



**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA ADMINISTRACIÓN Y COBRO DE
CARTERA
PORTAL DE PONTEVEDRA CASAS**

Bogotá D.C., octubre 2017



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y COBRO DE CARTERA PORTAL DE PONTEVEDRA CASAS

Tabla de Contenido

1	OBJETIVO.....	1
2	AMBITO DE APLICACIÓN	1
3	RESPONSABILIDAD	1
4	ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA	1
4.1	Del Cobro Persuasivo	1
4.2	Del Cobro Pre-Jurídico	2
4.3	Acuerdo De Pago En La Etapa De Cobro Persuasivo Y Cobro Jurídico	2
4.4	Aplicación Del Cobro Jurídico.	4
4.5	Acuerdo De Pago En La Etapa De Cobro Jurídico	4
5	Vigencia.....	5
6	GLOSARIO DE TERMINOS Y CONCEPTOS:	5

1 OBJETIVO

El objetivo del presente manual es establecer en forma clara y precisa las políticas y procedimientos internos que se realizan para llevar a cabo la facturación, cobro oportuno, control, acciones de cobranza regular y moratoria de las cuentas con antigüedad de saldos de cada uno de los propietarios y/o residentes.

2 AMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todos los titulares propietarios residentes del conjunto Portal de Pontevedra Casas que tengan título de propiedad sobre alguna o algunas de las 101 casas que conforman el conjunto residencial.

3 RESPONSABILIDAD

La administración del conjunto es la responsable del recaudo del cobro de cartera, por lo tanto, deberá adelantar las gestiones de cobro de conformidad a lo dispuesto en el presente manual.

4 ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA

la labor de cobro se inicia el día quince (15) de no pago de la administración del mes inmediatamente anterior con una nota recordatoria.

4.1 Del Cobro Persuasivo

Mora de 16 a 30 días: Se deberá adelantar el cobro persuasivo por medio de comunicación telefónica y escrita (entrega certificada).

Mora del 31 a 90 días: Se deberá adelantar el cobro persuasivo por medio de una segunda comunicación escrita, donde se cite a una reunión de información y/o conciliación donde quede claro el proceso a seguir si persiste el no pago de las responsabilidades a la fecha.

A partir del día 61. Comunicación escrita donde se indiquen las restricciones en el uso de zonas comunes no esenciales.

4.2 Del Cobro Pre-Jurídico

Mora del 91 a 120 días: Se deberá adelantar por medio de una tercera comunicación escrita, donde se indique el traslado de la cuenta al abogado en caso de no generarse el pago, dando un plazo para el pago y/o acuerdo de pago no mayor a 5 días hábiles, fecha en la que se enviara al abogado si no se definen el acuerdo de pago.

Parágrafo 1: se dejará constancia por escrito de lo actuado y se remitirá las constancias y copias de las comunicaciones remitidas al deudor, al abogado encargado de adelantar el cobro jurídico.

Parágrafo 2: Esta etapa será adelantada por la Administración, sin embargo, si el consejo y la Administración lo determinan, se podrá contratar a un abogado para que realice el cobro de cartera en esta etapa.

4.3 Acuerdo De Pago En La Etapa De Cobro Persuasivo Y Cobro Jurídico

La celebración de acuerdos de pago es un mecanismo para procurar el pago de la obligación a través del compromiso que se suscribe por parte del deudor, a favor del Conjunto, y aprobado por la Administración, previa solicitud escrita del deudor en la que presente su intención de pago y una propuesta, la cual será evaluada y autorizada por el Consejo de Administración y/o la Administración, teniendo en cuenta las atribuciones establecidas según los montos y edad de la cartera siguiendo los parámetros y lineamientos:

- En ningún momento se debe rebajar el monto adeudado y sus correspondientes intereses generados por el periodo de mora a la fecha del acuerdo.
- El plazo para el pago no debe exceder las $\frac{3}{4}$ partes del periodo de mora.
- Las deudas en mora hasta nueve (9) meses la Administración puede llegar a acuerdos que considere convenientes siempre dando cumplimiento a las políticas establecidas.

- El acuerdo debe incluir el pago oportuno de las cuotas de administración normales más las cuotas de lo adeudado durante el tiempo del acuerdo.
- El incumplimiento de las fechas y montos del acuerdo generan automáticamente el cobro total e inmediato a la fecha sumándole los intereses de mora generados y de inmediato se traslada el caso al abogado asignado para el cobro jurídico, esto sin excepción alguna.
- Durante el cumplimiento del acuerdo cesa el cobro de los intereses moratorios. Pero, si se incumple el acuerdo estos serán cobrados en su totalidad.
- Todos los pagos que se reciban por parte del deudor deben ser consignados directamente en la cuenta corriente del Conjunto destinada para tal fin. Nunca se recibirán por parte del abogado y/o Administrador.
- Con la firma del acuerdo de pagos se levantará la restricción en el uso de las zonas comunes no esenciales.

Los criterios para la suscripción del acuerdo serán revisados por la Administración y deberán considerar los siguientes aspectos:

Parágrafo 1: Será declarado incumplido el acuerdo de pago y dejar sin vigencia el plazo concedido, cuando el deudor incumpla el pago de una o más cuotas de administración ordinarias o extraordinarias, y/o por la mora en el pago de las cuotas convenidas en el acuerdo de pago.

