y depuración de la cartera.
- d. Crear y fortalecer la recuperación de la cartera o créditos morosos, a través del

⁴ Abogados externos contratados para ejecutar en proceso civil al deudor (Cobro Jurídico).

⁵ FEFNA, cumpliendo sus obligaciones administrativas y estatutarias, iniciara el procedimiento para apertura pliego de cargos asociados FEFNA por incumplimiento de pago en sus obligaciones, que se aprobó el 13 de enero del 2015.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 7 de 19

pago de las cuotas atrasadas, con el fin de lograr su normalización.

- e. Se establecerá el compromiso y responsabilidad de todas y cada una de las instancias del FEFNA, con el fin de propender en la recuperación de la cartera a favor del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA.
- f. Disminución de las cuentas incobrables.
- g. Criterios claros y precisos para la colocación.
- h. Promover a los asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones a través de los distintos medios.
- i. Propender por que la administración de la cartera morosa este guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización.
- j. Establecer los canales de comunicación requeridos para que el asociado comprenda y se responsabilice de la obligación adquirida con El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA.

ARTÍCULO 8: POLÍTICAS DE COBRO. Para la gestión de cobranza El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, tendrá las siguientes políticas de cobro:

- a. El proceso de cobranza estará orientado a crear y fomentar la cultura de pago en sus asociados.
- b. El FEFNA aplicará el cobro al deudor y/o deudores solidarios.
- c. Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso y/o deudores solidarios, se establecerán estrategias y/o mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación o crédito pendiente.
- d. El FEFNA, contará con herramientas y/o mecanismos de comunicación, descritos en el numeral anterior que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto, valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
- e. La gestión de cobro persuasivo es realizada por la EJECUTIVO(A) COMERCIAL, mediante llamadas y envío de requerimientos al deudor y deudores solidarios.
- f. La gestión de cobro pre-jurídico, es realizada por este mismo ejecutivo(a) utilizando como acciones, la activación de descuento por nómina a los deudores solidarios.
- g. A partir del día 91 y después de realizado el procedimiento de exclusión la Junta Directiva informara a la gerencia los casos que ameriten el traslado a cobro jurídico lo cual es realizado por los abogados designados por EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA.
- h. En los casos de asociados que tengan embargos por nómina los cuales hayan desplazado el descuento normal, El FEFNA procederá a iniciar el proceso de embargo con el fin de incluir nuevamente el descuento en la nómina del Fondo Nacional del Ahorro.
- i. La cobranza realizada a través de los abogados autorizados por El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA,

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 8 de 19

- j. genera costo, los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor (es) y/o deudor(es) solidario(s).
- k. El FEFNA puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor (es) y/o deudor(es) Solidario(s) en cualquiera de las etapas de la gestión de cobro. Cuando el acuerdo de pago se realice, estando la obligación en cobro jurídico, se comunicará a los abogados que llevan el caso a fin de que informen los costos adicionales pendientes, para que sean incluidos en dicho acuerdo.
- l. Los deudores serán reportados en las centrales de riesgos una vez se constituya la mora.
- m. Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas y proporcional a los intereses.
- n. Previo al cobro jurídico, se debe efectuar la exclusión del asociado y los aportes deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con deudores solidarios o en su defecto a la deuda más antigua y proporcionalmente a los intereses que adeuda el asociado moroso.

ARTÍCULO 9. RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA. La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza involucrará a todas las personas e instancias del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, en todo caso, estará en cabeza y responsabilidad de la Gerencia y el Ejecutivo(a) Comercial.

ARTÍCULO 10. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBROS. Este proceso de gestión de cobro de cartera se realizará estableciendo segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro preventivo, administrativo, administrativo con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito, una vez realizado el cierre mensual de la cartera.

- **Etapas Preventiva⁶:** Para aquellas obligaciones, cuyo recaudo se realiza por ventanilla, se dará un aviso al deudor cada mes, por cualquiera de las siguientes canales: Telefónico, correo electrónico o mensaje de texto al móvil, con 8 días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota.

"EL FEFNA, lo invita a continuar con su buen comportamiento de pagos, valide el valor a pagar en el Tel. 3810150 EXT6982"

De todas las actuaciones se debe dejar evidencia, en la herramienta informática.

