

MANUAL DE COBRO COACTIVO

Procedimiento para el cobro de cartera
Conjunto residencial Paulo VI segundo sector

18/10/2011

Autoras:

Martha Cecilia Pacheco Zúñiga - Coordinadora Comité Jurídico

Martha Yolanda Ramírez Mejía - Coordinadora Comité de Cartera y
Finanzas

Colaboración:

Lina Margarita Reyes - Administradora

CONTENIDO

CONTENIDO	2
OBJETIVO	3
POLITICAS DE COBRO	3
ESTRATEGIAS	4
ACTUACIONES DEL COMITÉ JURÍDICO Y DE CARTERA	5
ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO	5
COBRANZA DIRECTA	5
COBRANZA DIRECTA PREVENTIVA	5
COBRANZA DIRECTA CORRECTIVA	6
COBRANZA PREJURÍDICA	6
COBRANZA JURÍDICA	6
MECANISMO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA	9
CONTRATO CON ABOGADOS.....	10

PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE CARTERA CONJUNTO RESIDENCIAL PAULO VI SEGUNDO SECTOR SEGUNDA ETAPA

OBJETIVO

1. Establecer mecanismos que revelen y establezcan las contingencias de pérdida del valor de la cartera y realizar los registros de acuerdo con la realidad económica y contable.
2. Crear una cultura de pago en los propietarios de los apartamentos del conjunto residencial Paulo VI segundo sector, que contribuya a la estabilidad económica de la copropiedad.
3. Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.

POLITICAS DE COBRO

1. El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.
2. La Administración de conjunto residencial Paulo VI segundo sector, contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los propietarios deudores acerca del estado de sus acreencias, el valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
3. La gestión de cobro directa la realiza únicamente la Administración de Conjunto residencial Paulo VI segundo sector o a quien delegue la administración esta responsabilidad. En todo caso debe ser abogado titulado con poder del Representante Legal de la Administración Pablo VI segundo sector.
4. La gestión de cobro pre-jurídico la podrá realizar la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector o por intermedio de terceros.
5. La gestión de cobro jurídico la realizará personal idóneo y externo a la Copropiedad.

6. La cobranza pre-jurídica o jurídica a través de terceros no genera ningún costo a la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector. Los honorarios causados por el servicio prestado a los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores.
7. La Copropiedad del conjunto residencial Paulo VI segundo sector puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo.
8. Los abonos a la deuda deben aplicarse en el siguiente orden a las obligaciones más antiguas, teniendo en cuenta en primera instancia: intereses de mora y luego a las cuotas de administración.

ESTRATEGIAS

1. Servicio personalizado al propietario moroso, de tal manera que se exponga de forma clara y precisa las condiciones de la negociación.
2. La información obtenida del propietario moroso, permitirá ampliar el conocimiento sobre sus dificultades de pago, de tal manera que facilite ofrecerle asesoría y alternativas de solución al alcance de la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector.
3. Seguimiento y evaluación constante de las diferentes variables de la cartera para prevenir su morosidad.
4. Mantener actualizada la base de datos y la actualización del libro de propietarios y/o residentes de la comunidad.
5. En el momento en que se presente la novedad, esto es, cuando los propietarios suscriban contratos de arrendamiento éstos deberán dar cumplimiento a la Ley 675 del 2001, Ley de Arrendamientos y Reglamento de Propiedad Horizontal de la copropiedad.
6. En cuanto al Reglamento de Propiedad Horizontal, el propietario del apartamento según las leyes arriba citadas está en la obligación de dar copia del reglamento y de informar a la administración la actuación de ingreso o salida de cualquier inmueble dentro de la copropiedad.

7. Cuando en los procesos adelantados en los juzgados se observen los oficios del juez ordenando el secuestro del bien, la Administración debe estar pendiente y hacer el seguimiento respectivo.

ACTUACIONES DEL COMITÉ JURÍDICO Y DE CARTERA

El Consejo de Administración designará como coordinador del Comité Jurídico y de Cartera a uno de sus miembros principales y este será el órgano encargado de realizar la evaluación de los procesos jurídicos junto con el Coordinador de Cartera.

Los resultados de las evaluaciones efectuadas por el Comité Evaluador Jurídico y de Cartera, se informarán al Consejo como medida de control Administrativo y las evaluaciones realizadas por estos Comités permanecerán a disposición de la Revisoría Fiscal y del Veedor.

