	<p align="center">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p align="center">REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p align="center">Fecha de aprobación</p> <p align="center">Julio 2025</p>	<p align="center">Versión N°</p> <p align="center">003</p>
---	---	--	--

**Acuerdo No 006
Julio 16 de 2025**

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de la Secretaría Distrital de Integración Social “FESDIS” en uso de sus atribuciones legales y conferidas por el Artículo 69, numeral 22 del Estatuto vigente, actualiza el presente reglamento


CONSIDERANDO:

1. Que es función primordial para FESDIS mantener a sus asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que permanezcan al día en todos sus conceptos.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo que tiene su fundamento en los aportes y ahorros permanentes que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación de FESDIS.
3. Que la Circular Básica Contable y Financiera 022 Título IV emanada de la Supersolidaria, establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados o ex asociados con saldos a cargo.

OBJETIVO

El objetivo del presente reglamento es el de realizar la gestión de cobro con el debido seguimiento, a los asociados y ex asociados con cartera de créditos, teniendo como base los siguientes lineamientos:

- a) Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.
- b) Mantener indicadores de cartera dentro de los patrones de riesgos aceptados por ley.
- c) Crear una cultura de pago oportuno, que contribuya a la estabilidad de FESDIS y al mejoramiento de sus servicios.
- d) Establecer mecanismos conforme con la ley que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y provisión de la cartera de crédito.
- e) 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.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

ACUERDA:

CAPÍTULO I DEFINICIONES


Definición de términos clave como deudor, afianzadora, provisión, crédito, mora, interés de mora, provisión de deuda, entre otros.

- 🌀 **Afianzadora:** Es una organización que sirve de garantía para respaldar la deuda del Asociado o ex asociado.
- 🌀 **Cartera de créditos:** La cartera de crédito es un activo de FESDIS, compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con el reglamento de créditos y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado.
- 🌀 **Castigo de cartera:** La baja en cuentas o castigos de cartera corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irre recuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes.
- 🌀 **Crédito:** Es un préstamo de dinero que se otorga a un Asociado, con el compromiso de que sea devuelto en el futuro, en las condiciones y plazos estipulados en el contrato de crédito (pagaré).
- 🌀 **Deudor solidario:** Un deudor solidario es una persona que puede ser obligada a pagar una deuda contraída por otra persona.
- 🌀 **Tasa interés de mora:** Es un cargo adicional que se aplica cuando el deudor no paga su deuda en la fecha acordada.
- 🌀 **Provisión:** Corresponde al reconocimiento en el estado de resultados que hace sobre aquellas obligaciones de difícil cobro y sobre las cuales puede perder un porcentaje o la totalidad del monto prestado.
- 🌀 **Riesgo crediticio:** El riesgo crediticio es la probabilidad de que FESDIS incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados.

CAPÍTULO II POLÍTICAS DE COBRO

ARTÍCULO 1°. POLÍTICAS DE COBRO. Para la gestión de cobranza FESDIS tendrá las siguientes políticas de cobro:

1. El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con los principios de la Economía Solidaria, las normas legales vigentes sobre la materia, el Estatuto y los reglamentos vigentes.

	<p align="center">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p align="center">REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p align="center">Fecha de aprobación</p> <p align="center">Julio 2025</p>	<p align="center">Versión N°</p> <p align="center">003</p>
---	---	--	--

2. El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago, promoviendo en los asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones, a través de los distintos medios de pago que ofrece FESDIS.
3. El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar a acuerdos de pago convenientes para las partes, así como el cambio o adición de garantías.
4. Informar oportunamente a los asociados, ex asociados y deudores solidarios de los atrasos en sus obligaciones crediticias, estableciendo los canales de comunicación requeridos para que comprendan y se responsabilicen de las obligaciones adquiridas.
5. La administración de la cartera estará guiada a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos innecesarios como intereses de mora, gastos de cobranza, cobros jurídicos, etc.
6. El Fondo de Empleados está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o deudores solidarios.




CAPÍTULO III


PROCEDIMIENTO APLICACIÓN AHORROS Y ABONOS A SALDOS DE CARTERA

ARTÍCULO 2º. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN AHORROS Y ABONOS A SALDOS DE CARTERA. Posterior a la comunicación de la entidad patronal, de la desvinculación del asociado, FESDIS realizará el cruce de aportes y ahorros a la cartera aplicando al momento del retiro voluntario o por empresa del asociado los saldos a favor, teniendo como prioridad el siguiente orden:

- a. Convenios.
- b. Créditos sin garantías.
- c. Créditos con garantías.