- **Etapas Administrativa o cobro coactivo:** Obligaciones que tienen entre uno (1) y treinta (30) días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de

⁶ Cobranza Directa. EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO "FEFNA", podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de pagos de las cuotas mensuales, acuerdo de pagos, etc., a sus deudores.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 9 de 19

pago con el deudor, con una comunicación por los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje al móvil.

Se maneja con presteza, seriedad y persuasión, propiciando un acuerdo de pago con el deudor, para lo cual es necesario mantener el historial de créditos del asociado, en el cual se deje registro de todas las actividades desarrolladas (cartas, msm, llamadas), es muy importante educar al deudor indicándole la importancia de que cumpla sus compromisos con el FEFNA.

"EL FEFNA, lo invita a ponerse al día en su obligación crediticia, valide el valor a pagar en el Tel. 3810150 EXT6982"

- **Etapas Administrativa con aviso a deudores solidarios:** Obligaciones entre (31) treinta y (60) sesenta días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago, con una primera comunicación por escrito al deudor, con copia a los deudores solidarios, informando la morosidad y reporte a centrales de Riesgo además de todas las implicaciones disciplinarias, por alguno de los siguientes canales, telefónico, correo electrónico.

En esta etapa del proceso de debe exigir el cumplimiento de pago de la obligación al deudor o deudores solidarios mediante descuentos de nómina a través del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, con base en la autorización que para este efecto se dio en la solicitud de crédito o en documento separado, por lo cual es indispensable que sean funcionarios de la entidad. Para optar por esta alternativa es indispensable evaluar la capacidad de pago, respetando que al asociado le quede el 50% de su salario básico de acuerdo con el Decreto ley 1481/89. La Junta Directiva podrá determinar los porcentajes de descuento en caso de ser dos deudores solidarios bajo el criterio de nivel de endeudamiento, capacidad de pago e ingresos del deudor solidario.

- **Pre jurídica o de cobro a deudores solidarios:** Con obligaciones entre los (61) y (90) días se debe gestionar y buscar solución de pago, con una segunda comunicación por escrito al deudor y deudores solidarios, informando que serán reportados en Centrales de Riesgo y a su vez se informará que al día 91 de la morosidad se enviará proceso disciplinario y se hará una tercera comunicación al deudor y deudores solidarios por alguno de los siguientes canales, telefónico, correo electrónico. Para esta edad de mora en los créditos se inicia con la apertura del pliego de peticiones por incumplimiento en sus obligaciones.
- **Reporte a Centrales de Riesgo por morosidad en los créditos:** FEFNA, con la autorización otorgada por el deudor, le informara con anticipación mínima de veinte días que deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, las obligaciones no atendidas de acuerdo con las condiciones pactadas

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 10 de 19

inicialmente, a partir del primer día de mora. En concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales.

- **Proceso Disciplinario:** En esta etapa como se ha indicado anteriormente enviara comunicaciones y hará llamadas telefónicas por medio de las cuales se le informará al asociado sobre las sanciones disciplinarias que se están llevando a cabo en su contra (apertura pliego de cargos a través de Comité de Control Social) y las acciones judiciales que se podrán adelantar si no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con FEFNA, así como las consecuencias para el deudor o deudores solidarios si existieren.

Copia de la misma comunicación se le hará llegar al deudor solidario o deudores solidarios.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente, menores a 1 SMMLV, continuarán siendo gestionadas a través del cobro prejurídico o serán objetos de castigo por parte de la Asamblea General, en el evento de que sea imposible su cobro.

- **Etapas Jurídica:** No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos 91 días sin resultado alguno, se judicializará la obligación a través de abogados externos contratados para el efecto. Se realizará una tercera comunicación por escrito al deudor y deudores solidarios, informando que se enviará a proceso Jurídico informando los datos de los abogados externos a quien se le entregue el caso. Y aplica para todos aquellos asociados cuya deuda morosa supere un salario mínimo legal mensual vigente.

No obstante, la Gerencia del FEFNA, podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, con base en las recomendaciones de la Junta Directiva.

MEDIOS: Acciones legales, entrevistas, acuerdos pactados con el abogado. No obstante lo anterior, a juicio del podrá autorizar el inicio de cobro jurídico en un término y un monto inferior al señalado en el párrafo anterior.

