

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 2 de 15

CONTENIDO

TITULO I	3
GENERALIDADES	3
TITULO II	5
ADMINISTRACIÓN DE A CARTERA	5
TITULO III	6
DEFINICIÓN DE LA CARTERA SEGÚN SU CLASIFICACIÓN	6
TITULO IV	7
SUSPENSIÓN DE INTERESES	7
TÍTULO V	7
PROVISIÓN	7
TITULO VI	8
RECUPERACIONES	8
TITULO VII	10
NORMALIZACIÓN	10
TITULO VIII	11
REFINANCIACIÓN	11
TITULO IX	12
PRÓRROGAS	12
TITULO X	12
SUBROGACIÓN	12
TITULO XI	13
ACUERDO DE PAGO	13
TITULO XII	13
NOVACIÓN	13
TITULO XIII	14
RETANQUEO	14
TITULO XIV	14
POLÍTICAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA	14
TÍTULO XV	14
CASTIGO DE CARTERA	14

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 3 de 15

TITULO I GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto Social. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, tendrá por objeto principal el fomento del desarrollo económico y social en el ámbito local, municipal, departamental y regional mediante la prestación de servicios relacionados con la ejecución de actividades financieras y las conexas para ejecutar estas, dirigidas a la obtención, administración y colocación de recursos que se utilicen para gestión y ejecución de programas y proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; todo lo anterior en el marco legal que como establecimiento público del orden territorial le corresponde y puede desplegar al pertenecer a la categoría de instituto para el financiamiento y desarrollo territorial.

Artículo 2. Misión. La Misión del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras y gestión de programas y proyectos de inversión que, en el marco legal vigente, puede desplegar como establecimiento público del orden territorial y su categoría de Instituto para el Financiamiento y Desarrollo Territorial, INFIS.

Artículo 3. Visión. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, se consolidará como una entidad líder del nivel descentralizado departamental, consecuencia de la implementación de su modelo de gestión y financiamiento de proyectos socioeconómicos, que promuevan el bienestar de la región y garanticen su sostenimiento con rentabilidad en el contexto social e institucional.

Artículo 4. Naturaleza Jurídica. El Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, es un establecimiento público de carácter departamental descentralizado, así como de fomento, promoción y desarrollo social, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto Nro. 1221 de 1986, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Además, hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

Artículo 5. Funciones. En desarrollo de sus objetivos el Instituto ejercerá las siguientes funciones.

1. Conceder créditos a entidades públicas y a particulares que presten servicios públicos, dirigidos a proveer recursos para impulsar programas de desarrollo, así como proyectos de inversión en los sectores económicos y sociales destinatarios, constitucional y legalmente de la inversión Estatal; de igual manera ejecutar en calidad de entidad proveedora de recursos o entidad prestataria, operaciones de crédito público, las operaciones asimiladas a estas y las operaciones propias del manejo de la deuda pública y las conexas.
2. Realizar operaciones de redescuento y sus operaciones conexas ante los organismos de carácter público o mixto, nacionales o internacionales, actuando como intermediario de captación de esos recursos en favor de promover la ejecución de programas de desarrollo y proyectos de inversión en los sectores tanto económicos como sociales destinatarios constitucional y legalmente de la inversión Estatal.
3. Obtener y administrar los recursos que se refieran a excedentes de liquidez de las entidades territoriales de la jurisdicción departamental, siempre y cuando se cumplan con las condiciones administrativas y financieras que establecen las disposiciones legales vigentes.
4. Actuar como entidad operadora de libranza o descuento directo, señalado en la Ley 1527 de 2012 o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.
5. Realizar operaciones financieras de descuentos de sus acreencias y tramitar redescuento de las mismas.
6. Servir de garante de las obligaciones crediticias asumidas por entidades de derecho público del territorio departamental, cuando estas realicen la obtención de esos recursos para la ejecución de proyectos de inversión de obras públicas, condicionando aquel servicio a la constitución a su favor de la garantía idónea y suficiente que sea factible para la respectiva entidad pública.
7. Prestar servicios de asesoría, así como de cooperación técnica y financiera, a las entidades territoriales del departamento y sus entes descentralizados, en los proyectos de inversión financiados con recursos del Instituto o cuando se trate de otras fuentes de financiación.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 4 de 15

8. Prestar a las entidades territoriales del departamento y sus entes descentralizados los servicios técnicos de capacitación, asesoría y apoyo, bien sea directamente o mediante los sistemas y mecanismos que se determinen en los manuales de crédito, para el ejercicio de la supervisión y seguimiento de los proyectos o programas financiados con recursos del Instituto, o cuando se trate de otras fuentes de financiación.

9. Aunar esfuerzos económicos y administrativos para la ejecución de programas y proyectos de inversión, que interesen al Departamento y sus municipios a través de la ejecución permanente de gestión e interacción con las entidades que en el ámbito nacional, regional, departamental y municipal propicien en forma directa el desarrollo de la región.

10. Proponer a las administraciones municipales, a la departamental y la nacional, al igual que a las instancias institucionales conformadas por estas, la aplicación de herramientas de capacitación, investigación, alianzas institucionales, entre otras, que estén dirigidas a identificar las necesidades técnicas, financieras y de inversión que conlleven al desarrollo de la productividad de los sectores económicos con presencia e importancia en la región.

11. Coadyuvar al Gobierno Departamental en la ejecución de los planes, políticas y programas de desarrollo integral, mediante la prestación de los servicios que constituyen su objeto.