PARÁGRAFO 1: En caso de que el asociado deudor afianzado se retire del Fondo de Empleados, y presente varias obligaciones crediticias, unas respaldadas por la AFIANZADORA y otras con otro tipo de garantías, FESDIS efectuará los abonos a cada uno de los créditos incumplidos, la parte proporcional de todas las sumas que contribuyan a disminuir el saldo adeudado al momento del retiro, tales como aportes y ahorros, liquidación de prestaciones sociales, realización de garantías reales aportadas etc. Este procedimiento se realizará sin importar las fechas de otorgamiento de los créditos y el valor de los mismos.

-  La gestión de cobro directa la realiza únicamente el Fondo de Empleados.
-  La gestión de cobro pre jurídico la realiza el Fondo de Empleados o terceros.
-  La gestión de cobro jurídico la realiza personal externo al Fondo de Empleados.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

PARÁGRAFO 2: La cobranza pre jurídica o jurídica a través de terceros no genera ningún costo a FESDIS, los honorarios causados por el servicio prestado de los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor o los deudores solidarios.

El Fondo puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor principal o los deudores solidarios en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo.

Tanto el deudor principal como los deudores solidarios serán reportados en las Centrales de Riesgos.

ARTÍCULO 3°. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN. En el desarrollo del proceso de cobro, el Fondo de Empleados FESDIS, aplicará las siguientes estrategias:

1. Servicio a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto, mensaje de whatsapp, página web, etc. de tal manera que se exponga de forma clara y precisa las condiciones del crédito.
2. La información obtenida, permitirá ampliar el conocimiento sobre sus dificultades de pago, de tal manera que facilite ofrecerle asesoría y alternativas de solución al alcance de FESDIS.
3. Seguimiento y evaluación constante de las diferentes variables de la cartera para prevenir su morosidad.
4. Desarrollar acciones posteriores al desembolso del crédito, que permitan conocer los cambios.
5. Evaluación del perfil de los asociados morosos, con el fin de asesorar al comité de créditos y de riesgos.
6. Mantener actualizada la base de datos de los asociados como mecanismo que ayude a la toma de decisiones.
7. Llevar historial de los seguimientos de cobro que se le efectúan al asociado o ex asociado.


CAPÍTULO IV LOS RECUPERADORES DE CARTERA DE CRÉDITO

Los principales autores en la recuperación de cartera de FESDIS son:

Analista de crédito: Es el responsable del análisis y la colocación del crédito en conjunto con la Gerencia en relación con los documentos y garantías presentadas inicialmente.

El analista de crédito debe ser una persona responsable y a la vez consciente cuando evalúa un crédito, por lo tanto, parte de sus funciones es la de asesorar a los asociados en cuanto al monto que posiblemente le sea aprobado.

Gestor de Cobranza: Con base en los resultados obtenidos de la cartera de crédito, su objetivo principal es velar por el cumplimiento de los pagos de los créditos de sus asociados; de no ser así deberá realizar cobranza inmediata al asociado moroso y al (los) deudor (es) solidario (s) , con el objetivo de reducir gastos de provisión y pérdidas de cartera. Esta persona debe fortalecer la relación

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

comercial con los asociados.

El proceso de cobranza se debe fortalecer y para ello el responsable debe capacitarse en aspectos humanos y técnicos y cumplir las siguientes funciones:

- Realizar el cobro de cartera preventivo y persuasivo desde la calificación A, B y C.
- Realizar recordatorios de manera anticipada al pago de la mensualidad, de esta manera se evita algunos desgastes como visitas, cartas, entre otros.
- Consultar a la Gerencia las posibles soluciones como apoyo a su gestión, con el fin de minimizar el riesgo en crecimiento de cartera morosa.
- Agotar todas las instancias de cobro en forma gradual, con el fin de no deteriorar la relación comercial con los asociados.
- Formar y fortalecer modalidades de cobro y así obtener mejores resultados en la recuperación.
- Identificar e informar a la Gerencia sobre los créditos cuya recuperación es poco probable y agotadas todas las instancias, se determine si es posible adelantar el proceso por vía jurídica o no.