Independiente de lo anterior, también se puede llegar a esta instancia cuando se presenten los siguientes casos:

- a. Por pérdida considerable del valor de los bienes dados en garantía.
- b. Cuando los bienes dados en garantía fueron embargados o tuvieron alguna situación de seguimiento jurídico.
- c. Cuando el deudor(es) o codeudor(es) sean demandados o estén en proceso de demanda por el cobro de otras obligaciones o fueren declarados en estado de

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 11 de 19

quiebra o concordato.

- d. Cuando se han definido planes y plazos de pagos en acuerdo directo siendo incumplido por el deudor o codeudor (es).
- e. Una vez remitidos los créditos a cobro jurídico no se recibirá dinero al deudor debido a que esto obstaculizaría el proceso de cobro ejecutivo. El asociado negociará directamente con el abogado.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso que la dirección de residencia, correo electrónico, móvil o teléfono del deudor y codeudor solidario, no este actualizado en las bases de datos del FEFNA, se dejara evidencia de la gestión que se adelantó. Siendo responsable el deudor en actualizar la información.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico, estarán a cargo del deudor y/o deudores solidarios.

PARÁGRAFO TERCERO: Para entablar el proceso de demanda se requiere evaluar si el caso lo amerita, determinando la viabilidad de recuperar la obligación por esta vía.

PARÁGRAFO CUARTO: Una vez entregado el proceso a cobro Jurídico, El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, no está obligado a entregar los estados de cuenta a los deudores, teniendo en cuenta que se liquidan utilizando la cláusula aclaratoria de capital e intereses y quienes están facultados para atender estas solicitudes son los abogados que tienen en su poder dichos casos⁷.

PARÁGRAFO QUINTO: Se enviará a proceso Jurídico copia de la solicitud de crédito, plan de pagos, extracto del crédito donde se visualicen los pagos realizados y su amortización, registro de llamadas impreso, copia de cartas enviadas y acuso de recibo, pagaré original y carta de instrucciones.

ARTÍCULO 11. REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO. Se envía el informe de la cartera actual del FEFNA tanto de créditos al día como los que están en mora; esta central administra la información de las entidades financieras y crediticias, lo cual sirve como herramienta para el estudio de crédito en aras de minimizar el riesgo.

Para realizar el reporte del comportamiento de los créditos en mora se enviara una comunicación por escrito (20) veinte días calendario con anticipación del reporte.

De igual modo se realizara el reporte de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de

⁷ Cuidando la integridad y el buen nombre de los colaboradores e incluso por evitar conflicto de intereses, todos los empleados del Fondo de Empleados de EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO "FEFNA", no están autorizados para suministrar ningún tipo de información del estado de los créditos que están en proceso Jurídico. Para ello deben comunicarse directamente con los abogados que a su vez indicara el debido proceso.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 12 de 19

Centrales de Riesgo.

ARTÍCULO 12. PROCESO PARA EL REPORTE LA CENTRAL DE RIESGO DATA CRÉDITO. Se hace los primeros 10 días de cada mes, en la página web de la institución a reportar, este informe de cartera lo genera automáticamente el sistema operativo, los cierres de cada mes y el empleado encargado lo reportara.

ARTÍCULO 13. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA. Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, el FEFNA podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un acta de acuerdo que tenga como mínimo: fechas de pago, cuota, plazo y demás condiciones pactadas, además de dejar el pagaré y hoja de instrucción, firmada por él y los nuevos codeudores.

- **INTERÉS POR MOROSIDAD:** El incumplimiento en el pago oportuno de las cuotas pactadas de cualquier línea de crédito, ocasionará un interés de mora, cuyo porcentaje no podrá ser superior a la tasa máxima legal permitida. Para todas las líneas de crédito el interés de mora es equivalente al uno punto cinco (1.5%) del interés pactado y solo se cobrará sobre el saldo vencido.
- **ACUERDO DE PAGO:** El FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos pendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva del FEFNA, con el apoyo del Comité evaluador del riesgo de cartera, a través de la Gerencia o del empleado a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados facultados para suscribir estos acuerdos.
- **FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO.** El FEFNA, se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado.
- En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, el FEFNA, a través del Gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdos de pago con los deudores externos, tendientes a recuperar el 100% del capital y total o parcialmente los intereses. En caso que el Gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva.
- **PLAZOS PARA ACUERDOS DE PAGO:** Para la realización de los acuerdos de pago