Parágrafo 2: El incumplimiento del Acuerdo de Pago será verificado por el Administrador y dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Para tal efecto, en los cinco días siguientes después del incumplimiento, se deberá dar traslado del valor total de la obligación (incluidos los intereses que se generen a la fecha de incumplimiento) al abogado encargado de adelantar los procesos jurídicos.

4.4 Aplicación Del Cobro Jurídico.

El trámite de cobro jurídico se adelantará para el recaudo de obligaciones que superen los ciento veinte (120) días de mora, siempre y cuando superen el equivalente a cuatro (4) cuotas de administración.

La etapa de cobro jurídico estará bajo la responsabilidad de un abogado que tenga su tarjeta profesional y será responsabilidad de la Administración remitir al abogado la documentación necesaria, una vez venza el plazo otorgado al deudor para que se acerque a pagar dentro de la etapa de cobro persuasivo y de la etapa de cobro pre-jurídico.

4.5 Acuerdo De Pago En La Etapa De Cobro Jurídico

La celebración de acuerdos de pago en esta etapa, será realizada por el abogado encargado de llevar el proceso jurídico correspondiente y será aprobado por El consejo de Administración y/o la Administración, teniendo en cuenta los montos y edades de la cartera establecidos en la tabla de atribuciones, según corresponda, previa solicitud escrita del abogado en la que indique las condiciones del acuerdo propuesto por el deudor. (Política 9 cuotas de administración).

Los criterios para la suscripción del acuerdo serán revisados por la Administración y deberán considerar los siguientes aspectos:

Parágrafo 1: Se declara incumplido el acuerdo de pago y dejar sin vigencia el plazo concedido, cuando el deudor incumpla el pago de una o más cuotas de administración ordinarias o extraordinarias, y/o por la mora en el pago de las cuotas convenidas en el acuerdo de pago.

Parágrafo 2: El incumplimiento del Acuerdo de Pago será verificado por el Administrador, quien le informará al abogado encargado del proceso, para que este a su vez, hable con el deudor y gestione el pago dentro de los cinco días siguientes, si transcurrido este tiempo, el deudor no genera el pago, el abogado deberá activar nuevamente el proceso y se cargaran a la cuenta los intereses dejados de facturar.

Parágrafo 3: Los pagos de las cuotas del acuerdo de pago, deberán realizarse en la cuenta bancaria que el conjunto tenga dispuesta para el recaudo de las cuotas de administración.

5 Vigencia

El presente Manual de Políticas para el Recaudo de Cartera del Conjunto Residencial Portal de Pontevedra, rige a partir de su expedición y deberá aplicarse por parte de la Administración del Conjunto. Las demás disposiciones anteriores a la vigencia de este manual quedan derogadas.

El presente Manual de Políticas para el Recaudo de Cartera del Conjunto Residencial Portal de Pontevedra, fue aprobado mediante el Acta No.192 del 23 de octubre de 2017.

6 GLOSARIO DE TERMINOS Y CONCEPTOS:

Acuerdo de Pago: son una facilidad que otorga el Consejo de Administración a los propietarios y/o residentes que se encuentran con deuda en mora para pagar en cuotas parciales la obligación pendiente.

Cobro Jurídico: es cuando se dispone de un abogado para que realice los trámites de cobro y en ausencia o renuencia de pago del deudor, se le otorga plena viabilidad al acreedor de perseguir mediante proceso judicial y solicitarle al Juez que ordene el pago de la obligación al deudor.

Cobro Persuasivo: Son las acciones encaminadas a motivar al deudor moroso a través de comunicaciones amigables y ofrecimiento de canales de recaudo que faciliten el pago de su adeudo, evitando con ello, llegar a acceder a las instancias legales y jurídicas que lleven a resarcir los montos adeudados por medio del embargo de sus bienes.

Cobro Pre jurídico: Son las acciones de cobro previas a enviar el caso a un proceso legal dando poder a un abogado para que instaure las correspondientes demandas civiles y/o comerciales ante un juez para que se logre recuperar los montos adeudados.

Cuota de administración: es un pago o contribución obligatoria que se hace a la Administración del Conjunto residencial y con ese dinero se contribuye al funcionamiento, mantenimiento, reparación y ejecución de obras necesarias para la administración de una copropiedad.

Deuda en Mora: La mora es el retraso deliberado en el cumplimiento del plazo superior a cuarenta (40) días en el pago de las cuotas de administración.

Deudor: Es aquella persona que en su condición de propietario y/o residente arrendatario está obligado a satisfacer una deuda u obligación; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación, para el caso de la copropiedad, se refiere a todas aquellas obligaciones monetarias establecidas como de pago obligatorio, como cuotas de administración, cuotas extraordinarias, multas, pago de servicios utilizados, entre otros.

Interés Moratorio: es el interés sancionatorio que se aplica una vez se haya vencido el plazo de pago normal de la cuota de administración establecida y no se haya efectuado dicho pago.