Gerente: Evaluar la gestión de cobranza e intervenir cuando el asociado se atrasa en un tiempo igual o superior 30 días y presentar propuestas que permitan la normalización del crédito o de igual manera proponer reestructuraciones (las permitidas de acuerdo al reglamento de créditos) en aquellos casos que se ameriten y que cumplan con las políticas del Fondo de Empleados.

Orientar a su grupo de trabajo en el proceso de cobranza durante todas las etapas y realizar contactos de manera directa con aquellos asociados que se encuentren en mora y llegar a un acuerdo de pago.

Realizar labores preventivas de cartera con el objetivo de mantener un excelente indicador. Así mismo tendrá que definir cuándo y en qué momento debe iniciar un proceso pre jurídico, en todo caso enmarcado en las políticas de cobro.

Abogado: Es la persona encargada de realizar la cobranza pre y jurídica ante los entes judiciales y a la vez citar a aquellos deudores morosos para buscar un último acercamiento y firmar acuerdos de pago a un menor costo y plazo para el Fondo de Empleados.

Nota: La firma de abogados como mínimo debe presentar su gestión cada mes, dejando los soportes correspondientes de los respectivos cobros.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

CAPÍTULO V ETAPAS DE COBRANZA

ARTÍCULO 4°. ETAPAS DE GESTIÓN DE COBRO. El Fondo de Empleados realizará la gestión de cobro a través de las siguientes etapas:

COBRO PREVENTIVO: Se realiza con la finalidad de evitar que el asociado o ex asociado entre en morosidad con sus créditos recordándole el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes.

ETAPA ADMINISTRATIVA

FESDIS podrá realizar cobranza administrativa directa mediante la recordación de pagos de las cuotas mensuales, acuerdo de pagos, etc. al deudor principal que presente vencimientos entre uno (1) y treinta (30) días.

FESDIS agotará todos los medios posibles que permitan hacer el acuerdo directo con el deudor principal de la siguiente forma:


1. Durante los primeros veinte (20) días de mora se debe enviar mínimo dos (2) avisos, vía telefónica, mensaje de texto, whatsapp y correo electrónico o correo certificado, con un intervalo mínimo de ocho (8) días entre cada uno de los avisos.
2. A partir del día veintiuno (21) de mora se debe enviar una comunicación firmada por la Gerencia, requiriendo el pago inmediato de las obligaciones vencidas en un término no mayor de diez (10) días, e informándole que al no estar la obligación al día durante el tiempo establecido, se procederá al reporte negativo en las Centrales de Riesgo. Para el caso de los asociados activos en la entidad patronal, se le enviará a la correspondiente pagaduría dichos valores en mora para su descuento adicional por nómina. De esta notificación se debe dejar registro.

Etapas Administrativa con aviso a los deudores solidarios. Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 31 y 60 días. FESDIS enviará a los asociados y/o ex asociados que presenten esta morosidad una carta de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación. Esta comunicación debe ir con copia a los deudores solidarios, recordándole que el Fondo podrá aplicar los descuentos por libranza a los deudores solidarios.

Responsables: Asistente Administrativa y de cartera.

Medios: Llamadas, correos electrónicos, mensajes por whatsapp y de texto, cartas de cobro.

Etapas cobro Pre jurídico. Es la gestión efectuada directamente por FESDIS y/o terceros autorizados para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso jurídico. FESDIS podrá iniciar cobro pre jurídico a los deudores principales o deudores solidarios que presenten vencimientos de cartera entre 61 y 90 días. En el caso de los asociados deben tener suspendidos los servicios que presta FESDIS.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

Responsables: Asistente Administrativa y de cartera, abogado externo y/o afianzadora.

Medios: Correos electrónicos, cartas de cobro y recaudo por parte de la afianzadora para posterior recuperación.

Etapas Cobro Jurídico. FESDIS podrá iniciar la gestión de cobro jurídico cuando la cartera presente vencimientos superiores a 91 días. Esta gestión se realizará a través de terceros y se inician una vez agotadas las gestiones de cobro pre jurídico. Aplica para todos aquellos asociados y ex asociados cuya cartera morosa supere un (1) S.M.M.L.V y/o sus aportes y ahorros.

Medios: Acciones legales, acuerdos pactados con el abogado. Las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente, menores a 1 S.M.M.L.V y/o aportes y ahorros, continuarán siendo gestionadas a través del cobro pre jurídico o serán objetos de castigo por parte de la Junta Directiva, en el evento de que sea irrecuperable.


ARTÍCULO 5°. MECANISMO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA. FESDIS podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, autorizados a través de la Gerencia, Comité de Créditos y/o Junta Directiva, de acuerdo a las atribuciones contempladas para cada instancia. FESDIS 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.

Al momento de realizar los acuerdos de pago se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

1. Cuando el valor de las obligaciones no supere los dos (2) SMMLV el plazo no excederá de doce (12) meses y la garantía exigible será personal.
2. Cuando el valor de las obligaciones supere los dos (2) SMMLV, sin exceder de cinco (5) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de veinticuatro (24) meses.
3. Cuando las obligaciones del crédito superen los cinco (5) SMMLV, sin exceder de veinte (20) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de treinta y seis (36) meses.
4. Cuando las obligaciones del crédito superen los veinte (20) SMMLV, el plazo máximo podrá ser hasta de cuarenta y ocho (48) meses.

PARÁGRAFO 1: El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor principal, dará lugar inmediatamente a la anulación del mismo y se tomarán las acciones jurídicas respectivas. Para tal efecto, el Gerente del Fondo dará traslado a la afianzadora y/o abogado externo para cobro jurídico.

PARÁGRAFO 2: Los acuerdos de pago que se suscriban con deudores principales de FESDIS deberán contemplar el cobro de intereses.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

CAPÍTULO VI TÉCNICAS DE COBRANZA

Cobrar no es fácil y no existen fórmulas, pero es necesario establecer procedimientos claros y efectivos que garanticen el retorno del dinero, es una tarea diaria de revisión a créditos que necesitan seguimiento de acuerdo con las edades de mora. Por ello el Fondo de Empleados busca mecanismos de acercamiento para lograr los mejores acuerdos.

Gestión por parte del gestor de cobranza: Es la persona que se encargará exclusivamente del tema de recuperación de cartera y hará todas las labores necesarias, tales como bases de datos y estrategias diseñadas para cobrar la cartera vencida. En algunos casos se apoyará con la Gerencia.

El encargado de la gestión de cobranza realizará reportes de acuerdo a los tiempos establecidos en cada una de las etapas, dejando el soporte en el software contable y en la carpeta de archivo digital de manera mensual para cada caso, para lograr la mayor recuperación posible. Con el fin de que sea una sola persona responsable de la comunicación evitar que el mismo día lo llamen dos personas distintas con información que no está unificada. Por eso es clave que esa persona cuente con un guión para lograr una mayor comunicación.


Todas las carteras tienen la misma importancia: El Fondo de Empleados realizará la gestión desde los montos bajos hasta los más altos con el fin de lograr una mayor recuperación de carteras.

El Fondo de Empleados da la misma importancia a todas las carteras, de esta manera tiene más posibilidades de recuperar cartera vencida y mientras se reciben los pagos grandes, recibirá otros pagos menores.

Personalización de la cobranza: En este punto el Fondo de Empleados pondrá a disposición varios canales de comunicación, varios planes de cobranza descritas en este reglamento.

Capacitación: En la recuperación de cartera juegan un papel esencial en cada caso, para ello deben estar bien capacitados para persuadir y asesorar a los asociados. Así mismo, entrenarlos para que conozcan las herramientas tecnológicas adecuadas para que su trabajo sea más efectivo, registrado y se pueda medir su desempeño y lograr la mayor recuperación de los recursos.

Usar tecnología en los procesos: El Fondo de Empleados está buscando alternativas de herramientas tecnológicas que le permita una optimización de los procesos de cobranza.

	<p align="center">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p align="center">REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p align="center">Fecha de aprobación</p> <p align="center">Julio 2025</p>	<p align="center">Versión N°</p> <p align="center">003</p>
---	---	--	--

CAPÍTULO VII CORRECCIÓN DE FALLAS

La aplicación de estos pasos mejorará el control de la cartera de crédito y de esta manera el Fondo de Empleados minimizar el riesgo de no pago de los créditos desembolsados.

Es importante seguir algunos pasos que permitan y aseguren al gestor de cobranza realizar una efectiva labor preventiva de cobranza:

1. Fomentarle el hábito del pago puntual y acentuarle los beneficios de cancelar a tiempo; a través de llamadas telefónicas y/o correos electrónicos u otros mecanismos establecidos por el Fondo de Empleados.
2. El Fondo de Empleados liderado por la Gerencia llegará a un acuerdo de pago con aquellos asociados que sugieran una novación en su crédito cuando la situación así lo amerite y las políticas lo permitan para evitar que el crédito entre en mora.

CAPÍTULO VIII CASTIGO DE LA CARTERA


ARTÍCULO 6°. CASTIGO DE LA CARTERA. Un crédito en mora podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible el recaudo y así mismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro administrativo y pre jurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal. Si iniciado el cobro jurídico no se logra la recuperación, transcurridos 360 días se procederá a castigar la cartera.

Los castigos serán aprobados por la Junta Directiva del Fondo, antes de solicitar su aprobación es necesario que el Gerente exponga ante los miembros de la Junta, como mínimo la siguiente información:

1. Monto de la cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
2. Información del Gerente sobre el proceso de gestión de cobro realizado.
3. Documentos y soportes de las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité de Riesgos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.
4. Certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.

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

- a. Incapacidad económica del deudor principal.
- b. Desmejoramiento de la garantía.

	FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS	Fecha de aprobación Julio 2025	Versión N° 003
---	--	---	-------------------------------------

- c. Ausencia total del deudor principal o deudores solidarios.
- d. Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- e. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
- f. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.
- g. El monto de la cartera a castigar debe corresponder a ex asociados y que se encuentre provisionada totalmente.

PARÁGRAFO 1: Efectos del castigo: Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán un reporte a los deudores en las Centrales de Riesgo, con la referencia “cartera castigada”.

PARÁGRAFO 2: En el caso de castigo de cartera de crédito y cuentas por cobrar derivadas de esta se deberá, en caso de exclusión o retiro voluntario del asociado, efectuar el cruce de aportes y ahorros y otros valores a favor del ex asociado; por lo tanto, no puede existir castigo de estas operaciones sobre asociados activos.

PARÁGRAFO 3: En caso de pérdida del ejercicio se deberá aplicar lo señalado en el capítulo VIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria y luego castigar el saldo insoluto de la obligación.


CAPÍTULO IX

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA SALUD FINANCIERA DEL FONDO DE EMPLEADOS

Sobre la base de todo lo anterior proyectar una buena imagen del Fondo de Empleados en toda su base social, con el fin de ofrecer un buen servicio para mejorar la calidad humana .




Para el Asociado: Certeza de que el Fondo de Empleados les va a ofrecer servicios de financiación oportunos, que apoya el crecimiento personal, profesional y el nivel de vida familiar, basados en el cumplimiento de sus obligaciones con el Fondo de Empleados.

Crear la cultura del pago oportuno, pues se constituye en una buena referencia para adquirir productos.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

CAPÍTULO X HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR LA CARTERA Y COBRANZA

ARTÍCULO 7.º: HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN. Los empleados de FESDIS podrán disponer de las herramientas necesarias para el adecuado cobro de las obligaciones en su etapa preventiva, administrativa y/o pre jurídica entre las cuales se pueden utilizar las siguientes:

-  Cobro telefónico.
-  Comunicación escrita.
-  Correos Electrónicos.
-  Mensajería de texto
-  Mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, otras apps) Estas herramientas aplican tanto a deudores principales como deudores solidarios.
-  Entre otros que disponga el Fondo de Empleados.

PARÁGRAFO: La Ley de protección de datos 1581 del 2012, complementada por la Ley 2300 de 2023. Actualmente FESDIS gestiona su operatividad en estricto cumplimiento con el marco establecido por la Ley 1581 de 2012, relativa a la protección de datos personales, así como la Ley 1266 de 2008 de habeas data y su correspondiente Decreto 1377, que regula el reporte a centrales de riesgo.


FESDIS da cumplimiento con lo establecido en la ley 2300 de 2023 prácticas de cobranza (Artículos 2 y 3).

La Ley 2300 de 2023 define los derechos y deberes tanto de la entidad crediticia como del consumidor. Su autorización para llevar a cabo procesos de cobranza de manera justa y respetuosa es esencial para el correcto desarrollo de la relación crediticia.

FESDIS cuenta con la debida autorización de canales de comunicación y horarios, establecidos en la ley 2300 de 2023. Por lo que el formato de vinculación y de crédito se indica “Autorizo de manera expresa a FESDIS a contactarme a través de los diferentes medios de comunicación establecidos por la ley (llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico personal, whatsapp, correo certificado a mi dirección de residencia) información registrada en la base de datos de FESDIS, con fines de gestión comercial y/o de cobranza.

CAPÍTULO XI ACUERDO DE PAGOS

Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, FESDIS podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario diligenciar el formato establecido por FESDIS que contemple:

	<p align="center">FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p align="center">REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p align="center">Fecha de aprobación</p> <p align="center">Julio 2025</p>	<p align="center">Versión N°</p> <p align="center">003</p>
---	---	--	--

- a. Los acuerdos de pago deben tener en cuenta el monto total de la deuda, plazo, intereses afianzamiento y el plan de pagos.
- b. FESDIS podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor principal.
- c. En caso de encontrarse en instancia de cobro jurídico, la elaboración del acuerdo de pago corresponderá al abogado teniendo en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas de FESDIS
- d. Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día solo cuando esté normalizada; por lo tanto, los reportes a las Centrales de Riesgo reflejarán la situación real de la obligación.
- e. Los acuerdos de pago se deben registrar en la herramienta de gestión que sea utilizada por FESDIS.
- f. Todo acuerdo de pago escrito deberá tener solicitud de normalización de pago por parte del deudor principal, formato de actualización de datos y podrá solicitarse autorización de consulta y reporte a Centrales de Información financiera.
- g. FESDIS 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.


CAPÍTULO XII

REPORTE A LA CENTRAL DE RIESGO

Centrales de Riesgo: El Fondo de Empleados de la Secretaría Distrital de Integración Social, mantendrá el compromiso de efectuar las actualizaciones a las Centrales de Riesgos para informar el comportamiento de pago de los asociados y/o ex asociados y cuidará por su veracidad, exactitud y oportunidad.

ARTÍCULO 8°. REPORTE A CENTRAL DE RIESGO. Se envía el informe mensual de la cartera total del Fondo de Empleados; 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 dando cumplimiento a la ley vigente.

ARTÍCULO 9°. PROCESO PARA EL REPORTE A CENTRAL DE RIESGO: Se hace los primeros 10 días de cada mes vía internet, este informe de cartera lo genera automáticamente el sistema contable, al efectuar el cierre de cada mes.

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	----------------------------------

CAPÍTULO XIII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 10°. ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO: Se hará revisión al presente reglamento una vez al año, el estudio de modificaciones al presente reglamento serán competencia exclusiva del Comité de riesgos en el caso de presentar ajustes inmediatos o a corto plazo, serán resueltos por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 11°. ANEXOS. Es importante que de cada acuerdo de pago realizado con el deudor principal se deje constancia en su carpeta, para realizar el debido seguimiento:

- ✓ Formatos y modelos de cartas de cobranza.
- ✓ Formato para acuerdos de pago y reestructuración de deudas.
- ✓ Ejemplos de reportes de seguimiento de cartera de créditos (bitácora).

PARÁGRAFO: Estos anexos no hacen parte del reglamento de cobranza. Son apoyo para el proceso de recuperación.


ARTÍCULO 12°. VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente reglamento rige a partir de la fecha y deroga orgánicamente el anterior reglamento y cualquiera otro existente sobre el asunto.

ARTÍCULO 13°. APROBACIÓN: El presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión efectuada el día 16 de julio de 2025 tal como consta en el acta N° 038 de la misma fecha.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS ANTONIO ORTIZ PEÑA
Presidente (E) Junta Directiva

ESTHER MIRANDA TARAZONA
Secretaria Junta Directiva

	<p>FONDO DE EMPLEADOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL FESDIS</p> <p>REGLAMENTO DE COBRANZA DE CRÉDITOS</p>	<p>Fecha de aprobación</p> <p>Julio 2025</p>	<p>Versión N°</p> <p>003</p>
---	---	--	------------------------------

CAPÍTULO XIV CUADRO DE CONTROL

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	CAMBIOS
1	16/07/2025	Gestor de riesgos y Gerencia	Gerencia y Comité de Riesgos	Junta Directiva Acta #038	Normativa ley 2300 de 2023.