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 13 de 19

se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

- Cuando el valor de las obligaciones del crédito no supere los dos (2) S.M.M.L.V. el plazo no excederá de seis (6) meses y la garantía exigible será de carácter personal.
- Cuando el valor de las obligaciones del crédito supere los dos (2) S.M.M.L.V., sin exceder de cinco (5) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de nueve (9) meses.
- Cuando las obligaciones del crédito superen los cinco (5) SMLMV, sin exceder de diez (10) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de doce (12) meses.
- Cuando las obligaciones del crédito superen los diez SMMLV (10), en adelante, el plazo podrá ser hasta de dieciocho (18) meses.

PARÁGRAFO PRIMERO: No obstante, lo anterior, el Gerente del FEFNA podrá autorizar un mayor plazo cuando el deudor, previo estudio realizado, no pueda cumplir con los criterios estipulados en este artículo, a un máximo de veinticuatro (24) meses.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los acuerdos de pago que se suscriban sobre las obligaciones del asociado a favor del FEFNA deberán contar con un deudor solidario.

PARÁGRAFO TERCERO: El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria y para el efecto se dará traslado del cobro de la obligación a los abogados quienes iniciarán inmediatamente las acciones judiciales respectivas. El Ejecutivo(a) Comercial, tan pronto se verifique el incumplimiento, deberá remitir la obligación conforme a lo antes descrito.

PARÁGRAFO CUARTO: Los acuerdos de pago que se suscriban con deudores del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA, deberán contemplar el cobro de intereses, costas procesales y demás gastos que se hayan ocasionado.

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

PARÁGRAFO SEXTO: Para acogerse al acuerdo de pago el deudor debe demostrar capacidad de pago, entregando certificación laboral vigente o pensional y los tres últimos desprendibles de las nóminas (pagos), si es ex empleado debe traer copia del último contrato y los tres últimos extractos del banco., pensionado copia de la resolución de la pensión y los tres últimos extractos del banco.

- **CLAUSULA ACCELERATORIA.** El FEFNA, incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento , entendido éste como la no

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 14 de 19

cancelación de cualquiera de la cuotas pactadas en el acuerdo de pago, pueda declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo adeudado de la obligación incorporada en el pagaré suscrito por los deudores, así como sus intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de la entidad.

- **CONCILIACIÓN:** Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico se podrá aceptar conciliación para el pago de la obligación, previo concepto de la asesoría jurídica contratada para realizar este cobro.
- **ATRIBUCIONES PARA APROBACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO**
 - a. Para saldos de deuda hasta (10) SMLMV, serán aprobados por el Gerente.
 - b. Para saldos de deuda superiores a (11) SMLMV, serán aprobados por la Junta Directiva.
- **REESTRUCTURACIÓN:** Se entiende por reestructuración de un crédito, el proceso mediante el cual se modifican cualquiera de las condiciones originales pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación.
- **REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS DE VIVIENDA:** EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO - FEFNA al momento de hacer la evaluación de la solicitud de reestructuración de una obligación de este tipo, deberá verificar que se cumplan los siguientes requisitos:
 - a. Que el saldo de la obligación a la fecha de la solicitud de la reestructuración no exceda el setenta por ciento (70%) del valor del inmueble o el ochenta por ciento (80%) si se trata de vivienda de interés social o nueva.
 - b. Se debe hacer actualización de la garantía mediante avalúo técnico, cuando éste tenga más de tres años de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones. El avalúo técnico será realizado por profesionales, personas naturales o jurídicas, inscritos en el Registro Nacional de Avaluadores conformado por la lista de las entidades autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el Decreto 422 de 2000.
 - c. Que el plazo contemplado para reestructurar la obligación no supere el máximo fijado para la línea de vivienda.
 - d. Que el reporte de endeudamiento con el sector financiero permita concluir que el deudor está en capacidad de cumplir con la obligación hipotecaria de vivienda.
 - e. Que el FEFNA y cualquier otra entidad, no haya presentado demanda

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 15 de 19

ejecutiva en contra del deudor por la obligación respecto de la cual se solicita la reestructuración.