12. Recibir y mantener los recursos destinados por la Nación, el Departamento y los Municipios al funcionamiento y ejecución de obras, planes, proyectos y programas hasta tanto se requieran para efectuar su inversión por la entidad destinataria de los mismos, de acuerdo con los parámetros legales.

13. Realizar la formulación, administración y ejecución de los proyectos de Asociaciones Público-Privadas (APP) que realicen los usuarios que conforman su población objetivo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 37 de la Ley 1508 de 2012.

14. Asesorar técnicamente la estructuración, formulación, viabilidad y ejecución de proyectos factibles de financiar con recursos del Sistema General de Regalías, en los términos señalados en los artículos 25 y 28 de la Ley 1530 de 2011 y otras fuentes de financiación.

15. Ejecución de las estrategias señaladas a cargo de las entidades territoriales en las leyes que adopten los planes nacionales de desarrollo, y que se relacionen con la gestión, el mejoramiento de competitividad e infraestructura regional, la tecnificación y transformación del campo, así como la seguridad ciudadana, la justicia y la democracia para la consolidación de la Paz como valor constitucional y el desarrollo ambiental sostenible.

16. Estimular, apoyar y acompañar la incubación, creación y desarrollo de empresas productivas a través de la aplicación de diferentes herramientas administrativas como capacitación, asesoría técnica, otorgamiento de incentivos y demás aspectos que le permitan incidir en la potencialización de la vocación productiva del departamento.

17. Realizar aportes y participar en la creación de sociedades o personas jurídicas de derecho público o privado, alianzas estratégicas, contratos de riesgos compartidos y similares cuya finalidad sea desarrollar proyectos de inversión.

18. Invertir los excedentes de tesorería con fines de rentabilidad social e institucional, y dentro de las políticas establecidas por el Consejo Directivo.

19. Realizar Inversiones patrimoniales en proyectos en ejecución y entes jurídicos existentes que procuren el fomento y desarrollo económico de la región.

20. Celebrar y realizar toda clase de contratos, convenios y operaciones con entidades públicas o privadas dedicadas a la actividad financiera, mediante las cuales se permita la gestión de los recursos entregados en administración a través de la colocación de préstamos a interés y con garantías; a empresas de economía mixtas, privadas o personas naturales con el fin de promover el desarrollo económico y productivo de la región, en el marco del plan de desarrollo departamental.

Parágrafo. La selección del tercero deberá cumplir los lineamientos establecidos en el manual de crédito de la entidad, y deberá contar con la experiencia, idoneidad y vigilancia por parte de la Superintendencia correspondiente.

21. Celebrar y realizar toda clase de contratos, convenios, operaciones y, en general, cualquier otra actuación que demande el ejercicio de sus

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 5 de 15

derechos o el cumplimiento que, legal y contractualmente, se deriven de su existencia y funcionamiento, además que en todo momento le permitan el cumplimiento cabal de su objeto.

22. Constituir, administrar o participar a título oneroso en fondos especiales y/o fondos cuenta con o sin personería jurídica cuyos recursos tengan como destinación la realización de proyectos, financiación de programas de educación de pregrado y postgrado, planes o programas en cumplimiento de su objeto y las funciones y actividades que constituyen éste.

23. Administrar eventual y transitoriamente, obras y/o empresas cuando por razón de los contratos celebrados, se requiera para preservar sus intereses y participar transitoriamente en estas últimas, cuando las condiciones así lo exijan.

24. Adquirir, administrar, enajenar, gravar, arrendar y limitar el derecho de dominio de bienes de toda naturaleza, cuando fuere necesario o conveniente a sus fines, asegurando el mantenimiento y velando por la seguridad de los bienes de su propiedad.

25. Aceptar auxilios, donaciones y asignaciones testamentarias que entidades o personas naturales o jurídicas, privadas, nacionales o internacionales, otorguen para la realización de obras o inversiones de desarrollo para el Departamento, previa verificación del origen legal de los mismos.

De igual forma son parte del objeto del Instituto todos los actos jurídicos, actividades y operaciones que deba ejecutar para el cumplimiento de las funciones enlistadas.

Parágrafo 1. Los servicios del Instituto serán remunerados en todos los casos con el pago de las comisiones, tasas, tarifas, derechos honorarios y demás emolumentos cuyos parámetros serán fijados por el Consejo Directivo, de acuerdo con las condiciones del mercado, conforme con criterios racionales y sobre bases contables, excluyendo de esta situación el cumplimiento de un deber legal de la administración central departamental o el de sus entidades descentralizadas, siempre y cuando se garantice la estabilidad financiera y patrimonial del Instituto.

Parágrafo 2. Todas aquellas actividades que se adelanten por parte del instituto en el ámbito regional podrán ser ejecutadas siempre y cuando se evidencie la existencia de un beneficio directo para el Departamento.

Artículo 6. Propósito del Manual de Cartera. Este documento constituye el soporte legal, jurídico y operativo del IDEAR; contiene la descripción del proceso de cartera adoptado por el instituto para garantizar la administración adecuada de los recursos colocados en crédito.

A partir del Título II se presenta la administración de la cartera; su objetivo y objetivos específicos; clasificación de la cartera, definición de la cartera según su clasificación, criterios de la calificación de la cartera, niveles de riesgo de la calificación, reclasificación de créditos reestructurados, suspensión de la acusación de intereses, provisiones, recuperaciones, etapas de recuperaciones, etapa de cobranza administrativa, etapa de cobranza pre jurídica, etapa de cobranza jurídica, normalización de cartera, reestructuración, calificación, garantías en la reestructuración, autorización de la reestructuración, políticas generales para la solicitud de reestructuraciones, refinanciación, calificación, autorización de la refinanciación, prórrogas, calificación, vigencia y control, autorización de la prórroga, subrogación, políticas de aplicación, acuerdo de pago, novación, y retanqueo.

En el Título XI, se expone el castigo de cartera, obligaciones susceptibles a castigo, sanción de los clientes, continuación con la gestión de cobro y recuperación de cartera castigada.

TITULO II ADMINISTRACIÓN DE A CARTERA

Artículo 7. Objetivo. El objetivo principal es garantizar mediante una serie de actividades especiales, el efectivo control y seguimiento a los créditos otorgados, buscando una administración adecuada del riesgo de incumplimiento en la atención de la deuda por parte de los clientes de la entidad.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 6 de 15

Artículo 8. Objetivos específicos.

- Identificar los eventos que puedan influir en el deterioro de la atención de la deuda en el corto y mediano plazo.
- Establecer el proceso en el seguimiento y gestión de recuperación de la cartera de la entidad.
- Adequar los mecanismos necesarios que le permitan al IDEAR, mantener un conocimiento cercano y una fidelización con sus clientes, en busca de generar la confianza necesaria para el pago puntual de sus obligaciones de crédito.
- Obtener la información necesaria para poder tomar decisiones que le permitan al IDEAR, mantener unos niveles bajos de cartera vencida y mejorar los indicadores de recuperación de cartera.

Artículo 9. Clasificación de la Cartera. Para los propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, así como de la aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras; la cartera de crédito de la entidad se clasifica en las siguientes modalidades.

Comercial	Descuento de Actas y Facturas
	Crédito de Tesorería
	Crédito de Educación
	Crédito Comercial
	Crédito de Fomento
	Crédito de Inversión
Consumo	Crédito de Libranza

Tabla 1.

Parágrafo: la clasificación de la cartera del Instituto contempla las anteriores líneas como lo son: crédito empresarial, crédito agropecuario, producción social, vivienda y cooperativo.

TITULO III

DEFINICIÓN DE LA CARTERA SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

Artículo 10. Cartera Comercial. Se definen como créditos comerciales, los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de Actividades Organizadas.

De acuerdo con la misión del Instituto, la cual consiste en contribuir con el fomento del desarrollo económico y bienestar social del Departamento de Arauca, a través de la ejecución de las actividades financieras, gestión de programas y proyectos de inversión; los créditos otorgados para tal fin serán clasificados en cartera comercial.

Artículo 11. Cartera de Consumo. Son aquellos créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo, o el pago de servicios para fines no comerciales ni empresariales.

Artículo 12. Criterios de la calificación de la cartera. La calificación de riesgo de los créditos se realizará por edad de vencimiento de los créditos. La mora por incumplimiento de pago es la variable a tener en cuenta para la calificación de cartera. Para los créditos otorgados por el Instituto, la calificación se registrará por los siguientes parámetros establecidos en el Manual de Políticas Contables de la entidad.

Artículo 13. Niveles de Riesgo de la Calificación. El nivel de riesgo asumido por el IDEAR, de acuerdo a los criterios establecidos para la clasificación de la cartera serán los siguientes:

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 7 de 15

Clasificación "A"	Riesgo Normal
Clasificación "B"	Riesgo Aceptable
Clasificación "C"	Riesgo Apreciable
Clasificación "D"	Riesgo Significativo
Clasificación "E"	Riesgo de Incobrabilidad
Clasificación "M"	Riesgo Moral

Tabla 2.

Clasificación "A". Créditos clasificados en "riesgo normal"; los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención de la deuda apropiada.

Clasificación "B". Créditos de "riesgo aceptable"; los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente entendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente 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, llegarán a afectar el normal recaudo del crédito.

Clasificación "C". Crédito deficiente, con "riesgo apreciable"; se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencia en la capacidad de pago del deudor, o en los flujos de caja del proyecto, que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Clasificación "D". Crédito de difícil cobro, con "riesgo significativo"; es aquel que tiene cualquiera de las características de deficiente, pero en mayor grado de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Clasificación "E". Crédito irrecuperable, con "riesgo de incobrabilidad"; es aquel que se estima irrecuperable.

Clasificación "M". Crédito con "riesgo moral"; se clasifican en esta categoría los créditos en los cuales el deudor desconoce a voluntad propia la obligación contraída, o en aquellos casos en donde se demuestra dolo por parte del deudor, o hace presentación de información falsa.

Artículo 14. Reclasificación de Créditos Reestructurados. Las reestructuraciones aprobadas por la entidad mantendrán la calificación de crédito reestructurado, conforme a lo estipulado en la normatividad y demás disposiciones legales.

TITULO IV SUSPENSIÓN DE INTERESES

Artículo 15. Suspensión de Causación de Intereses. Una operación de crédito suspenderá la acusación de intereses contables, cuando la obligación crediticia presente una mora superior a noventa (90) días. Esta política será aplicable únicamente para los créditos clasificados en consumo.

Los créditos comerciales suspenderán la acusación de intereses contables a los ciento ochenta (180) días de mora.

Esta política busca no afectar el estado de resultados del IDEAR hasta el momento de su recaudo efectivo; mientras se produce el recaudo de dichos intereses, el registro de dichas cuentas se llevará en las revelaciones contables y su archivo se realizará en un mecanismo diseñado para tal fin.

TÍTULO V PROVISIÓN

Artículo 16. Provisiones. Los estados financieros del IDEAR deben reflejar la realidad de los activos de la entidad. Por lo anterior, la política de provisiones requiere una contabilización oportuna y realista, conforme al estado de calificación de la cartera. Esta se realizará simultáneamente con la calificación de los créditos.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 8 de 15

Las provisiones de los créditos del instituto se efectuarán de la siguiente manera:

Calificación deCrédito	Días de Mora	Porcentaje Mínimode Provisión
A	0-90	0%
B	91-120	10%
C	121-150	30%
D	151- 180	60%
E	+181	100%

Tabla 3.

Parágrafo. Las provisiones individuales y generales del IDEAR se mantendrán constituidas y registradas contablemente de manera independiente. Se podrá destinar las provisiones generales para cubrir las provisiones Individuales.

TITULO VI RECUPERACIONES

Artículo 17. Etapas de Recuperaciones. Son las políticas establecidas por el IDEAR para optimizar los procesos de recuperación de los créditos, que no han sido bien atendidos por los clientes de la entidad. Los procesos establecidos definen de manera clara los responsables, y los criterios bajo los cuales se realizará la labor de cobranza.

El criterio adoptado por el IDEAR, para el establecimiento de las etapas de cobro de cartera, está directamente relacionado con la edad de mora que presentan las obligaciones. Las etapas definidas por la entidad son las siguientes: cobranza administrativa, cobro pre jurídico y jurídico.

Etapas	Días de Mora
Administrativa	Hasta 59 Días
Pre jurídica	Desde 60 días hasta 119 días
Jurídica	Desde 120 días

Tabla 4.

Artículo 18. Etapa de Cobranza Administrativa. Es la etapa inicial en donde se realizan las primeras acciones de gestión de cobro; busca acompañar a los clientes, para impedir que la deuda se deteriore.

La etapa de cobro administrativo está a cargo directamente del Instituto.

La metodología utilizada por la entidad, para llevar a cabo esta etapa de cobro, será mediante la utilización de medios de comunicación como: correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, comunicación escrita y visitas personales.

El agente responsable del cobro de la cartera guarda un alto sentido de respeto hacia el cliente, y su orientación será el brindar un acompañamiento institucional.

La etapa de cobro administrativo, por política interna de la entidad, no podrá superar en ningún caso los 59 días de mora, sin embargo, quedará a discrecionalidad del comité de cartera o funcionario encargado, de trasladar la obligación a una etapa de cobranza diferente si la situación puntual de la deuda así lo amerita.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 9 de 15

Parágrafo. Para el caso de créditos con amortización diferente a la mensual, la entidad se pondrá en contacto con el cliente con anticipación, para recordar el compromiso de pago de la obligación.

Artículo 19. Etapa de Cobranza Pre Jurídica. La etapa de cobro Pre-jurídico está diseñada por el IDEAR para aquellas obligaciones de crédito, cuya gestión de cobranza en la etapa administrativa no surtió efecto de recuperación, o en aquellos casos en que el comité de cartera de la entidad consideró que, por las condiciones individuales de la obligación, se requería adelantar la decisión de cobro a una etapa más especializada.

Para el desarrollo de esta etapa de cobro, el IDEAR podrá efectuar el proceso con una casa de cobranza especializada, que se encargará de adelantar las gestiones de cobranza necesarias para acompañar a los clientes que presentan una edad de mora mayor a 60 días en el proceso de normalización de su deuda.

La etapa de cobro Pre-jurídico se realizará para aquellas obligaciones de crédito que presenten una mora superior a los 60 días, y menor a 119 días de mora, o cuando después de esta edad de vencimiento se instaure la demanda judicial para el recaudo de cartera.

Los honorarios que se causen por actuación del cobro Pre-jurídico serán asumidos en su totalidad por el deudor. El establecimiento de los costos de los honorarios en esta etapa los decidirá el IDEAR.

Si por la gestión del cobro Pre-jurídico resultan arreglos de cartera, se reconocerá el ciento por ciento (100%) de la tarifa sobre la parte efectivamente cancelada; para el pago a que haya lugar, se deberá llegar a la Subgerencia Comercial y de Cartera de la Entidad, informe de gestión o copia de la carta de la gestión de cobro debidamente firmada por el cliente o codeudor, fecha y hora de entrega y resultado o compromiso de pago por el cliente.

La casa de cobranza no debe recibir dinero de los clientes como recaudos o posibles negociaciones de cartera. En el evento de una negociación con el cliente sobre los honorarios, ésta deberá remitir al instituto por oficio escrito los resultados de la negociación para hacer efectivo el pago.

Parágrafo. El Instituto podrá trasladar las obligaciones crediticias que presentan edad de mora superior a 60 días, a la casa de cobranza. Las obligaciones que se encuentren en esta edad de mora, y que por el monto no se trasladen a una gestión externa, serán gestionadas directamente por la entidad.

Artículo 20. Etapa de Cobranza Jurídica. Artículo 20. Etapa de Cobranza Jurídica. Es la última etapa de cobro establecida por el IDEAR. El propósito de esta etapa es gestionar la cartera que presenta mayor dificultad de recuperación, por lo cual se acude a la vía de cobro jurídico.

Una vez la obligación registra una mora superior a los 120 días, debe iniciarse el proceso de alistamiento de la información para dar inicio al cobro de la acreencia por la vía judicial. El responsable de dicho proceso es el profesional especializado del proceso de cartera de la entidad quien será el encargado que las obligaciones que lleguen a esta altura del proceso sean remitidas al gestor responsable de su recuperación y hará seguimiento al mismo.

La documentación que se requiere para dar inicio al proceso de cobro jurídico es la siguiente.

- a)) Original de pagaré o documento que preste mérito ejecutivo de la obligación vencida y de las demás obligaciones que posee el cliente.
- b) Especificación de todos los datos e información que puedan identificar los bienes muebles e inmuebles relacionados en la solicitud de crédito, y demás documentos allegados (deudor y codeudor).
- c) Primera copia de la escritura de constitución de hipoteca con su respectivo registro, para el caso de las obligaciones con garantía hipotecaria, con sus respectivas modificaciones.
- d) Certificado de cámara de comercio, cuando el demandado sea comerciante inscrito en cámara de comercio o una persona jurídica.
- e) El poder correspondiente.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 10 de 15

f) Liquidación parcial, liquidación total, plan de pagos y relación de abonos de la obligación objeto de cobro.

g) Los demás documentos que se consideren necesarios.

Una vez entregados los documentos a la casa de cobranza o abogado externo, estos tienen un plazo no mayor a los quince (15) días hábiles para presentar la demanda.

Una vez iniciada la demanda, la casa de cobranza o abogado externo deberá allegar una copia a la subgerencia Comercial y de Cartera, el reparto o la radicación correspondiente.

Los honorarios serán pactados directamente con el IDEAR, y los procedimientos para su estipulación se establecerán por el comité de cartera. Su remuneración obedecerá a un porcentaje del capital y los intereses efectivamente recuperados.

La documentación que resultare de la gestión de cobranza deberá reposar en la carpeta del crédito.

Los periodos de suspensión del proceso jurídico se realizarán única y exclusivamente cuando la entidad, a través de apoderado, establezca una negociación previa. En todo caso dicho periodo de suspensión no podrá ser superior a seis (6) meses.

Parágrafo 1. En ningún caso un proceso que se encuentre en etapa de cobro jurídico podrá ser sujeto de dos suspensiones.

Parágrafo 2. Una vez radicada la demanda, el cliente podrá realizar ofertas de normalización de cartera siguiendo las políticas de negociación del idear, previo concepto de viabilidad por parte del abogado asignado.

TITULO VII NORMALIZACIÓN

Artículo 21. Normalización de la Cartera. El Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, dispone a sus clientes diferentes alternativas para la normalización de sus obligaciones crediticias, cuando por diversas circunstancias no se ha podido cumplir o se verá incurso en un futuro incumplimiento en la adecuada atención de los pagos acordados inicialmente con el Instituto.

El IDEAR, ha dispuesto como política de obligatorio cumplimiento la aplicación del principio de solidaridad, con las víctimas de desplazamiento forzado, mediante un tratamiento diferencial en condiciones especiales en referencia a las alternativas de normalización incorporadas en el presente manual.

Parágrafo 1. El establecimiento de las condiciones especiales a las víctimas de desplazamiento forzado estará a cargo de la Subgerencia Comercial y de Cartera respectivamente, quienes analizarán de manera individual cada caso y se pronunciarán al respecto.

Parágrafo 2. El IDEAR, dispondrá de procedimientos ágiles para el análisis de las solicitudes de las víctimas de desplazamiento forzado, sin que ello signifique que esté obligado a aprobarlos, pues su análisis debe adelantarse bajo las normas que regulan la materia.

Parágrafo 3. El IDEAR, garantizará que todas las operaciones de crédito sujetas a recursos de normalización deberán estar debidamente amparadas por los seguros de vida de deudores; y para los casos en que la operación presente garantía hipotecaria, estas deberán contar con el amparo contra incendio y terremoto.

Parágrafo 4. El análisis de casos particulares será sometido al estudio y decisión del comité de crédito o de cartera, según la naturaleza del asunto.

Parágrafo 5. El IDEAR, dispondrá de políticas de normalización de cartera, tendientes a evitar el deterioro de esta y ofrecer mecanismos ágiles a los clientes que busquen alternativas de arreglo. Dichas políticas serán aprobadas por el consejo directivo.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 11 de 15

Artículo 22. Reestructuración. Se entiende por reestructuración de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago.

Artículo 23. Calificación. Las reestructuraciones aprobadas por la entidad mantendrán la calificación de crédito reestructurado, conforme a lo estipulado en la normatividad y demás disposiciones legales.

Artículo 24. Garantías de la Reestructuración. Toda operación de reestructuración aprobada por el Instituto deberá mantener sus garantías en el momento de la legalización, o mejorarlas en los casos que a consideración del comité de crédito así lo determine, permitiéndole a la entidad mitigar el riesgo de incumplimiento por morosidad.

Artículo 25. Autorización de Reestructuración. El recurso de la reestructuración será facultad expresa y exclusiva del comité de crédito del IDEAR. Los clientes que soliciten el recurso de reestructuración deberán actualizar la información financiera y la solicitud de crédito para ser nuevamente analizada en el proceso de crédito, en busca de establecer las nuevas condiciones de la operación de crédito.

Parágrafo. Las reestructuraciones en el IDEAR no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

Artículo 26. Políticas generales para la solicitud de reestructuraciones.

- a. No son sujetos de reestructuración las obligaciones de clientes cuyos bienes dados en garantía presente persecución de terceros.
- b. Toda obligación de crédito que se encuentre garantizada con hipoteca deberá aportar el certificado de libertad y tradición con una periodicidad no mayor a 30 días.
- c. En ningún caso las operaciones sujetas de reestructuración podrán desmejorar su posición de garantías.
- d. Todo cliente al que le sea aprobado una reestructuración deberá cancelar lo correspondiente al seguro de vida y demás gastos generados.
- e. Para toda normalización el cliente deberá pagar mínimo el total del valor de intereses vencidos más gastos procesales, seguro de vida y actualizar la póliza de seguros contra incendio y terremoto de las garantías hipotecarias urbanas (cuando aplique).

TITULO VIII REFINANCIACIÓN

Artículo 27. Refinanciación. Se entiende por refinanciación los cambios en las condiciones de los créditos previamente suscritos entre el IDEAR y el deudor. El recurso de refinanciación podrá ser utilizado en los casos en que las condiciones de mercado hayan variado, afectando de manera considerable la correcta atención a la deuda por parte del cliente; cuando el cliente por motivos de fuerza mayor, y antes de entrar en deterioro de la obligación, solicite modificar las condiciones actuales del crédito en busca de mantener la obligación crediticia al día; cuando por motivos de fuerza mayor el cliente no pueda atender la obligación de manera adecuada. En todo caso este recurso deberá ser utilizado exclusivamente cuando existan argumentos justificables para dicho fin.

Parágrafo 1. Las refinanciaciones en el IDEAR no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

Parágrafo 2. En ningún caso las refinanciaciones podrán otorgarse con aumento de capital.

Artículo 28. Calificación. Los créditos refinanciados mantendrán la calificación que tuviesen antes de ser aprobada la refinanciación, su reporte se realizará de manera mensual de acuerdo con el comportamiento y hábito de pago del deudor. La refinanciación no generará un reporte negativo en las centrales de riesgo.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 12 de 15

Artículo 29. Autorización de Refinanciamiento. Su aprobación se basará en los siguientes principios.

- a) La obligación se deberá encontrar al día.
- b) Solo aplicara para modificación de plazo, siempre y cuando el cliente cumpla con los requisitos iniciales del crédito (ver lista de chequeo).
- c) El comité de crédito analizará y evaluará la solicitud presentada por el área Comercial y de cartera.
- d) Requisitos lista de chequeo:
 - Cedula de ciudadanía
 - Actualización de datos y consulta de CIFIN y Sarlaft (Deudor y/o codeudor)
 - Diligenciamiento del formato F-GC-CR-08- solicitud de crédito deudor solidario y el formato F-GC-RCC-06- solicitud normalización de cartera, si el tipo de garantía corresponde a codeudor.
 - El cliente debe adjuntar certificado de libertad y tradición no mayor a 30 días, para garantía hipotecaria.
 - En caso de garantías hipotecarias se remite al área jurídica para revisión cuando aplique.

TITULO IX PRÓRROGAS

Artículo 30. Prórrogas. Es la autorización que otorga el IDEAR en la ampliación del plazo de pago de una obligación crediticia, permitiéndole al deudor atender la deuda de manera oportuna sin que se vea afectado su historial crediticio. El recurso de prórroga es atendido para casos particulares, justificables y puntuales. En ningún caso las prórrogas aplicadas a las obligaciones crediticias implican un cese en la generación de intereses corrientes de la obligación.

Artículo 31. Calificación. Los créditos que sean sujetos de prórrogas mantendrán la misma calificación que tenían al momento de la solicitud de prórroga.

Artículo 32. Autorización de Prórroga. El recurso de las prórrogas será facultad expresa y exclusiva del comité de cartera del IDEAR. Para acceder a este recurso el deudor deberá cumplir las siguientes condiciones.

- a) El deudor deberá estar al día con sus obligaciones crediticias.
- b) El recurso de prórroga es un recurso puntual, transitorio y limitado.
- c) Una obligación de crédito podrá tener máximo tres prórrogas en toda la vigencia de la deuda.
- d) El plazo máximo de la prórroga será de 30 días.
- e) Quien desee aplicar al recurso de prórroga deberá presentar por escrito dicha solicitud dirigida al comité de cartera del IDEAR, argumentando las razones que lo llevan a elevar dicha solicitud, de ser posible el deudor deberá anexar los soportes probatorios que justifican y argumentan la solicitud de prórroga.

Parágrafo. Las prórrogas en el IDEAR no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

TITULO X SUBROGACIÓN

Artículo 33. Subrogación. Consiste en el cambio del cliente de crédito.

Artículo 34. Autorización de Subrogación. El recurso de la Subrogación será facultad expresa y exclusiva del comité de crédito del IDEAR.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 13 de 15

Los clientes que soliciten el recurso de Subrogación deberán presentar la información financiera y la solicitud de crédito para ser analizada en el proceso de crédito.

Artículo 35. Políticas de Subrogación. La solicitud de subrogación debe cumplir los siguientes requisitos para su respectiva autorización por parte del IDEAR.

- Cesión de crédito debidamente notificada al acreedor.
- Solicitud justificada por parte del deudor actual en donde se presenta el nuevo cliente.
- El cliente que es presentado para asumir la obligación de crédito deberá presentar toda la información financiera y ser sujeto de crédito de acuerdo con las políticas internas del IDEAR.
- Se debe actualizar la garantía ofrecida.
- Debe firmar el nuevo pagaré.
- Realizar abono significativo de acuerdo con las políticas internas del Instituto.

TITULO XI ACUERDO DE PAGO

Artículo 36. Acuerdo de Pago. El Instituto podrá realizar acuerdos de pago, donde el deudor o su garante, se compromete a cancelar en una o varias cuotas el valor vencido o el total de la obligación en un término no mayor a doce (12) meses con el objeto de normalizar su cartera.

Requisitos para acceder al acuerdo de pago.

- Cancelar como mínimo el diez por ciento (10%) del valor vencido.
- Firmar el documento del acuerdo de pago donde se pactan las cuotas y fechas de pago.
- Los créditos entregados a cobro jurídico pueden firmar acuerdo de pago, siempre y cuando, cumplan con los requisitos solicitados por el instituto y que no se haya admitido la demanda en el juzgado o que hubiera sido rechazada.
- Realizar abonos mensuales de capital e intereses de la deuda vencida, más las cuotas del plan de amortización que se vencen en el periodo del acuerdo de pago y los intereses moratorios que se generen.
- No se podrá suscribir más de un acuerdo de pago sobre el mismo pagaré, cuando se ha incumplido acuerdos anteriores.
- Cuando la obligación esta próxima a vencerse en su totalidad, solo aplica la reestructuración de la obligación.
- Al incumplirse con el pago de dos (2) o más cuotas de manera reiterada, queda sin efecto el acuerdo de pago y se iniciará el cobro jurídico.
- La validez de acuerdo de pago queda sujeto a verificación de la existencia de proceso jurídico.

Parágrafo 1. Será la subgerencia de comercial y de cartera la encargada de evaluar la solicitud de acuerdo de pago y emitir el respectivo documento de acuerdo, el cual debe ir autorizado por el subgerente Comercial y de cartera y con visto bueno de la Gerencia.

Parágrafo 2. Los clientes con cartera castigada pueden firmar acuerdo de pago a un término máximo de 60 meses

TITULO XII NOVACIÓN

Artículo 37. Novación. Se presenta cuando se le otorga un nuevo crédito al mismo deudor, con cuyo producto se cancela un saldo pendiente de un crédito propio o de un tercero, cuyo saldo de capital sea inferior al 50% del crédito inicial. En todos los casos de novación, los deudores deberán cumplir los requisitos correspondientes de un crédito, suscribir un nuevo pagaré y que la nueva obligación esté suficientemente garantizada.

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 14 de 15

Artículo 38. Autorización de Novación. El recurso de la Novación será facultad expresa y exclusiva del comité de crédito del IDEAR. Los clientes que soliciten el recurso de Novación deberán presentar la información financiera y la solicitud de crédito para ser analizada en el proceso de crédito.

Parágrafo. El recurso de Novación aplicará de manera excepcional a los créditos de libranza.

TITULO XIII RETANQUEO

Artículo 39. Retanqueo. Se refiere al otorgamiento de un nuevo crédito, con el fin de inyectar recursos.

Artículo 40. Autorización de Retanqueo. El recurso de retanqueo será facultad expresa y exclusiva del comité de crédito del IDEAR. Los clientes que soliciten el recurso de retanqueo, deberán actualizar la información financiera y la solicitud de crédito para ser nuevamente analizada en el proceso de crédito, en busca de establecer las nuevas condiciones de la operación de crédito que se ajusten a la situación financiera del deudor.

Artículo 41. Políticas de Aplicación.

- a. El deudor deberá presentar justificación por escrito.
- b. El deudor surtirá todos los trámites pertinentes para la viabilidad y posterior aprobación, sujeta al estudio de la capacidad de endeudamiento, al estudio y mejoramiento de las garantías, y a todos aquellos trámites y requisitos establecidos por la entidad.
- c. El deudor debe presentar el nuevo flujo de caja en donde se evidencia la capacidad de pago para la atención de la deuda.
- d. El valor del capital de la obligación inicial se unificará al valor del nuevo crédito; teniendo en cuenta la capacidad de endeudamiento y los límites de exposición al riesgo establecidos por la entidad.
- e. El plazo del nuevo crédito se establecerá de acuerdo con las condiciones del flujo de caja fondos, sin exceder los plazos definidos por el IDEAR, para cada uno de los productos de la entidad.
- f. Para efectos de las garantías a constituir por parte del deudor, estas se registrarán de acuerdo con el manual de crédito del IDEAR.

TITULO XIV POLÍTICAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

Artículo 42. Políticas de normalización de cartera. El Consejo Directivo del Idear, será el encargado de aprobar políticas tendientes a la normalización y recuperación de la cartera del Instituto de Desarrollo de Arauca – Idear, que por diversas circunstancias no han podido ser cumplidas.

Artículo 43. Condonación parcial de intereses. Se produce cuando el IDEAR exime al deudor o sus garantes de cancelar intereses. El IDEAR podrá condonar intereses moratorios en los siguientes casos:

1. El IDEAR podrá condonar el total de los intereses moratorios a créditos que cancelen el cien por ciento del capital.
2. En caso de planes de alivio se podrá condonar los intereses moratorios de acuerdo con lo formulado en la estrategia de dicho plan.

TÍTULO XV CASTIGO DE CARTERA

Artículo 44. Castigo de Cartera. El castigo de cartera es un mecanismo contable para depurar las cifras e indicadores de los estados financieros

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 15 de 15

del IDEAR. Debe considerarse el castigo de una obligación, siempre que se demuestre la imposibilidad de ser recaudada, una vez agotados todos los procedimientos de cobro, previo concepto del abogado externo o casa de cobranza.

El Consejo Directivo será la única instancia con las facultades de poder autorizar el castigo de cartera previa presentación de los soportes técnicos, jurídicos y administrativos que demuestren la imposibilidad de cobro de las obligaciones.

Artículo 45. Obligaciones Susceptibles a Castigo.

- a. Obligaciones calificadas en “E”, cuyo saldo se encuentre provisionado al 100%, por concepto de Capital, intereses contabilizados y aquellos otros conceptos a los que sean susceptibles de cobro.
- b. El saldo de la deuda que no fuere cubierto por parte del valor asegurado en la garantía (seguro de vida) cuando el titular fallece.
- c. Cuando se trate de ilícitos y se haya presentado la respectiva denuncia penal en averiguación de responsables, demostrando la irrecuperabilidad de la deuda y la gestión de cobro realizada; se solicitará el castigo de estas obligaciones, anexando copia de la respectiva denuncia y soportes correspondientes.
- d. Saldo insoluto como el resultado de bienes rematados que no cubran la totalidad de la obligación siempre y cuando dicho saldo sea inferior a 10 SMMLV.
- e. Desconocimiento del paradero de los deudores y codeudores.
- f. Cuando la obligación no es exigible como consecuencia de decisiones judiciales.

Artículo 46. Sanción de los Clientes. El nombre de la persona a quien se le castigue obligaciones y su identificación e información relevante sobre el crédito, se incluirán en el archivo histórico del instituto como CLIENTE CASTIGADO, y se debe reportar a las centrales de riesgo.

Artículo 47. Continuación con la Gestión del Cobro. Que una obligación se encuentre castigada no significa que no deba continuar la gestión necesaria para su cobro. Se debe continuar con la gestión de cobro hasta su recaudo para su extinción.

Cuando el castigo recaiga en obligaciones con proceso judicial y demanda debidamente notificadas, se continuará con los procesos hasta la obtención de la sentencia para que posteriormente pueda hacerse efectiva la deuda, en caso de que el deudor adquiera solvencia o se encuentren bienes a su nombre.

Esta política busca no afectar el estado de resultados del IDEAR, hasta el momento de su recaudo efectivo; mientras se produce el recaudo de dichos intereses, el registro de dichas cuentas se llevará en las revelaciones contables y su archivo se realizará en un mecanismo diseñado para tal fin.

Artículo 48. Recuperación y/o Extinción de Cartera Castigada. Cuando medie orden judicial, cuando dicha cartera sea vendida al colector público del Estado, o mediante la cancelación en efectivo por parte del deudor y/o codeudor.

ANEXOS

ANEXO	NOMBRE	CÓDIGO
1	Flujograma	
2	Formato Solicitud de crédito deudor solidario	F-GC-CR-08
3	solicitud normalización de cartera	F-GC-RCC-06

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA RECAUDO DE CARTERA	Código: M – GC- RCC- 01
		Versión: 09
	MANUAL DE CARTERA	Fecha: 10/03/2024
		Página: 16 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Versión	Fecha de Aprobación (D/M/A)	Descripción del cambio
01	15 de diciembre de 2017	Adopción del Manual. Res. 437/2017
02	09 de mayo de 2019	Se establece el Manual de Cartera. Acuerdo 09/2019
03	30 de julio de 2019	Por el cual se establece el producto financiero denominado Crédito de Inversión y se dictan otras disposiciones. Acuerdo 15/2019.
04	17 de octubre de 2019	Modifica el Manual de Cartera. Acuerdo 19/2019
05	14 de octubre de 2020	Se modifica el Manual de Cartera en su artículo 26. Acuerdo N° 34 14/10/2020
06	27 de agosto de 2021	Se modifica el Manual de Cartera en su artículo 36. Acuerdo 20 de 2021.
07	26 de julio de 2022	Se modifica el Manual de Cartera en sus artículos 20, 21 y 29 y se elimina el artículo 32, Acuerdo 11 de 2022.
08	09 de junio de 2023	Se modifica el Manual de Cartera en sus artículos 20, 26, 29, 43 y 48, Acuerdo No. 14 de 2023.
09	06 de marzo de 2025	Se realizó cambio de codificación al documento en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 y el Modelo de operación por procesos. Se realizó cambio de la codificación de los formatos relacionados en el documento. Se eliminó el Artículo 49. Anexo de proceso de Cartera. Ver formato R-100 "Procesos del Manual de Cartera", el flujograma lleva la misma codificación del manual de cartera.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: JORGE ANTONIO REYES	Nombre: Consejo Directivo Acuerdo No. 14 del 09 de junio de 2023.	Nombre: Consejo Directivo Acuerdo No. 14 del 09 de junio de 2023.
Cargo: Subgerente Comercial y de Cartera	Cargo: N/A	Cargo: N/A
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma:	Firma:
Fecha: 10 de marzo de 2025	Fecha: 09 de junio de 2023	Fecha: 09 de junio de 2023
Revisó Aspectos SG: Adriana Sánchez Orjuela/ Profesional Apoyo SIG		