El coordinador del Comité Jurídico debe ser preferiblemente abogado y en todo caso, se apoyará en este Manual. Los demás integrantes del Comité deben tener perfiles acordes con los temas a tratar en éstos y tener las calidades y no estar inmersos en deudas por expensas ordinarias y extraordinarias con la copropiedad.

ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO

La Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector realizará la gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

COBRANZA DIRECTA

La Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de pagos de las cuotas en mora, acuerdo de pagos, etc., a los propietarios que se encuentren en mora hasta de 90 días. Pasado este tiempo se iniciará el cobro jurídico. Esta cobranza directa puede ser preventiva o correctiva.

COBRANZA DIRECTA PREVENTIVA

Se realizará cobranza directa preventiva a los propietarios al momento de producirse el vencimiento de una cuota de administración, recordándoles el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes. A estos morosos se les hará una llamada telefónica previa al envío de una comunicación (formato pre-impreso) indicándole que su obligación debe ser cancelada lo más pronto posible.

La principal finalidad de esta etapa será la de evitar que el propietario continúe en mora en sus obligaciones en el pago de la cuota de administración o cuotas extraordinarias.

Los medios y herramientas de cobro a utilizar serán: correos electrónicos, circulares, teléfono, formato pre-impreso o carta firmada por la Administración.

COBRANZA DIRECTA CORRECTIVA

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 1 y 60 días. La Administración enviará a todos los propietarios que presenten esta morosidad una carta de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación.

COBRANZA PREJURÍDICA

Es la gestión o actividad efectuada directamente por la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso judicial. La Administración de Conjunto residencial Paulo VI segundo sector podrá iniciar cobro pre jurídico al propietario que presente vencimiento de cartera entre 61 y 90 días.

En la etapa pre-jurídica, el administrador debe efectuar primero esta gestión llevando un procedimiento de conversaciones con los residentes frente a los pagos de cartera, antes de pasar al abogado para el cobro pre- jurídico o jurídico.

Cuando la Administración entregue un caso a un profesional del derecho, debe diligenciar la novedad correspondiente e incluirla en el sistema. Cuando se proceda a realizar el acuerdo pre jurídico por parte de la profesional del derecho contratada con el propietario o residente moroso, esta actuación deberá ser informada con anticipación para fijar fecha y hora del acuerdo con las personas intervinientes.

El acuerdo de pago deberá suscribirse con la abogada encargada para el asunto, la representante legal del conjunto y la contadora, dejando un acta escrita del acuerdo con los valores por concepto de cuotas de administración y otras, más los intereses respectivos. Esto con el fin de que la Administración tenga claridad entre el acuerdo pre-jurídico y jurídico por los porcentajes que deberá pagar a las profesionales del derecho de conformidad con los contratos suscritos, valores que se pagarán, previa cuenta de cobro de honorarios presentada por los(as) abogados(as).

COBRANZA JURÍDICA

La Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector podrá iniciar la gestión de cobro jurídico cuando la cartera presente vencimientos superiores a 90 días. A criterio de la Administración, la gestión podrá realizarla a través de terceros y se debe iniciar una vez agotadas las gestiones de cobro pre-jurídico.

En esta etapa especialmente, el Consejo de Administración debe conocer y vigilar todos los procesos que se encuentran en esta etapa, a fin de controlar la terminación del proceso o el levantamiento de la medida cautelar en su debida oportunidad, exigiendo a la abogada (o) estos oficios. Lo anterior, con el ánimo de que no se cometan arbitrariedades con los propietarios accionados.

Cuando se dé el pago por parte del deudor moroso, la Administración hará constar en el paz y salvo que éste ha cancelado la totalidad de la deuda y procederá la Administración a enviar oficio al (la) abogado (a) contratado (a), para que él (la) mismo (a) levante el embargo y proceda mediante escrito solicitar al juzgado el levantamiento de la medida cautelar, y procederá a informar al accionado de esta situación, a fin de que éste recoja el oficio del juez y lo lleve a la oficina de Instrumentos Públicos, para que en el certificado de libertad no aparezca el embargo.

El cobro coactivo será realizado por profesionales del derecho ajenos a la copropiedad, es decir que no sean propietarios ni inquilinos.

Los medios utilizados para el cobro serán las acciones legales, entrevistas, acuerdos pactados con el abogado y con la Administración y entrega de garantías suficientes a juicio del (a) abogado (a) y la administración. No obstante lo anterior, las deudas de difícil cobro deberán ser conocidas por parte de la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector y/o del Consejo de Administración para que este órgano haga un seguimiento oportuno de la situación de estos procesos, a fin de que no se incremente la cartera y afecte los estados financieros.

El Comité propondrá a la Asamblea General como se ha acordado, el tema relacionado con la condonación de intereses por parte del Consejo hasta por la suma del 50%. situación ésta que fue conocida en el marco del VIII Congreso Nacional de Propiedad Horizontal realizado por Legis en septiembre de 2011 a nivel nacional, en donde fue destacado este tema y se aconsejaba que esta labor sea realizada por el órgano asesor, a fin de que los valores de cartera no se incrementen en cuantías superiores a la capacidad adquisitiva de los propietarios, pues debemos considerar que buena parte de los residentes de esta comunidad son personas con ingresos provenientes de pensiones de jubilación, que cuando les cobran cartera de más de tres (3) meses ya están afectando ingresos superiores a su capacidad de pago.

En caso de que este tema sea aprobado por la Asamblea General, se tendrá en cuenta como válido dentro del Manual, de lo contrario este punto no será tenido en cuenta en el mismo.

Los abogados (as) encargados (as) del cobro jurídico, presentarán un informe mensual a la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector, detallando cada caso, y el estado en que se encuentre el proceso, aportando fotocopias de demanda, mandamiento de pago, secuestro y embargos, en fin, las actuaciones procesales relevantes. Así mismo, si retira la demanda del juzgado o va a sustituir poder deberá informar a la administración inmediatamente.

Cuando al (la) profesional del derecho le surja un problema de fuerza mayor o caso fortuito o deba ausentarse de la ciudad por un tiempo superior a dos meses, éste deberá dar aviso inmediato a la Administración, con el fin de que haga el seguimiento respectivo del proceso y si es del caso, la Administración tome las medidas pertinentes como es la de sustituir el poder para evitar que el proceso quede inactivo y surjan situaciones en contra de los intereses de la comunidad.

De otro lado, puede darse dentro del ejercicio del proceso de cobro coactivo, que en este se adelanten todas las actuaciones procesales por parte del (a) profesional del derecho encargado (a) y el proceso remita a otro proceso como es el caso cuando se da en un bien que ha sido embargado y éste tiene el status de patrimonio de familia, lo cual conlleva a que debe continuarse con el inicio de un nuevo proceso en búsqueda de los hijos mayores que constituían ese patrimonio de familia. Así mismo, cuando se presenta sucesión por causa de muerte y hay que perseguir la masa sucesoral, es decir, los herederos indeterminados, también deberá iniciarse un nuevo proceso; en este caso, los (as) abogados (as) informarán de esta situación ante el Consejo de Administración para que éste a su juicio conjuntamente con el (la) abogado (a) estudien la opción más conveniente a seguir.

Para sustituir el poder debe procederse de la misma manera que para constituirlo, es decir, el (la) profesional del derecho firmará la aceptación de sustitución del poder, previa negociación de los honorarios.

Todos los gastos en costas que ocasione el cobro jurídico, estarán a cargo del deudor moroso.

ETAPAS	DIAS	MEDIOS	AGENTES
COBRANZA DIRECTA COACTIVA	1 – 60 días	Llamadas Cartas de cobro Acuerdos de pago	Deudor
COBRANZA PREJURIDICA	61- 90 días	Llamadas Cartas de cobro, Acuerdos de pago	Deudor
COBRANZA	91 días en	Cartas de remisión a Cobro	Deudor

MECANISMO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

La Administración del Conjunto residencial Paulo VI segundo sector, podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos para lo cual será necesario elaborar un acta del acuerdo de pago que tenga: **Fecha de pago, cuota, plazo, y demás condiciones pactadas.** Esta acta deberá estar firmada por las personas interesadas en cumplir dicho acuerdo y el visto bueno lo dará la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector. Así mismo, en ella quedará pactado que no se permitirá más de dos (2) acuerdos de pago en atención a la reincidencia de los deudores morosos que incumplen más de dos veces.

La Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

Los acuerdos de pago que se suscriban sobre las obligaciones del deudor a favor de la copropiedad, deberán contar con póliza de garantía personal cuando la deuda supere la cuantía de doce (12) cuotas.

No obstante lo anterior, la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector podrá autorizar un mayor plazo cuando el deudor no pueda cumplir con los criterios estipulados en este artículo.

El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas y al cobro de todos los intereses causados desde la mora. Para tal efecto, la Administración del conjunto residencial Paulo VI segundo sector dará traslado al abogado (a) externo (a) para cobro jurídico, tan pronto se verifique el incumplimiento.

Cuando el caso sea trasladado al abogado (a), es de precisar que la Administración es la única que podrá recibir pagos directamente del deudor, teniendo en cuenta los valores adeudados, las tasas de interés pactadas así como los honorarios correspondientes (profesional del derecho), hecho éste que quedará consignado por escrito.

Cuando el bien se vaya a vender y éste se encuentre en un proceso de cobro coactivo, la Administración no podrá suscribir un Acuerdo de Pago, por cuanto esta situación se puede utilizar para realizar venta en una notaría. En este punto, la Administración tendrá

especial cuidado a fin de realizar un seguimiento oportuno a los procesos y seguimiento a los (as) abogados (as), para lo cual se decide incluir en todas las cuentas de cobro un sello diferente así:

1. Para las personas **que están al día**: Un sello que indica que está a paz y salvo hasta el 30 del mes anterior.
2. Para las personas que **deben una cuota**: Un sello que les indique este atraso y frase indicándoles la importancia de dar cumplimiento a las obligaciones.
3. Para las personas con **deudas de 2 y 3 meses**: Un sello alertando que será enviado a abogados(as) y se causarán honorarios a su cargo.
4. **Cobro Pre jurídico**: otro sello en el que se indica que está en manos de la abogada. Indicar el nombre, teléfono, ubicación y el valor de los honorarios que se generan y se podrá informar al deudor moroso el estado de la deuda que se refleja al momento en que la solicite.
5. **Cobro Jurídico**: Un sello en el que se indica que está en juzgado, informando el despacho judicial, profesional del derecho y sus datos, así como el estado de la deuda que se refleja al momento en que el deudor la solicite.

Cuando se haya retirado un deudor moroso de la Copropiedad, la Administración deberá realizar un seguimiento al apartamento para establecer las personas que ingresan o toman el bien y hacer las previsiones del caso, con los mecanismos a su alcance.

No obstante, de acuerdo con la ley, la deuda del inmueble está constituida sobre el bien, no a nivel personal, lo que implica que si se hace traspaso sobre la propiedad y ésta tiene deuda, ésta se mantiene; así cualquier traspaso debe contar con un paz y salvo de la Administración del conjunto residencial Pablo VI segundo sector, para poder ser inscrito en notaría. En todos los casos la deuda se mantiene sobre el inmueble.

CONTRATO CON ABOGADOS

El presente manual de procedimientos será entregado a los (as) profesionales encargados para el cobro coactivo y hará parte integral del contrato suscrito, el cual se modificará en concordancia con la normatividad vigente.

Es necesario precisar que en el poder otorgado a los abogados(as) para representar a la copropiedad en los procesos de cobro coactivo no podrá hacerse como hasta la fecha se vienen otorgando para RECIBIR, SUSTITUIR, REASUMIR, DESISTIR y todas las facultades del

artículo 70 del Código de Procedimiento Civil porque lo que éste establece y a la letra dice es:

“Artículo 70 modificad. Decr. 2282 de 1989, Art. 1º, mod. 26. Facultades del Apoderado. El poder para litigar se entiende conferido para los siguientes efectos: solicitar medidas cautelares y demás actos preparatorios del proceso, adelantar todo el trámite de éste y realizar las actuaciones posteriores que sean consecuencia de la sentencia

“(…)

*El apoderado no podrá realizar actos que impliquen disposición del derecho en litigio ni reservados exclusivamente por la ley a la parte misma tampoco **RECIBIR** (subrayado es nuestro)…”*

Para la escogencia del profesional del derecho a contratar, se debe solicitar currículum profesional, verificar datos, vigencia de la tarjeta profesional a través del Consejo Superior de la Judicatura, verificación de referencias en el registro nacional de abogados y en la Procuraduría General de la Nación los antecedentes disciplinarios, antecedentes fiscales más la experiencia en el cobro de cartera. Estos certificados deben tener una vigencia no mayor a treinta (30) días.

Este documento se firma en Bogotá, D.C., a los dieciocho (18) días del mes de octubre de 2011

ESPERANZA SANDOVAL
Presidenta Consejo de Administración

CLAUDIA MILENA TRIANA
Secretaria ad-hoc

CONJUNTO RESIDENCIAL PAULO VI SEGUNDO SECTOR