- f. Que no existan embargos sobre la garantía a la fecha de solicitud de la reestructuración.
- g. Que la solicitud de reestructuración de créditos sea suscrita por todos los obligados, mediante la legalización de todos los documentos pertinentes.
- h. Presentar paz y salvo de los impuestos del bien inmueble objeto de la hipoteca.

- **REESTRUCTURACIÓN CRÉDITOS DE CONSUMO:** Se establecen los siguientes requisitos:

- a. Que el plazo contemplado para reestructurar la obligación no supere los topes dados en el numeral 10.2.2

- **PLAZOS PARA ACUERDOS DE PAGO:**

- b. Que la solicitud de reestructuración de créditos sea suscrita por todos los obligados, mediante la legalización de todos los documentos pertinentes.
- c. Que el reporte de endeudamiento con el sector financiero permita concluir que el deudor está en capacidad de cumplir con la obligación.

PARÁGRAFO SÉPTIMO: Entregar la demás documentación solicitada por el FEFNA, que están descritos en el Artículo 5 del presente Reglamento.

- **OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA:** Las reestructuraciones serán un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de crédito y no puede convertirse en una práctica generalizada. Será requisito para la aprobación de las reestructuraciones evaluar la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento.

A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo. Esta calificación dependerá de las condiciones financieras del deudor.

Cuando un crédito reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración. Si esta fuere de mayor riesgo, se deberán hacer las provisiones correspondientes.

Cuando un acuerdo de reestructuración es incumplido, se iniciará inmediatamente el proceso de cobro jurídico.

ARTÍCULO 14. COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS. Existen dos clases de solidaridad según los artículos 1570 y 1571 del código civil:

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 16 de 19

- **Solidaridad activa:** se entiende por solidaridad activa el caso en el cual existe un deudor que tiene dos o más acreedores solidarios; en esta situación si el deudor ha sido demandado por alguno de los acreedores debe pagarle a este; mientras que si no media demanda contra el deudor, él es libre de escoger cualquiera de los acreedores y pagarle.
- **Solidaridad pasiva:** aquí no hay pluralidad de acreedores, sino de deudores y en este caso el acreedor podrá demandar el cumplimiento de la obligación de todos los deudores solidarios o escoger uno a su opción.

Entonces, como su nombre lo indica, el codeudor comparte la deuda con otra persona en las mismas condiciones. Es decir, hay una sola obligación en cabeza de varios deudores, uno que recibe el dinero y otro que garantiza.

Lo anterior significa que en caso de incumplimiento de la obligación la entidad puede exigirle el pago total de la deuda a cualquiera de los deudores ya que el compromiso adquirido por ellos es de manera solidaria. Cuando las condiciones del crédito determinan que los deudores deberán cumplir de manera solidaria se refiere a que es imposible la división de la deuda en partes iguales o proporcionales, esto le garantiza al acreedor recibir la totalidad de los recursos que prestó.

GESTIÓN DE COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: Las obligaciones que tengan una mora mayor a (91) días, su garantía sea de tipo personal y previa gestión de cobro al deudor principal, cuya respuesta no haya sido positiva, y se una vez se agoten todos los procedimientos necesarios para el recaudo de la cartera se enviará el cobro a cualquiera de los deudores solidarios.

CRITERIOS PARA EL COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: EL FONDO DE EMPLEADOS EL FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FEFNA realizará el descuento a los Deudores Solidarios con base en los siguientes criterios:

- a. El Deudor Solidario debe tener capacidad de pago para realizarle el descuento correspondiente.
- b. El Deudor Solidario debe ser un Asociado activo.
- c. La obligación se reprogramará para no afectar el flujo de efectivo del Asociado.
- d. Se informará al Asociado (Deudor Solidario) y a Gestión Humana sobre el descuento correspondiente.

ARTÍCULO 15. CASTIGO DE LA CARTERA⁸: Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su recuperación o pago y, así mismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del

⁸ Según lo expuesto en la Circular Básica Contable y Financiera No.004 del 2.008, en su CAPITULO VI- CASTIGO DE ACTIVOS en sus numerales 2, 3 y 4.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 17 de 19

deudor desde el proceso de cobro administrativo y prejurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna.

Los castigos serán aprobados por la Asamblea General; para hacer efectiva su aprobación es necesario que el Gerente y las Junta Directiva expongan ante la Asamblea, como mínimo, la siguiente información:

Monto de la Cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.

La Representante Legal, presentará los informes que deben estar debidamente motivados, indicando en forma detallada el origen de la decisión, los documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado y los resultados de la gestión efectuada, y un informe si es el caso del abogado donde se exponga la actividad del cobro jurídico.

Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité evaluador del riesgo de cartera de créditos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o concepto Jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

Así mismo, se solicitará la certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.

ARTÍCULO 16: CRITERIOS PARA CONSIDERAR UNA OBLIGACIÓN COMO IRRECUPERABLE⁹.

Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la obligación es irrecuperable:

- a. Incapacidad económica del deudor.
- b. Desmejoramiento, pérdida o destrucción de la garantía.
- c. Imposibilidad de ubicación y localización del deudor o deudores solidarios.
- d. Cuando opera el fenómeno de la caducidad y prescripción de las obligaciones.
Para tal caso, se iniciarán las investigaciones que corresponda a fin de establecer el o los responsables de la ocurrencia de dichos fenómenos.
- e. Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su

⁹ La decisión de castigo dependerá de las políticas internas del FONDO DE EMPLEADOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO "FEFNA", sin que ello libere a los administradores, Junta Directiva y Asamblea General de la responsabilidad del manejo de sus activos. En términos generales, para el castigo de los activos se debe proceder en primera instancia a la constitución del 100% de las provisiones del valor de los activos correspondientes.

Tomado textualmente de la Circular Básica Contable y Financiera No.004 del 2.008, en su CAPITULO VI- CASTIGO DE ACTIVOS en sus numerales 2 literal e y f.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 18 de 19

cobro o pago.

- f. Para tal caso, se iniciarán las investigaciones que corresponda a fin de establecer el o los responsables de la ocurrencia de dicho fenómeno.
- g. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.
- h. El monto de la cartera a castigar debe corresponder a exasociados que se encuentren a la fecha excluidos y totalmente aprovisionada.
- i. La cartera de créditos y cuentas por cobrar derivadas de la operación de créditos que sean calificadas como incobrables.
- j. Cuentas de cobrar de difícil cobro¹⁰.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE INFORMES. En la primera semana de cada mes se presenta el informe a la gerencia sobre la gestión de cobro y los resultados obtenidos, además se analizarán los informes de abogados y los informes semestrales del Comité evaluador del riesgo de cartera de créditos.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente reglamento, el Gerente y el Ejecutivo(a) Comercial, presentarán informes trimestrales y/o cada vez que los requiera la Junta Directiva.

ARTÍCULO 18. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN. Tanto las actuaciones del Comité evaluador del riesgo de cartera de créditos como las de los responsables de cobro por parte del FEFNA, como las de cada uno de sus integrantes, las decisiones que se adopten, la información a que tengan acceso y de la cual tenga conocimiento por razón de su función, serán de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no podrá ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios del fondo.

ARTÍCULO 19. VACÍOS. Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento serán resueltos por la Junta Directiva, a la luz del Estatuto vigente.

ARTÍCULO 20. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO. El presente reglamento entra en vigencia a partir del 01 de abril del 2017, por parte de la Junta Directiva y deroga las reglamentaciones internas que le sean contrarias.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo No.014 y Acta No. 019 del 23 de noviembre de 2016 y deroga al Reglamento aprobado el 05 de febrero del 2016, según acta No. 019.

	REGLAMENTO DE COBRANZA Y RECAUDO	
	Código: GE-RG-06	Acta Aprobación: 20-2016
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Fecha: 23-11-2016
		Versión: 01
		Página 19 de 19

(FIRMADO EN FÍSICO)
MAIRA DEL CARMEN GUTIÉRREZ T.
 Presidente Junta Directiva

(FIRMADO EN FÍSICO)
ALFONSO RENE SUTTA R.
 Secretario Junta Directiva

CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES					
FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DE LA MODIFICACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
23-11-2016	01	Emisión e integración del reglamento de cobranza y recaudo al sistema de gestión documental.	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva