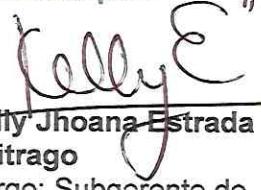


INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

MANUAL DE CARTERA IFC

Versión 6.0

Elaborado por:	Revisado por:	Visto bueno por:	Aprobado por:
G&H INVESTMENTS S.A.S. Consultoría	 Kelly Jhoana Estrada Buitrago Cargo: Subgerente de Crédito y cartera	 Aura Rocío Pérez Cargo: Asesora de Gerencia	 Oscar Javier Araque Garzón Cargo: Gerente
	Sara Nayive Vaca Galeano Cargo: Profesional administrador de cartera		Resolución No. 401 De 2025.

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

TABLA DE CONTENIDO

NATURALEZA JURÍDICA	5
OBJETO SOCIAL	5
MISIÓN	6
VISIÓN	6
OBJETIVOS	7
CAPITULO PRIMERO	8
ADMINISTRACION DE LA CARTERA	8
1. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA	8
1.1. DEFINICIÓN DE LA CARTERA SEGÚN SU CLASIFICACIÓN	8
1.1.1. Cartera Comercial	8
1.1.2. Cartera De Consumo	8
1.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	8
1.2.1. Provisiones	9
1.2.1.1. Provisión General	10
1.2.1.2. Provisión Individual	10
1.3. ETAPAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA	10
1.3.1 Etapa de Cobranza Preventiva	11
1.3.2. Etapa de Cobranza Administrativa	12
1.3.3. Etapa de Cobranza Persuasiva	12
1.3.4. Etapa de Cobranza Jurídica	14
1.3.5 Etapa de Cobranza Coactiva	14
CAPITULO SEGUNDO	15
DE LA PROTECCIÓN Y NORMALIZACIÓN DE CARTERA	15
2. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN	15
2.1. PRÓRROGA	15
2.1.1 Requisitos para Autorización de la Prórroga	15
2.1.2 Aprobación y Aplicación	16
2.2. REFINANCIACIÓN	16
2.2.1 Condiciones y Aprobación	17
2.2.2 Requisitos	17
2.2.3 Calificación	17
2.3 REESTRUCTURACIÓN	17



2.3.1. Calificación	18
2.3.2. Garantías para la Reestructuración	18
2.3.3. Autorización de la Reestructuración	18
2.3.4. Políticas Generales para la Solicitud de Reestructuraciones.....	18
2.4. REESTRUCTURACIÓN POR SUSTITUCIÓN DE UN TERCERO.....	19
2.4.1 Requisitos y Condiciones	19
2.5 ACUERDOS DE PAGO	20
2.5.1 Acuerdos de Pago Etapa Administrativa y Persuasiva	20
2.5.1.1 Acuerdos de Pago para Normalización:	20
2.5.2. Acuerdos De Pago Etapa Jurídica O Coactiva	22
2.5.2.1. Acuerdo de Pago para Normalización	22
2.5.2.2. Acuerdos de Pago para Extinción de Deudas	22
2.5.2.3. Acuerdo de Pago con Garantías para Obligaciones en Etapa de Cobro Coactivo, Orientado al Levantamiento de Medidas Cautelares	23
2.5.2.3.1. Garantías Admisibles	23
2.5.2.3.1.1. Garantías Personales.....	23
2.5.2.3.1.2. Garantías Reales.....	24
2.5.2.3.1.2.1. Hipoteca	24
2.5.2.3.1.2.2. Prenda.....	24
2.5.2.3.1.2.3. Libranza o Autorización de Descuento	24
2.5.2.3.2. Perfeccionamiento de la Facilidad de Pago	25
2.5.2.3.3. Incumplimiento de la Facilidad De Pago	25
2.6. ARREGLOS DE CARTERA EN CASOS ESPECIALES.....	26
2.7. POLÍTICAS PARA LOS ARREGLOS ESPECIALES	26
2.7.1. Mecanismos de Normalización y/o Extinción de la Obligación en Casos Denominados Especiales:	27
2.7.2. Requisitos para Tramitar la Solicitud de Arreglo Especial	27
2.9. CARTERA EN REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....	28
2.10. CARTERA SINIESTRADA.....	29
CAPITULO TERCERO	29
CASTIGO DE CARTERA	29
3. CASTIGO DE CARTERA	29
3.1 OBLIGACIONES SUSCEPTIBLES A CASTIGO.....	30
3.2. OBLIGACIONES NO SUSCEPTIBLES DE CASTIGO.....	30
3.3 SANCIÓN DE LOS CLIENTES.....	31



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3.4 RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA.....	31
CAPITULO CUARTO	31
DACIÓN EN PAGO	31
4. DACIÓN EN PAGO	31
CAPITULO QUINTO.....	32
UBICACIÓN DE CLIENTES	32
5. HERRAMIENTAS DE UBICACIÓN DE CLIENTES	32
CAPITULO SEXTO.....	32
PRESCRIPCION DE OBLIGACIONES	32
6. PRESCRIPCIÓN	32
CAPITULO SEPTIMO.....	33
DEPURACIÓN DE CARTERA.....	33
7. DEPURACIÓN DE CARTERA.....	33
8. REMISIBILIDAD DE OBLIGACIONES.	34
CAPITULO OCTAVO	35
COMITÉ DE CARTERA.....	35
9. COMITÉ DE CARTERA.....	35
9.1. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CARTERA.....	35
9.1.1. Funciones del Comité de Cartera:.....	35
CONTROL DE CAMBIOS	36

 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025

INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE – IFC

NATURALEZA JURÍDICA

El Instituto Financiero de Casanare IFC – IFC, es una empresa de Gestión Económica de carácter departamental, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del estado, contemplado en la Ley 489 de 1998, dotada con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio y vinculada a la Secretaría de Desarrollo Económico, Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente.

OBJETO SOCIAL

Según el Acuerdo N°009 de 2022, artículo 5, el Instituto Financiero de Casanare “IFC”, tendrá por objeto el desarrollo económico y social del Departamento y la Región mediante la gestión económica, la financiación para la ejecución de obras, programas y proyectos de desarrollo local, municipal, departamental y regional a través de los servicios y asesoría integral, financiera y de crédito; así como otras actividades que sean calificadas por la Junta Directiva como parte o complemento de las señaladas en los Estatutos.

Podrá también, por excepción, aplicar parte de sus recursos y/o extender sus servicios al fomento de empresas públicas o mixtas que, sin estar destinadas a la prestación de un servicio público, tiendan a satisfacer una necesidad básica de la comunidad, que sea de especial importancia para el Departamento de Casanare.

El Instituto prestará servicios de financiación, garantía y demás servicios financieros y administrativos al Departamento del Casanare, sus municipios y sus entes descentralizados.

El IFC generará estímulo del desarrollo social y económico del Departamento, mediante el otorgamiento de crédito y asistencia técnica en los campos de la producción, transformación y comercialización al sector agropecuario y micro empresarial, en forma individual o asociativa y la incubación de empresas.

El IFC contribuirá con sus servicios a la ejecución de los programas de desarrollo del Departamento, para ello podrá actuar como gestor de proyectos de vivienda, turismo ecológico, de formación técnica profesional, especializada y educación no formal.

El Instituto Financiero de Casanare brindará servicios de capacitación a funcionarios del Departamento, Alcaldías, usuarios y al sector privado a través de su Escuela de Negocios.

Así mismo podrá financiar estudios de educación superior para estudiantes Casanareños, dentro y fuera del país, conforme al Plan de Desarrollo Departamental y las políticas fijadas por el Departamento.

De conformidad con el artículo 107 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 18 de la Ley 617 de 2000, el IFC podrá celebrar convenios con la Nación, las entidades territoriales y las entidades descentralizadas para ejecución de proyectos contemplados en los correspondientes planes de desarrollo y para la prestación de servicios, ejecución de obras y cumplimiento de funciones administrativas de forma tal que su atención resulte más eficiente e implique menor costo, aspectos



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

por los cuales se generarán comisiones y/o tarifas que se fijarán de acuerdo con la naturaleza del negocio y siguiendo las directrices establecidas para tal fin.

El Instituto Financiero de Casanare podrá realizar operaciones de libranza, cumpliendo con las exigencias legales vigentes para ejecutar esta actividad comercial.

MISIÓN

En el IFC fomentamos el desarrollo económico del departamento de Casanare y la región, a través de la prestación de servicios financieros, empresariales, comercialización, gestión y ejecución de proyectos; contribuyendo al crecimiento económico institucional, mejoramiento de la calidad de vida de nuestros grupos de valor e interés, con eficiencia organizacional, responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.

VISIÓN

En el año 2044, el Instituto Financiero de Casanare será una entidad innovadora, líder en el fortalecimiento de los sectores público y privado, mediante la gestión, ejecución y operación de proyectos de desarrollo y de cooperación regional, nacional e Internacional.

PRESENTACIÓN

La presente actualización al documento de Manual de Cartera IFC, se concreta con base en la naturaleza de la entidad y se determina como un instrumento técnico que define y que reglamenta los procedimientos de cartera según el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, bajo los parámetros del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC.

Este documento constituye el soporte legal, jurídico y operativo para la Administración de Cartera del Instituto Financiero de Casanare- IFC; define los parámetros para el manejo de cartera, adoptado por el instituto para garantizar la administración adecuada de los recursos otorgados en crédito y se ha estructurado en ocho capítulos.

En el **Capítulo Primero** se presentan las generalidades de la administración de la cartera; clasificación, definición de la cartera según su clasificación, criterios de la calificación de la cartera, niveles de riesgo de la calificación, provisiones y la cartera según su etapa de recuperación. En el **Capítulo Segundo**, de Mecanismos de Protección y Normalización de la Cartera, se establecen los diferentes mecanismos y herramientas que puede brindar el IFC al cliente con obligación en mora, con el objetivo de evitar que la misma se deteriore e incremente cada día más, así mismo se establece los arreglos especiales como mecanismos excepcionales, para el manejo de las obligaciones cuyos clientes han sufrido alguna circunstancia catalogada y certificada como fenómenos naturales ocurridos en la región y/o de vulnerabilidad económica como consecuencia de fenómenos políticos – sociales y de salud, así como riesgo procesal. En el **Capítulo Tercero** se expone el Castigo de Cartera, su reglamentación y cobranza de la cartera clasificada como k. En el **Capítulo Cuarto**, se explica las características para atender solicitudes de daciones en pago su reglamentación y condiciones. En el **Capítulo Quinto** se expone la ubicación de los clientes. En el **Capítulo Sexto**, se aborda lo correspondiente a la prescripción de obligaciones. En el **Capítulo Séptimo**, se exponen las condiciones y parámetros para depuración de cartera y Remisibilidad de obligaciones. En el **Capítulo Octavo** la conformación y funciones del comité de cartera.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

OBJETIVOS

Objetivo General

Proporcionar a la entidad herramientas que permitan garantizar mediante una serie de actividades y acciones de control y seguimiento a los créditos otorgados, una administración adecuada y minimización del riesgo de incumplimiento en la atención de la deuda por parte de los clientes del IFC, cuyo fin es el efectivo recaudo de los recursos puestos en colocación.

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.
- Establecer mecanismos de contingencia que permitan la negociación a través de diferentes mecanismos para el manejo de la deuda.
- Adecuar los mecanismos necesarios que le permitan al IFC, 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 IFC, mantener unos niveles de cartera vencida bajos e incrementar los indicadores de recuperación de cartera.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

CAPITULO PRIMERO

ADMINISTRACION DE LA CARTERA

1. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

Para los propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, 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 comercial
	Crédito de fomento
CONSUMO	Crédito de libranza

1.1. DEFINICIÓN DE LA CARTERA SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

1.1.1. Cartera Comercial

Se definen como créditos comerciales, los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades legales y organizadas.

De acuerdo a la misión del Instituto, la cual estipula que le corresponde a la entidad adelantar programas de fomento de actividades agropecuarias, empresariales y de turismo del sector público y privado, al igual que los proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo del Departamento. Los créditos otorgados para tal fin, serán clasificados en cartera comercial.

1.1.2. Cartera De Consumo

Crédito que tiene como finalidad proveer de recursos de libre destinación y compra de cartera, exclusivamente a los servidores públicos vinculados al IFC, que figuren en la planta o nómina, trabajadores oficiales y empleados de carrera administrativa de la Gobernación de Casanare y otras entidades con las que el IFC establezca un convenio de Libranza.

1.2. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA CARTERA.

La calificación de riesgo de los créditos, se realizará de acuerdo a la edad de vencimiento de las diferentes obligaciones crediticias. La mora ocasionada por el 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 regirá por los siguientes parámetros:

MODALIDAD DE CREDITO	CALIFICACIÓN POR NUMERO DE DIAS DE MORA				
	A	B	C	D	E
COMERCIAL	0 – 30	31 – 90	91 – 180	181 – 360	360 en adelante
CONSUMO	0 – 30	31 – 60	61 – 90	91 – 180	180 en adelante



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

NIVEL DE RIESGO	NORMAL	ACEPTABLE	APRECIABLE	SIGNIFICATIVO	INCOBRABILIDAD
--------------------	--------	-----------	------------	---------------	----------------

- a. **Calificación A:** créditos clasificados en “riesgo normal”, los créditos calificados en esta categoría, reflejan una estructuración y atención apropiada de la deuda.
- b. **Calificación B:** créditos de “riesgo aceptable”, los créditos calificados en esta categoría, están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar transitoriamente 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.
- c. **Calificación 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.
- d. **Calificación 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.
- e. **Calificación E:** crédito irrecuperable, con “riesgo de incobrabilidad”.
- f. **Calificación 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 realizó presentación de información falsa. Esta calificación se otorgará una vez verificados y avalados por el comité de riesgos, las causales previstas en esta definición, y su aplicación se realizará a través del área de cartera.
- g. **Recalificación de Créditos Reestructurados:** Las reestructuraciones aprobadas por la entidad, mantendrán la calificación de crédito reestructurado (R), durante toda la vigencia de la operación, siempre y cuando la obligación sea atendida oportunamente por el deudor.
- h. **Suspensión de la acusación de intereses:** Los créditos de consumo, suspenderán la causación de intereses contables, cuando la obligación crediticia presente una mora superior a noventa (90) días.

Los créditos comerciales, suspenderán la acusación de intereses contables, cuando la obligación crediticia presente una mora superior a ciento ochenta (180) días.

Esta política busca no afectar el estado de resultado del IFC, razón por la cual, mientras se produce el recaudo de los intereses ya causados, el registro contable de los días en mora superiores a éstos, se llevará en cuentas de orden.

1.2.1. Provisiones

Los estados financieros del IFC deben reflejar la realidad de los activos de la entidad; razón por la cual, 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.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

Las provisiones de los créditos del instituto, se efectuará de dos formas: una provisión general, que estará a cargo de la totalidad de la cartera bruta de la entidad y una provisión individual por saldo de capital, intereses y otros conceptos contabilizados en cuentas por cobrar.

1.2.1.1. Provisión General

CARTERA BRUTA	PORCENTAJE MÍNIMO PROVISIÓN
100% del total de la cartera bruta	1%

1.2.1.2. Provisión Individual

CALIFICACIÓN DE CRÉDITO	PORCENTAJE MÍNIMO DE PROVISIÓN
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

PARÁGRAFO: Las provisiones individuales y generales del IFC, se mantendrán constituidas y registradas contablemente de manera independiente y se podrá destinar las provisiones generales para cubrir las provisiones individuales.

1.3. ETAPAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

Es la clasificación de la cartera, de acuerdo a la calificación de cada obligación, con el fin de optimizar los procesos de recuperación de los créditos que no han sido bien atendidos por los clientes de la entidad.

El procedimiento establecido para esta importante actividad deberá definir de manera clara, los responsables y los criterios bajo los cuales se realizará la labor de cobranza de acuerdo a su calificación y etapa.

El criterio adoptado por el IFC, para el establecimiento de las etapas de cobro de cartera, está directamente relacionado con la edad de mora y tipo de amortización que presentan las obligaciones y su calificación.

Las etapas definidas por la entidad para créditos de amortización mensual son las siguientes: preventiva, administrativa, persuasiva y Jurídica o Coactiva.

ETAPA DE COBRANZA	DIAS DE MORA
Preventiva	Desde 45 días antes del vencimiento



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Administrativa	De 1 a 30 días de vencimiento
Persuasiva	De 31 a 90 días de vencimiento
Jurídica o Coactiva	De 91 días de vencimiento en adelante

Las etapas definidas por la entidad para créditos de amortización trimestral y semestral son las siguientes: preventiva, administrativa, persuasiva y Jurídica o Coactiva.

ETAPA DE COBRANZA	DIAS DE MORA
Preventiva	Desde 45 días antes del vencimiento
Administrativa	De 1 a 30 días de vencimiento
Persuasiva	De 31 a 180 días de vencimiento
Jurídica o Coactiva	De 181 días de vencimiento en adelante

PARÁGRAFO: El comité de Cartera podrá trasladar una obligación a la etapa jurídica o coactiva previa valoración de las circunstancias de riesgo de recuperación de la deuda.

En los casos en los que se evidencie una alerta temprana de deterioro de la cartera, el profesional responsable previa autorización del comité de cartera, podrá trasladar dicha obligación a la etapa de cobranza jurídica o coactiva incluyéndolo en el informe de obligaciones para cobro.

1.3.1 Etapa de Cobranza Preventiva

El objetivo es recordar al cliente su fecha de pago, esta gestión se desarrolla como una de las actividades de seguimiento y acompañamiento a nuestros clientes.

Todos los clientes deben ser objeto de seguimiento preventivo, actividad que se debe realizar antes de la fecha de cumplimiento de la cuota correspondiente. Es necesario establecer un contacto que permita detectar de forma temprana cualquier inconveniente o hechos presentados al cliente, que puedan llegar a afectar el normal desarrollo de su actividad, repercutiendo en la imposibilidad de realizar su pago puntual, ocasionando el incumplimiento a su obligación adquirida con el IFC; esto con el fin de minimizar el riesgo que los clientes dejen al IFC como último en el orden de cumplimiento de sus obligaciones y poder tomar las medidas de prevención que protejan el riesgo de deterioro del activo de la entidad.

Durante esta etapa el cliente podrá solicitar cambio de fecha de pago, mediante solicitud verbal o escrita; el profesional operativo, una vez verificado que el cliente se encuentre al día, realizará el cambio de fecha registrando la trazabilidad en el módulo de gestión de cobranza e informando al cliente sobre la modificación de la fecha y la causación de intereses de la siguiente cuota.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

1.3.2. Etapa de Cobranza Administrativa

La etapa de cobro administrativo, es la etapa donde se realizan las primeras acciones de gestión de cobro de las obligaciones que presenten vencimientos entre 1 y 30 días en mora y busca realizar acompañamiento a los clientes con el fin de impedir que la deuda se deteriore.

La metodología utilizada por la entidad para llevar a cabo esta etapa de cobro, será a través de correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, comunicación escrita o visitas focalizadas.

1.3.3. Etapa de Cobranza Persuasiva

La etapa de cobro persuasiva está diseñada por el IFC, para aquellas obligaciones de crédito cuya gestión de cobranza en la etapa administrativa no surtió efecto de recuperación, se realizará para aquellas obligaciones de crédito que presenten una mora superior a 31 días y se encuentren en etapa persuasiva, en esta etapa se busca establecer alternativas que permitan la normalización de la obligación y no iniciar el cobro jurídico o coactivo.

En esta etapa se causarán gastos de cobranza sobre el valor vencido, los cuales serán asumidos en su totalidad por el deudor. El establecimiento de los gastos de cobranza, los decidirá el IFC a través de las políticas de cartera, sin que estos llegasen a superar el 5% sobre el valor vencido de capital e intereses, pudiéndose establecer tarifas diferenciales.

Durante esta etapa se podrán realizar por parte de los profesionales del área de cartera o gestores de cobro, control de inversión en aquellos casos en los que se evidencie riesgo de pérdida o incumplimiento de la inversión.

El cobro persuasivo tiene como finalidad recaudar las obligaciones que constituyen la cartera, de manera voluntaria y sin demandar el desgaste administrativo causado por la iniciación formal del proceso de cobro coactivo o jurídico.

Esta etapa no es un requisito de procedibilidad para iniciar la etapa de cobro coactivo o jurídico, ni constituye una acción obligatoria; motivo por el cual, podrá obviarse teniendo en cuenta factores como cuantía, proximidad de la ocurrencia del plazo de prescripción o circunstancias inminentes que afecten o puedan afectar la solvencia del deudor.

1.3.3.1. Actividades

a) Invitación formal

Se efectuará por cualquier medio idóneo (oficio, llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp, entre otros), informando al deudor la condición de exigibilidad de la obligación, su cuantía y el mecanismo dispuesto para su pago.

Igualmente, se fijará un plazo perentorio para que el deudor efectúe el pago o solicite una facilidad de pago, so pena de iniciar formalmente el proceso de cobro coactivo en su contra.

b) Entrevista



Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. PBX: 320 889 9573

E-mail: Instituto@ifc.gov.co

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Por solicitud del deudor, podrá adelantarse entrevista con los profesionales del área de Cartera o el gestor de cartera que tenga asignada la obligación, de tal manera que se indague al deudor sobre el conocimiento de la obligación y se le informe acerca de las modalidades de pago aceptables, su término y facilidades.

El deudor puede comparecer presencialmente o a través de cualquier medio de comunicación idóneo (video llamada, Skype, mensaje de texto, mensaje de WhatsApp, video conferencia, Teams, entre otros medios tecnológicos). Se dejará constancia de la comparecencia y el desarrollo de la misma en el sistema de administración de cartera.

También cualquier solicitud de plazo o facilidad de pago, debe ser documentada e incluida en el expediente digital y deberá dársele el efecto del inciso 2 del artículo 2539 del Código Civil.

1.3.3.2. Resultado de la actuación de cobro persuasivo

Como respuesta al cobro persuasivo, se pueden presentar las siguientes alternativas:

a. Pago de la obligación

Se indicará a los deudores el monto a pagar, incluyendo los intereses corrientes, moratorios y demás gastos que se causen hasta la fecha probable del pago y el número de la cuenta al que deben realizarlo. Para tales efectos, se realizará la proyección de la liquidación de la obligación para normalización de la obligación o pago total.

b. Solicitud de plazo para pago

Se informará al deudor que debe presentar escrito indicando las facilidades que solicitan, las condiciones, términos y las garantías que ofrece para asegurar el cumplimiento. (Ver Manual de Cartera).

De acuerdo con la propuesta del deudor se le informará si, debe presentar un escrito con las formalidades contempladas en el Manual de Cartera. Se dejará trazabilidad en el sistema de administración cartera.

c. Renuencia al pago

Si a pesar de la gestión persuasiva, el deudor no efectúa el pago de la deuda, se iniciará el proceso de cobro coactivo o jurídico.

d. Término.

De adelantarse la actuación de cobro persuasivo, se realizará desde el día de vencimiento 31 hasta el día 90 o 180 dependiendo del tipo de amortización, de conformidad con lo establecido en el manual de Cartera.

Una vez terminada la etapa de cobro persuasivo, se direccionará la obligación vencida a cobro coactivo o jurídico según resulte más conveniente dada su naturaleza, cuantía y garantías con que cuente la obligación, de conformidad con los parámetros establecidos.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

PARÁGRAFO: Harán parte de la etapa persuasiva los créditos que aun teniendo vencimiento superior a 90 días de mora, no sea posible el inicio del proceso judicial o coactivo los cuales serán identificados e informados al profesional Administrador de Cartera.

1.3.4. Etapa de Cobranza Jurídica

El propósito de esta etapa es trasladar la cobranza de las obligaciones vencidas al abogado o empresa de cobro por no ser posible su recuperación en la etapa de cobro persuasivo.

En esta etapa, se procede a iniciar un proceso judicial que facilite y permita la obtención de medidas cautelares, con el objetivo de llegar a la recuperación de las obligaciones pendientes de pago; a través de proceso ejecutivo, pudiéndose solicitar en el mismo, el decreto de medidas cautelares tales como: Embargos, retenciones, secuestros y remates de bienes si es el caso.

En todo caso, se deberá dar cumplimiento a las actividades y parámetros establecidos en el procedimiento.

Antes de realizar la entrega de la documentación al abogado o empresa de cobro, se deberá verificar por parte del profesional responsable, que el cliente aún se encuentre en mora superior a 90 días de mora, y que no se encuentre con arreglo de cartera en perfeccionamiento o acuerdo de pago vigente, y que se haya realizado gestión al deudor y codeudor.

De la gestión de cobranza realizada deberá dejarse trazabilidad en el aplicativo IAS o en el sistema Document web en la obligación correspondiente.

Si la obligación es puesta al día (normalizada) luego del envío a cobro jurídico se podrá suspender el proceso por el término de seis (6) meses, tiempo durante el cual se deberá hacer seguimiento al cumplimiento en el pago de las cuotas, para que una vez cumplido dicho plazo, verificado el comportamiento de pago, y se evidencie que el crédito se encuentra en categoría A al día con sus cuotas, se podrá solicitar el retiro de la demanda o terminación del proceso por pago de cuotas en mora.

En el caso de que se suscriba un acuerdo de pago superior a 6 meses, se podrá suspender el proceso jurídico por el término de duración del acuerdo.

1.3.5 Etapa de Cobranza Coactiva

Consiste en asegurar el cumplimiento de la obligación por la vía coactiva una vez agotadas las etapas administrativas y persuasivas. En esta etapa se encuentran las obligaciones que presentan mayor dificultad de recuperación, y mora de 91 y 181 días en delante de acuerdo a su amortización a través de proceso de cobro coactivo, pudiéndose decretar y practicar en el mismo, medidas cautelares tales como: Embargos, retenciones, secuestros y remates de bienes si es el caso.

En todo caso, los costos, gastos, tarifas y/o honorarios que se generen con ocasión del proceso de cobro coactivo correrán por cuenta del deudor y/o codeudor.

Si la obligación es puesta al día (normalizada) con posterioridad al envío a cobro coactivo, el IFC podrá suspender el proceso por un término de seis (6) meses. En este evento, y previa aprobación del Comité de Cartera, el IFC podrá, de manera discrecional, autorizar el levantamiento parcial de



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

las medidas cautelares, garantizando en todo caso la conservación de medidas suficientes que respalden el cumplimiento de la obligación.

Durante el período de suspensión se deberá realizar seguimiento al cumplimiento en el pago de las cuotas pactadas. En caso de presentarse mora superior a sesenta (60) días, se reanudará el proceso de cobro coactivo y se restablecerán las medidas cautelares levantadas. El proceso podrá darse por terminado una vez transcurrido el término de seis (6) meses de suspensión, o cuando el cliente haya cancelado de manera anticipada el equivalente a seis (6) cuotas y no se presente mora.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las costas judiciales causadas en el proceso jurídico o coactivo, los honorarios de abogado externo o casa de cobranza, los gastos de cobranza administrativa, según el caso; serán asumidas por el deudor en su totalidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las obligaciones que sean reportadas con Control de Inversión negativo y morosidad mayor a 60 días, deberán ser enviadas a cobro jurídico o coactivo.

PARÁGRAFO TERCERO: En la etapa persuasiva y coactiva se causarán gastos de cobranza sobre el valor vencido, los cuales serán asumidos en su totalidad por el deudor. El establecimiento de los gastos de cobranza, los decidirá el IFC a través de las políticas de cartera, sin que estos llegasen a superar el 10% sobre el valor vencido de capital e intereses, pudiéndose establecer tarifas diferenciales en cada etapa.

CAPITULO SEGUNDO **DE LA PROTECCIÓN Y NORMALIZACIÓN DE CARTERA**

2. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN

2.1. PRÓRROGA

Es la autorización que otorga el IFC de ampliación de plazo del pago de una o varias cuotas dentro del plan de amortización de una obligación crediticia, permitiéndole al cliente atender la deuda sin que se vea afectado su historial crediticio.

2.1.1 Requisitos para Autorización de la Prórroga

Para acceder a este mecanismo la obligación al momento de la solicitud debe estar al día o con menos de 30 días de vencimiento; en los créditos de amortización mensual se tramitarán solicitudes dentro del mismo mes del vencimiento de la cuota a prorrogar.

El mecanismo no aplicará para primera cuota del crédito, para cuotas ya prorrogadas, o para la siguiente cuota de una ya prorrogada.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025

Prórroga para créditos con amortización mensual	Prórroga para créditos con amortización trimestral y semestral u otra reglamentada
<ul style="list-style-type: none"> • Máximo 6 prórrogas durante el plazo del crédito. • En una solicitud se podrá solicitar la prórroga de máximo 3 cuotas. • Se trasladarán las cuotas prorrogadas al final del plan de pagos. • Se causarán intereses sobre el valor del capital de las cuotas prorrogadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se podrán otorgar máximo 4 prórrogas durante el plazo del crédito. • El plazo de prorroga será de hasta la mitad del tiempo entre cuotas o la cuota podrá trasladarse al final del plan de pagos. • Se causarán intereses sobre el valor del capital de las cuotas prorrogadas.

2.1.2 Aprobación y Aplicación

Este mecanismo se aprobará por parte del Profesional Administrador de Cartera, previa solicitud escrita presentada por el cliente y radicada en el sistema Qf Document. Se aplicará por parte del profesional operativo de cartera, dejando constancia en el sistema Qf Document y aplicativo de gestión de cartera; una vez aplicada la prórroga, se informará al cliente sobre la nueva fecha de pago.

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

PARÁGRAFO PRIMERO: En los casos que se haga traslado de cuotas al final del plan de pagos, y el título valor se encuentre diligenciado, se deberá suscribir por parte del cliente y codeudor, otro si modificatorio previo a la aplicación de la prórroga en el sistema.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Prórrogas para casos especiales debidamente soportados por calamidad familiar, enfermedad del deudor, por desastre natural, por pandemia o por algún factor económico, político y social del departamento que llegase a afectar la inversión del crédito, se podrán otorgar prórrogas hasta por 6 cuotas consecutivas para créditos con amortización mensual, o 2 cuotas para créditos con amortización trimestral y semestral, radicando solicitud soportada dentro de los 60 días siguientes al vencimiento, se causarán intereses según corresponda. Este mecanismo se podrá aplicar también para primera cuota. La aprobación de estas solicitudes será facultad del Comité de Cartera para su análisis y decisión sobre su aprobación.

2.2. REFINANCIACIÓN

Se entiende por refinanciación el cambio en la condición de plazo y valor de los créditos, previamente suscritos entre el IFC y el deudor. La refinanciación podrá ser utilizada 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.

Esta herramienta permite la ampliación del plazo hasta en cinco (5) años más al plazo inicialmente pactado, o el acordado con el cliente sin superar el máximo plazo establecido. En el sistema de información de cartera se realizará el registro de la refinanciación y se realizará el seguimiento al cumplimiento de los pagos.



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

PARÁGRAFO: En los casos especiales establecidos en el numeral 2.6 del presente manual, el comité de Cartera tendrá la facultad de aprobar el plazo que considere, de acuerdo a la situación y propuestas expuestas por el usuario, el tipo de negocio y línea de crédito y el estado de la deuda.

2.2.1 Condiciones y Aprobación

La aprobación del mecanismo de refinanciación y del tiempo a otorgar será facultad del Subgerente de crédito y cartera, previo concepto del Profesional Administrador de Cartera; cumpliéndose las siguientes condiciones:

- Cuando el cliente se encuentre al día en sus pagos, se requerirá de solicitud justificada y pago de los valores causados de intereses corrientes y seguro de vida; la refinanciación será aplicada dejando trazabilidad en el sistema de gestión de cobranza.
- Cuando el cliente se encuentre en mora, se podrá aplicar este mecanismo si ésta no supera los 30 días, previa solicitud motivada.
- En el plazo a otorgar en la refinanciación no se podrá superar la edad de asegurabilidad y en los créditos de libranza se deberá dar cumplimiento a lo atinente, pactado en los acuerdos colectivos vigentes.

2.2.2 Requisitos

- a. Solo se podrá aplicar cuando el crédito supere los seis (6) meses de vigencia y no aplica antes del pago de la primera cuota en caso de los créditos de amortización semestral.
- b. La obligación debe estar al día o presentar menos de 30 días de vencimiento.
- c. El IFC podrá refinanciar hasta el 100% del saldo de capital.
- d. Cada obligación crediticia podrá ser objeto de refinanciación por una única vez durante su vigencia.
- e. Una vez aprobada la refinanciación, el IFC generará el nuevo plan de pagos y lo notificará al cliente.
- f. El cliente deberá estar al día en los valores de intereses y seguro de vida, en el momento de aplicar el mecanismo.

PARÁGRAFO: En los casos que el título valor se encuentre diligenciado, se deberá suscribir por parte del cliente y codeudor, otrosí modificatorio previo a la aplicación de la refinanciación en el sistema.

2.2.3 Calificación

Los créditos refinaciados mantendrán la calificación (reporte positivo) que presentaban en las centrales de información financiera.

2.3 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.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<small>MANUAL</small>	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

2.3.1. Calificación

Los créditos reestructurados deberán ser reportados a las centrales de riesgo con la calificación “Reestructurado” o “R”, en el corte siguiente a la fecha de aplicación de la reestructuración de la obligación, esta calificación deberá mantenerse durante toda la vigencia del crédito.

El Instituto Financiero de Casanare, deberá llevar un estricto control y seguimiento a todos los créditos reestructurados, para lo cual los identificará y marcará en su sistema de información de cartera. Además, deberá:

- Aplicar las provisiones reglamentadas según el estado de vencimiento del crédito.
- Efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento en el pago por parte de los usuarios y sus obligaciones objeto de reestructuración.

2.3.2. Garantías para la Reestructuración

Toda operación de reestructuración aprobada por el Instituto, deberá mantener o mejorar sus garantías, en el momento de la legalización, permitiéndole a la entidad mitigar el riesgo de incumplimiento por morosidad. Se deberá verificar que la hipoteca se encuentre vigente, en caso contrario se deberá renovar la garantía.

Se podrá realizar cambio de garantía, previo análisis y viabilidad de la oficina asesora jurídica, sin desmejorar las condiciones iniciales.

2.3.3. Autorización de la Reestructuración

La aprobación de las solicitudes de reestructuración será facultad del Comité de Cartera del IFC, en caso de que la obligación se encuentre en cobro jurídico se requerirá concepto del apoderado externo avalado por el profesional responsable del cobro, o cuando se encuentre en cobro coactivo se requerirá concepto del profesional ejecutor.

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

2.3.4. Políticas Generales para la Solicitud de Reestructuraciones

- No son objeto de reestructuración, las obligaciones cuyos bienes dados en garantía presenten persecución de terceros, salvo que presente cambio de garantía.
- Se podrá reestructurar hasta el 100% de capital, más intereses corrientes. Este mecanismo no aplica para obligaciones vencidas en primera cuota de capital.
- Las reestructuraciones se celebrarán con la tasa de interés vigente al momento de la firma del nuevo pagaré.
- La amortización de la obligación reestructurada, corresponderá a la establecida a cada línea de crédito y según a la decisión tomada por el Comité de Cartera IFC o la pactada con cliente.
- Al reestructurar la obligación, se podrá aplicar descuento de hasta el 80% de los intereses de mora causados al momento del perfeccionamiento del acuerdo, previa justificación aportada por el cliente o apoderado externo.
- Cada obligación es susceptible de máximo dos reestructuraciones.



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

- g. Para perfeccionar la reestructuración, el cliente deberá cancelar el valor que se haya generado por conceptos de interés de mora, gastos de cobranza, seguros, honorarios de abogado y costas judiciales cuando haya lugar.
- h. El crédito se podrá reestructurar con un nuevo plazo de hasta máximo cinco años más del plazo inicialmente pactado.
- i. Para el trámite de reestructuración, se deberá radicar petición por parte de cliente por escrito ante el IFC.
- j. Se debe firmar nuevo pagaré y diligenciar formato de solicitud de crédito, autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo, así como nuevo formato de asegurabilidad.
- k. El IFC establecerá dentro de su procedimiento las condiciones para el otorgamiento de este mecanismo, y el profesional operativo realizará la verificación de la existencia de una fuente de ingresos para atender la obligación.
- l. En caso de solicitar cambio de codeudor deberá presentar los siguientes documentos, los cuales deben ser revisados y avalados por el profesional operativo de cartera:
 - Estados financieros al último corte o copia de declaración de renta del último año fiscal.
 - Certificado de ingresos o certificación laboral con los últimos tres desprendibles de pago de nómina (cuando aplique)
 - Formato diligenciado de solicitud de arreglos de cartera.
 - Documentos de garantía de acuerdo al monto a reestructurar, según lo contemplado en el manual de crédito del IFC.
- m. El plazo para perfeccionar la reestructuración será de un máximo de 90 días calendario, contados a partir de la fecha de comunicación de su aprobación. Durante este periodo el deudor podrá hacer pagos parciales hasta cubrir el 100% de la liquidación de la reestructuración; en caso de no realizar el perfeccionamiento de la reestructuración estos abonos serán aplicados como abono a cuotas vencidas y continuará con el proceso de cobro estipulado en este reglamento.

PARÁGRAFO: Se eximirá de la verificación de ingresos los casos en que la obligación tenga vencimiento superior a 1095 días sin proceso jurídico o coactivo vigente y sin que medie documento que interrumpa el término de prescripción o a pesar de contar con proceso jurídico o coactivo no tienen medidas cautelares efectivas o ante riesgo procesal.

2.4. REESTRUCTURACIÓN POR SUSTITUCIÓN DE UN TERCERO.

Este trámite consiste en el traspaso de derechos y obligaciones de un deudor a una tercera persona, extinguiendo la obligación y creando una nueva obligación con el tercero que le sustituye.

En caso de deterioro de la capacidad económica del deudor, previa solicitud del mismo y del tercero interesado, el Comité de Cartera podrá autorizar la sustitución de una obligación con cambio de deudor; en caso de que la obligación se encuentre en cobro jurídico, deberá allegarse concepto del abogado externo avalado por el profesional responsable o cuando se encuentre en cobro coactivo se requerirá concepto del profesional ejecutor de dicho cobro.

2.4.1 Requisitos y Condiciones

- a. Solicitud del deudor y de quien se hará cargo de la obligación, en la que se manifieste la voluntad de reestructurar la deuda y las condiciones que impiden continuar con la atención de la obligación.



• Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. • PBX: 320 889 9573

• E-mail: Instituto@ifc.gov.co

19 de 36

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

- b. Se podrá reestructurar hasta el 100% de capital, más intereses corrientes y autorizar descuentos hasta del 90% de intereses de mora, de acuerdo a la justificación presentada.
- c. La nueva obligación se realizará con la tasa de interés vigente al momento de suscribir el nuevo pagare, y la amortización será concertada con el nuevo deudor.
- d. No son sujetos de este mecanismo, las obligaciones de clientes cuyos bienes dados en garantía presenten persecución de terceros.
- e. Esta operación solo podrá realizarse una única vez.
- f. Para perfeccionar la reestructuración por sustitución, el deudor deberá cancelar el valor que se haya generado por conceptos de interés de mora, gastos de cobranza, seguros, honorarios de abogado y costas judiciales cuando haya lugar.
- g. El nuevo deudor deberá presentar:
 - Estados financieros al último corte o copia de declaración de renta del último año fiscal.
 - Certificado de ingresos o certificación laboral con los últimos tres desprendibles de pago de nómina.
 - Formato diligenciado de solicitud de arreglos de cartera.
 - Documentos de garantía de acuerdo al monto a reestructurar, según lo contemplado en el manual de crédito del IFC.

Estos documentos serán revisados por el profesional operativo de cartera quien emitirá concepto sobre la capacidad de pago del deudor, este concepto favorable, será requisito previo para la suscripción del nuevo pagare.

2.5 ACUERDOS DE PAGO

El instituto podrá realizar acuerdos de pago con clientes cuyo crédito se encuentre en cualquiera de las etapas de recuperación de Cartera, con el objeto de normalizar o extinguir su obligación en el cual el deudor se compromete a cancelar valores vencidos o el total de la obligación, en una o varias cuotas.

El Subgerente de crédito y cartera tendrá la facultad de analizar y aprobar las solicitudes de Acuerdos de Pago en cualquiera de las etapas de cobro, previo concepto del profesional responsable en la etapa de cartera, y cuya decisión se comunicará al cliente.

2.5.1 Acuerdos de Pago Etapa Administrativa y Persuasiva

2.5.1.1 Acuerdos de Pago para Normalización:

ITEM	PLAZO	TIPO DE AMORTIZACIÓN	DESCUENTO	CONDICIONES
1	Máximo 45 días	Todas	Hasta 100% de Gastos de cobranza	1. Atender en conjunto las cuotas causadas durante el periodo de pago.
2	Máximo 60 días	Todas	1. Hasta 50% Interés moratorio total 2. Hasta 50% Gastos de cobranza	1. Línea Microcrédito 2. Capital menor a 3SMMLV 3. Mora superior a 90 días



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3	Máximo 60 días	Todas	1. Hasta 40% Interés moratorio total 2. Hasta 50% Gastos de cobranza	1. Saldo de capital menor a 10 SMMLV 2. Mora superior a 60 días
4	Máximo 60 días	Todas	1. Hasta 30% Interés moratorio total 2. Hasta 40% Gastos de cobranza	1. Saldo de capital Mayor a 10 SMMLV 2. Mora superior a 60 días 3. No se encuentren en cobro jurídico o coactivo.
5	Máximo 9 meses	Mensual y trimestral	1. Hasta el 70% de interés de mora proyectado. 2. 50% de Gastos de cobranza	1. Atender en conjunto las cuotas causadas durante el periodo de pago. 2. Cualquier valor de saldo capital.
6	Máximo 9 meses	Semestral	1. Hasta el 50% de interés de mora proyectado. 2. Hasta 50% de Gastos de cobranza	1. Atender en conjunto las cuotas causadas durante el periodo de pago. 2. Cualquier valor de saldo capital

2.5.1.2. Acuerdo De Pago Para Extinción

ITEM	PLAZO	DESCUENTO	CONDICIONES
1	30 días	1. Hasta 80% intereses moratorios 2. Hasta 100% de Gatos de cobranza	1. Saldo de capital menor a 10 SMMLV 2. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas durante el acuerdo de pago
2	Máximo 45 días	Hasta 70% intereses de mora	1. Solicitud elevada por el Deudor solidario o Codeudor o cuando el saldo de capital sea inferior a 10 SMMLV
3	90 días	1. Hasta 50% intereses moratorios 2. Hasta 80% de Gatos de cobranza	1. Mora superior a 60 días 2. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas durante el acuerdo de pago
4	12 meses	1. Hasta 60% de descuento de interés de mora	1. Vencimiento total del plan de pagos 2. Más de 365 días de mora

Si el cliente incumple con el acuerdo pactado, se continuará con el proceso de cobro en la etapa correspondiente. Salvo caso fortuito o fuerza mayor debida y legalmente soportada.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

2.5.2. Acuerdos De Pago Etapa Jurídica O Coactiva

2.5.2.1. Acuerdo de Pago para Normalización

ITEM	PLAZO	DESCUENTO	CONDICIONES
1	Máximo 45 días	Hasta 60% de interés de mora	Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas
2	Máximo 6 meses	Hasta 40% de interés de mora	Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas
3	Hasta 12 meses	Hasta 30% del interés de mora	Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas.

PARÁGRAFO: No se podrán realizar acuerdos de normalización, cuando el proceso se encuentre con orden de seguir adelante la ejecución o en el cobro coactivo cuando se hayan resuelto adversamente las excepciones.

2.5.2.2. Acuerdos de Pago para Extinción de Deudas

ITEM	PLAZO	DESCUENTO	CONDICIONES
1	Máximo 45 días	Hasta 50% de interés de mora	1. Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas
2	Máximo 45 días	Hasta 70% intereses de mora	1. Solicitud elevada por el Deudor solidario o Codeudor o cuando el saldo de capital sea inferior a 10 SMMLV
3	Máximo 6 meses	Hasta 40% intereses de mora	1. Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas
4	Máximo 12 meses	Hasta 30% intereses de mora	1. Deberán incluirse el valor de las cuotas causadas

El comité de cartera también podrá aplicar a los acuerdos de pago de normalización o extinción en etapa coactiva descuentos de gastos de cobranza así:

DESCUENTO	PLAZO
Descuento hasta el 80% en gastos de cobranza coactiva	Pago total en una sola cuota
Descuento hasta el 70% en gastos de cobranza coactiva	Pago total en varias cuotas
Descuento hasta el 60% en gastos de cobranza coactiva	Normalización en una sola cuota
Descuento hasta el 50% en gastos de cobranza coactiva	Normalización en varias cuotas

PARÁGRAFO. Cuando se realice remate de bienes dentro del proceso de cobro jurídico o coactivo, y estos no cubran el total de la obligación, quedando saldos pendientes por cancelar, y la obligación se constituya de difícil cobro, de acuerdo a concepto emitido por el apoderado externo avalado por el profesional responsable o el profesional ejecutor en los procesos de cobro coactivo, el Comité de Cartera, tendrá la facultad de analizar y aprobar el descuento de hasta el 100% sobre los conceptos diferentes a capital e intereses corrientes; y en casos excepcionales descontar intereses de mora y



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

reaplicarlos al pago obtenido, con el fin de que sea depurada la obligación, lo anterior en aplicación adicionalmente al literal c del numeral 3.1 del capítulo de castigo de cartera.

PARÁGRAFO GENERAL: Todos los acuerdos de pago independientemente de la etapa en que se encuentren, una vez celebrados, serán subidos al módulo de acuerdos de pago del sistema de administración de cartera por el responsable de cada etapa de cobro con excepción de los que sean de pago único.

El seguimiento al acuerdo de pago se realizará por parte del profesional Administrador de Cartera, quien registra su cancelación por cumplimiento de lo pactado. Para los acuerdos en etapa coactiva se informara al profesional responsable de la etapa para que realice el trámite de anulación respectivo.

2.5.2.3. Acuerdo de Pago con Garantías para Obligaciones en Etapa de Cobro Coactivo, Orientado al Levantamiento de Medidas Cautelares

Para la concesión de facilidades de pago en donde se solicite el levantamiento de medidas cautelares, se deberá constituir una de las garantías descritas en los siguientes numerales previa aprobación del comité de Cartera. La garantía debe constituirse a favor del Instituto Financiero de Casanare, según corresponda, y perfeccionarse antes del otorgamiento de la facilidad de pago.

2.5.2.3.1. Garantías Admisibles

El deudor podrá constituir garantías personales o reales, superiores a la que respalda inicialmente el cumplimiento de la obligación. Entre ellas:

2.5.2.3.1.1. Garantías Personales.

Serán admisibles, aquellas cuyo valor sea igual o superior al monto de la obligación principal más los intereses calculados para el plazo, entendiendo por obligación principal la correspondiente al capital e intereses corrientes y de mora, liquidados desde la fecha en que se hizo exigible la obligación, hasta la fecha prevista para el pago de la última cuota de la facilidad de pago.

También es admisible la presentación de un deudor solidario o codeudor que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- No ser deudor del IFC.
- Acreditar un patrimonio líquido tres (3) veces superior a la deuda garantizada, como mínimo. (Avalado por un analista de crédito del IFC)
- Presentar una relación de los bienes en que está representado su patrimonio, detallando su ubicación, estado, número de registro (cuando aplique) y cualquier información que permita su individualización, verificar su existencia y el estado en que se encuentran y, la estimación de su valor comercial. Cuando aplique, anexar la prueba de la propiedad de los bienes.
- Manifestar, por escrito dirigido a esta entidad, el compromiso expreso de no enajenar los bienes de su propiedad a los que hace referencia el inciso anterior, ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia de la facilidad de pago.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

De todo lo anterior, se dejará constancia expresa en el acto administrativo que concede la facilidad de pago.

2.5.2.3.1.2. Garantías Reales

2.5.2.3.1.2.1. Hipoteca

El ejecutado puede constituir a favor del IFC, según corresponda, hipoteca de primer grado sobre un bien de su propiedad o de su garante, por el valor que determine el funcionario competente con base en la liquidación expedida por el funcionario ejecutor o quien haga sus veces, en la liquidación se tendrán en cuenta los gastos procesales, con el cual se considere que se garantiza el monto de la obligación y los intereses.

El solicitante deberá presentar el certificado de tradición y libertad del bien con un término de expedición no superior a 30 días, el certificado del avalúo catastral y el avalúo del bien a hipotecar (Realizado por el perito designado por el IFC).

Los gastos de constitución y registro de la Escritura Pública de hipoteca serán asumidos por el solicitante.

En todo caso el trámite de la constitución y requisitos de la hipoteca será el establecido en el Manual de Crédito del Instituto Financiero de Casanare.

2.5.2.3.1.2.2. Prenda

El deudor puede constituir contrato de prenda en primer grado sobre bienes muebles de propiedad del solicitante o de su garante, con la tenencia o sin la tenencia material del bien otorgado como garantía; si la prenda ofrecida es de esta última clase, debe otorgarse póliza de seguro contra todo riesgo que ampare los bienes pignorados, endosada a favor del IFC según corresponda.

Para bienes no sujetos a registro el solicitante deberá presentar documentos auténticos que acrediten la propiedad.

Para bienes muebles sujetos a registro el solicitante deberá presentar certificado de tradición y libertad y el certificado de avalúo. Si se trata de vehículo de servicio público deberá aportar la certificación y avalúo de la capacidad transportadora.

Previo a la expedición de la providencia que concede la facilidad de pago, el solicitante debe presentar el registro de pignoración a favor de IFC, con la póliza de seguro respectiva.

2.5.2.3.1.2.3. Libranza o Autorización de Descuento

El deudor o el tercero que suscriba el acuerdo de pago en su nombre, podrán solicitar que se les acepte como garantía para el pago de la obligación una libranza o una autorización de descuento.

La libranza o autorización de descuento deberá estar certificada y aprobada por el pagador de la entidad donde prestan sus servicios y, deberá contener la autorización expresa del empleado para descontar de su salario y consignar a favor del IFC cuotas periódicas, por el valor acordado, hasta la concurrencia de la suma adeudada.



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

Las personas jurídicas podrán autorizar a un tercero para que, de los pagos recurrentes que le deban hacer, se descuento y transfiera en favor de IFC, según corresponda, cuotas periódicas, hasta la concurrencia de la suma adeudada.

En ese caso, el deudor deberá aportar el o los documentos que acrediten la relación con el tercero, el origen de los recursos y la aceptación y compromiso del tercero de efectuar los pagos. El acto administrativo que concede la facilidad de pago se notificará al deudor y al tercero.

2.5.2.3.2. Perfeccionamiento de la Facilidad de Pago

Verificados los requisitos antes señalados, previa suscripción del acuerdo y la aprobación del comité de cartera se deberá comunicar la decisión al cliente mediante acto administrativo que deberá contener lo siguiente:

- La identificación del o los documentos que conforman el título ejecutivo (cuando se trate de títulos valores será el número de pagaré)
- El monto total de la obligación, estableciendo los intereses de mora y las costas de cobro causadas a la fecha.
- La periodicidad de las cuotas
- El tiempo total del plazo concedido
- Las causales para declarar incumplida la facilidad de pago
- Las consecuencias del incumplimiento.
- La relación de bienes denunciados y/o las garantías aceptadas.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los costos del otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago deben ser cubiertos por el deudor o el tercero que suscriba el acuerdo en su nombre.

2.5.2.3.3. Incumplimiento de la Facilidad De Pago

El Funcionario ejecutor, declarará el incumplimiento de la facilidad de pago mediante acto administrativo y dejará sin vigencia el plazo concedido cuando el deudor incumpla el pago de tres (3) cuotas o, cuando no cancele oportunamente las obligaciones surgidas con posterioridad al otorgamiento de la facilidad de pago.

El incumplimiento se declara mediante acto administrativo y producirá los siguientes efectos jurídicos:

- Queda sin vigencia el plazo concedido.
- Se reanuda el cobro del saldo insoluto.

En el acto administrativo que declara el incumplimiento o en auto posterior, se ordenará hacer efectivas las garantías, si las hubiera, hasta la concurrencia del saldo insoluto. La vinculación del garante al proceso de cobro coactivo se hará en la forma prevista en el artículo 441 del Código de General del Proceso.

Si se tratara de garantías personales, se dejará constancia que el IFC se reserva el derecho de perseguir al garante y al deudor simultáneamente, a fin de obtener el pago total de la deuda.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

Para las facilidades de pago otorgadas sin garantías en el acto administrativo de que declara el incumplimiento de la facilidad de pago, se ordenará el embargo, secuestro y avalúo de los bienes relacionados en la solicitud de facilidad de pago, para su posterior remate.

PARÁGRAFO PRIMERO. El acto administrativo que declara incumplida la facilidad de pago y sin vigencia el plazo concedido se notifica tal como lo establecen los artículos 565 y 566 del Estatuto Tributario. Procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las decisiones proferidas en este Capítulo se notificarán personalmente, conforme a las reglas establecidas en el numeral 13 del manual de cobro coactivo.

PARÁGRAFO GENERAL DE ACUERDOS DE PAGO: El otorgamiento de facilidades de pago no es una obligación del Instituto Financiero de Casanare – IFC, ni un derecho del deudor, es una facultad de la Entidad con la finalidad de hacer más eficaz el recaudo. Una vez se otorgue la facilidad de pago se interrumpe el término de prescripción de la acción de cobro desde la fecha de su notificación. (Artículo 818 y 841 de Estatuto Tributario)

2.6. ARREGLOS DE CARTERA EN CASOS ESPECIALES

El Comité de Cartera tendrá la facultad de realizar arreglos especiales como mecanismos excepcionales que no pueden ser entendidos como una práctica generalizada, y que opera para la normalización o extinción de obligaciones crediticias, tendientes a permitirle al deudor persona natural o jurídica la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, a consecuencia de las siguientes circunstancias excepcionales:

2.6.1. Fenómenos naturales ocurridos en la región tales como: predios productivos afectados por inundación total o parcial, sistemas productivos afectados por inundación total o parcial, sistemas productivos afectados por alto nivel de humedad que causan proliferación de enfermedades y plagas en cultivos y animales, arrasamiento de cultivos y animales, o infraestructura para la producción causada por deslizamientos, derrumbes avalanchas o cualquier otro evento provocado por las fuertes lluvias, así mismo incendios y sequias extremas.

2.6.2. Circunstancias de vulnerabilidad económica como consecuencia de fenómenos políticos, sociales y de salud, tales como: secuestro, desplazamiento forzado, extorsión, terrorismo, desaparición forzada, hurto, protección a la familia del menor y a la mujer cabeza de familia, pandemia, disminuidos físicos, sensoriales, psíquicos, enfermedades ruinosas, de alto costo o catastróficas todas las anteriores siempre y cuando acrediten circunstancia de calamidad extrema o debilidad manifiesta.

2.6.3. Por riesgo de pérdida procesal. Acuerdos para procesos de cobro jurídico, en los cuales se evidencie que existe alto riesgo de pérdida o fallo en contra del Instituto por acciones que no sean atribuibles al abogado externo a cargo de la obligación, y que ello imposibilita la recuperación de la suma adeudada.

2.7. POLÍTICAS PARA LOS ARREGLOS ESPECIALES

- El Comité de Cartera en la instancia encargada de tramitar los arreglos especiales aquí establecidos.



■ Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. ■ PBX: 320 889 9573

■ E-mail: Instituto@ifc.gov.co

 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025

- b. Las circunstancias excepcionales de los usuarios deben ser analizadas de manera individual, que permitan ofrecer un tratamiento especial según la realidad que se acredita, facilitando las condiciones para el cumplimiento de la obligación y sin exceder los límites y condiciones financieras de las líneas de crédito, y cumplir con las garantías y los demás requisitos y condiciones establecidos en el manual de crédito y cartera del IFC que apliquen el caso.

2.7.1. Mecanismos de Normalización y/o Extinción de la Obligación en Casos Denominados Especiales:

2.7.1.1. Normalización de obligaciones en casos especiales

Se establecen los siguientes mecanismos para la normalización de las obligaciones, los cuales serán facultativos o discrecionales del Comité de Cartera del IFC:

- Acuerdos de pago:** con plazo de hasta 24 meses, teniendo en cuenta la *circunstancia o causa especial* que conllevo a la mora, con condonación hasta del 80% de intereses de mora
- Refinanciación.**
- Reestructuraciones:** Las reestructuraciones pueden contemplar las siguientes condiciones: hasta el 100% del saldo capital + intereses corrientes, condonación de hasta el 100% de la mora; ampliación del plazo inicial hasta el doble del inicialmente pactado.

2.7.1.2. Extinción de obligaciones en casos especiales:

ITEM	PLAZO	DESCUENTO	CONDICIONES
1	Hasta 30 días	Hasta 100% intereses de mora	1. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas
2	Hasta 6 meses	Hasta 80% intereses de mora	1. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas
3	Hasta 12 meses	Hasta 70% intereses de mora	1. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas
4	Hasta 24 meses	Hasta 60% intereses de mora	1. Deberá incluirse el valor de las cuotas causadas

PARÁGRAFO. Los mecanismos descritos de normalización y pago total de una obligación, determinada como caso especial, no le serán acumulables a una misma obligación, así como el otorgamiento de periodo de gracia ni periodo muerto.

2.7.2. Requisitos para Tramar la Solicitud de Arreglo Especial

2.7.2.1. Por factores climáticos.

El deudor principal debe cumplir los siguientes requisitos:

- Certificación de afectación por parte de la autoridad competente.



• Dirección: Carrera 13C No. 9-91, Yopal, Casanare. • PBX: 320 889 9573

• E-mail: Instituto@ifc.gov.co

27 de 36

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

2. Verificar el grado de afectación del proyecto por parte del IFC.
3. Cancelar los valores no sujetos a reestructuración o subrogaciones que se hayan causado.
4. Actualizar la información financiera y de garantías cuando se requiera según el caso particular.

2.7.2.2. Por Factores Sociales y de Salud

El deudor principal (personalmente y/o su núcleo familiar compuesto por cónyuge e hijos cuando dependan económicamente de él) deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Cuando se trate de factores sociales acreditar las circunstancias señaladas, en debida forma y certificando que sea posterior al otorgamiento del crédito.
2. Cuando se trate de factores de salud, con los documentos idóneos expedidos por entidades competentes o anexar soportes que evidencien la condición. En ningún caso se efectuara rebaja sobre el capital, seguros y costas judiciales e intereses corrientes diferentes a lo contemplado en el presente numeral.

2.7.2.3. Por Riesgo de Pérdida Procesal

En aquellos procesos de cobro jurídico y coactivo, en los cuales se evidencie que existe alto riesgo de pérdida o fallo en contra del Instituto por acciones que no sean atribuibles al abogado externo a cargo de la obligación, y que ello imposibilita la recuperación de la suma adeudada; el Comité de Cartera podrá analizar y viabilizar este acuerdo, previa solicitud y concepto jurídico del apoderado externo, el cual deberá contar con soportes que justifique la solicitud de aplicabilidad del mismo.

2.8. CAMBIO DE CODEUDOR

En caso de que se solicite cambio de codeudor, el comité de cartera podrá aprobar dicha solicitud, previa presentación de los siguientes documentos, los cuales deben ser revisados y avalados por el analista de crédito quien deberá emitir concepto favorable:

- Estados financieros al último corte o copia de declaración de renta del último año fiscal.
- Certificado de ingresos o certificación laboral con los últimos tres desprendibles de pago de nómina (cuando aplique).
- Formato diligenciado de solicitud de arreglos de cartera.
- Documentos de garantía de acuerdo al monto a reestructurar, según lo contemplado en el manual de crédito del IFC.

2.9. CARTERA EN REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

El proceso de reorganización esta creado por la Ley 1116 de 2006 y pretende, a través de un acuerdo, preservar empresas viables y normalizar sus relaciones comerciales y crediticias, mediante su reestructuración operacional, administrativa, de activos o pasivos.

En los casos que el deudor adelante un proceso de reorganización y una vez sea notificado el Instituto, se asignará apoderado de defensa judicial, el cual representara los intereses de la entidad y podrá recomendar mediante concepto escrito, acuerdos de pago para la cancelación de la



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

obligación con descuento de hasta el 100% de los intereses de mora y 100% de los gastos de cobranza, estos acuerdos serán aprobados a través del comité de cartera.

Los mencionados acuerdos deberán ser sometidos a control de legalidad y por lo que el Instituto no aplicará los descuentos, ni emitirá paz y salvo o levantamiento de garantías, hasta contar con dicha aprobación.

2.10. CARTERA SINIESTRADA

Se entiende por cartera siniestrada las obligaciones crediticias cuyo titular, ha fallecido de acuerdo al certificado y registro civil de defunción y, aquellas obligaciones cuyo titular presenta incapacidad total y permanente certificada por una Junta médica. La gestión de recuperación de este tipo de obligaciones, se realiza ante la respectiva aseguradora con la que el usuario se haya vinculado en el momento de acceder al crédito y con la que el Instituto financiero de Casanare tenga convenio o autorice expresamente, para lo cual el familiar o persona a cargo, deberá presentar solicitud con los documentos requeridos de acuerdo al contrato de la aseguradora vigente. Se realizará congelación del pagare en el módulo de Administración de Cartera, en los casos de siniestro por muerte e incapacidad total una vez recibida la documentación por parte de la aseguradora.

Una vez realizada la gestión de cobro de una obligación crediticia siniestrada y la aseguradora pague el capital o el valor reconocido, en las situaciones donde queden saldos pendientes por cancelar, y la obligación se constituya de difícil cobro, de acuerdo a concepto emitido por profesional responsable, el Comité de Cartera, tendrá la facultad de analizar y aprobar el descuento de hasta el 100% sobre los conceptos diferentes a capital, con el fin de que sea depurada la obligación.

PARÁGRAFO GENERAL: Previa valoración de las circunstancias de cada caso en particular y ponderando el interés del IFC a efectos de evitar el deterioro de la cartera, el Comité de Cartera, podrá aprobar la aplicación de cualquiera de los mecanismos establecidos en el presente Capítulo del Manual de cartera a obligaciones que se encuentren en categoría E con el fin de garantizar el retorno del recurso, con razones justificadas y sin convertirse en una práctica generalizada.

CAPITULO TERCERO

CASTIGO DE CARTERA

3. CASTIGO DE CARTERA

El castigo de cartera es un mecanismo contable para depurar las cifras e indicadores de los estados financieros del IFC. Este concepto de castigo de cartera hace referencia a una operación, ante todo, de orden contable. Cuando se habla de castigar la cartera, en realidad se está hablando de provisión de cartera, que es el procedimiento contable y/o fiscal mediante el cual se reconoce en el gasto, la cartera que se considera imposible de recuperar. Teniendo en cuenta que en NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) y en NIC (Normas Internacionales de Contabilidad), la provisión de cartera se denomina deterioro de cartera, término que resulta equivalente.

Debe considerarse el castigo de una obligación, siempre que se demuestre la imposibilidad de ser recaudada, una vez agotados absolutamente todos los procedimientos de cobro, previo concepto del abogado externo avalado por el profesional responsable en los casos de cobro jurídico, o del



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

profesional ejecutor en los casos de cobro coactivo, o del profesional Jurídico de Cartera en las obligaciones que no cuenten con apoderado externo.

El Gerente del Instituto Financiero de Casanare, tendrá la facultad de aprobar el castigo de cartera, previo estudio, análisis y concepto del comité institucional de gestión y desempeño en relación al saneamiento contable o del que haga sus veces; de acuerdo a los soportes técnicos, jurídicos y administrativos que demuestren la imposibilidad de cobro de las obligaciones, dejando constancia de la causal que le aplica a cada una de las obligaciones en el momento del castigo.

Una vez realizado el castigo de cartera, el gerente debe presentar y rendir el respectivo informe a la Junta Directiva.

El castigo de cartera deberá realizarse por lo menos una vez al año, con el fin de depurar la información contable de la entidad.

3.1 OBLIGACIONES SUSCEPTIBLES A CASTIGO

Las condiciones para que una obligación sea sujeta a castigo son:

- Que se hayan agotado todas las instancias, estrategias y procedimientos de cobro, sin que se logren medidas efectivas para la recuperación de la deuda.
- Que se encuentre calificada en categoría "E", y cuyo saldo se encuentre provisionado al 100%, por concepto de capital, intereses contabilizados y aquellos otros conceptos que sean susceptibles de cobro.

Adicionalmente se podrá considerar el castigo en las siguientes Causales:

- 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 demanda y soportes correspondientes.
- Incapacidad económica del deudor y codeudor (cuando exista), debidamente demostrada por el abogado o instancia jurídica que lleve el caso.
- Saldo insoluto como el resultado de bienes rematados que no cubran la totalidad de la obligación.
- Saldos de cartera siniestrada que no registren cubrimiento de aseguradora.
- Saldos de cartera, cuyo estudio arroje que la relación costo-beneficio es negativa, es decir que, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicoimprocedentes por el costo de los procesos jurídicos o coactivos.

3.2. OBLIGACIONES NO SUSCEPTIBLES DE CASTIGO

- Obligaciones con garantía hipotecaria, salvo cuando el proceso ejecutivo haya concluido con declaratoria de prescripción y, estando en término, también se haya tramitado sin éxito el proceso ordinario declarativo, o cuando la garantía hipotecaria no se encuentre vigente.
- Obligaciones con acuerdos vigentes de pago o en las que se encuentre interrumpido el término de prescripción.
- Obligaciones con embargos efectivos.



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

3.3 SANCIÓN DE LOS CLIENTES

El nombre del deudor y codeudor 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 K, y se debe reportar a las centrales de riesgo. En los casos que la deuda sea cancelada por el codeudor o deudor solidario, el IFC, una vez extinguida la deuda podrá retirar el reporte negativo de este ante las centrales de riesgo.

3.4 RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA

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 la obtención de recaudo para su extinción.

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

Las obligaciones castigadas se pueden extinguir, mediante la cancelación de por lo menos el total de capital. En consecuencia, se podrá condonar el valor de los intereses y otros conceptos castigados. Este valor podrá realizarse en uno o varios pagos, para lo cual el cliente deberá presentar solicitud, la cual será analizada por el Comité de Cartera, quien determinará los ítems a cancelar y el plazo para la extinción de la deuda. En los casos que se autorice el pago en cuotas se deberá elaborar y allegar acuerdo de pago, especificando las fechas y montos a cancelar, el cual será registrado en el sistema de administración de cartera.

CAPITULO CUARTO

DACIÓN EN PAGO

4. DACIÓN EN PAGO

El Instituto Financiero de Casanare podrá recibir bienes inmuebles en dación en pago de conformidad con lo establecido en el artículo 1625 del Código Civil Colombiano, para la extinción de obligaciones, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que la obligación se encuentre en cobro jurídico o coactivo.
2. Que la obligación presente vencimiento mayor a 730 días en cobro jurídico o coactivo.
3. Solicitud motivada por parte del usuario interesado que debe contener:
 - Especificación del bien ofrecido el cual debe encontrarse libre de embargos de terceros, litigios y/o pleitos pendientes y falsa tradición.
 - Manifestación bajo la gravedad de juramento que se encuentra en incapacidad de asumir el pago en efectivo de la obligación e indicar que para el momento del ofrecimiento no cursa proceso de reorganización de pasivos en su nombre.
 - Se deberá adjuntar certificado de tradición y libertad con fecha de expedición no mayor a 30 días.
4. Presentar avalúo del bien ofrecido en dación en pago, el cual se realizará con Perito avaluador certificado y debidamente autorizado por el IFC, quien adelanta la labor de



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

acuerdo a la ubicación, características físicas y el tipo de uso del bien, entre otras. El costo de este avalúo estará a cargo del interesado.

La aprobación de la solicitud de dación en pago corresponderá al Comité de Cartera de la entidad, previo concepto jurídico de viabilidad emitido por el abogado externo avalado por el profesional responsable, o el profesional ejecutor Cobro coactivo cuando exista cobro coactivo, quien además deberá verificar y/o validar que la información contenida en el Avaluó corresponda a la descripción real del bien.

Previo al perfeccionamiento de la dación, el usuario deberá cancelar las sumas que se hayan generado por concepto de: Honorarios correspondientes al IFC y/u honorarios de abogado; gastos notariales y de registro; seguros y gastos judiciales. Cuando el valor del bien a entregar sea inferior al valor de la liquidación del crédito, el usuario deberá pagar al IFC el saldo correspondiente.

El valor del inmueble se recibirá en dación en pago por máximo el 70% del valor del avalúo practicado por el IFC previa revisión del avalúo catastral donde el valor a recibir no podrá ser superior al doble del valor de dicho avalúo.

La Oficina Asesora Jurídica deberá emitir concepto jurídico sobre la inscripción del bien a favor del IFC.

Una vez perfeccionada la dación en pago, la Subgerencia Administrativa y Financiera deberá recibir formalmente el bien inmueble y dentro de los 6 (seis) meses siguientes adelantar el proceso de venta.

CAPITULO QUINTO

UBICACIÓN DE CLIENTES

5. HERRAMIENTAS DE UBICACIÓN DE CLIENTES

En los casos en los que no se pueda ubicar a un deudor o codeudor, con la información aportada en los documentos de solicitud y trámite del crédito, el IFC podrá hacer uso de las herramientas de ubicación suministradas por la entidad, con el fin de obtener información que permita la notificación y gestión de cobro al cliente; el costo del uso de esta herramienta será cargado como gastos de gestión de cobranza y se incluirán en el estado de deuda, para lo anterior se deberá realizar creación del ítem para la causación contable y se realizará la parametrización de estos valores a través del sistema IAS.

CAPITULO SEXTO

PRESCRIPCION DE OBLIGACIONES

6. PRESCRIPCIÓN

La prescripción podrá ser declarada por un juez dentro de un proceso declarativo o ejecutivo, por lo que la exigencia o no, de pagar la deuda dependerá de la existencia de la sentencia judicial en última instancia y que no proceda recurso alguno, que así lo haya declarado.

En el proceso de cobro coactivo, podrá ser declarada la prescripción, cuando se solicite y se pruebe; en todo caso su declaratoria procederá en los eventos y términos que para el caso autorice la ley.



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025

El IFC deberá realizar el procedimiento administrativo y contable para la eliminación de la obligación en los casos que aplique, y se emitirá certificado de extinción de la deuda por prescripción, debiendo remitir a la oficina jurídica informe para adelantar las acciones que corresponda.

CAPITULO SEPTIMO

DEPURACIÓN DE CARTERA

7. DEPURACIÓN DE CARTERA

Se entiende por depuración de cartera al procedimiento mediante el cual se realizan los ajustes contables a los saldos de difícil recaudo o cuando se compruebe que la relación costo-beneficio es desfavorable para las finanzas de la entidad, para lo cual se determinan los siguientes criterios para depuración:

- 7.1** Las obligaciones cuyo saldo final sea igual o inferior a 2 SMDLV podrán ser depuradas por medio de liquidación por saldo de menor cuantía; esta actividad la realizará el profesional operativo de cartera previa revisión de la gestión de cobro realizada.
- 7.2** Las obligaciones cuyo saldo en mora al corte mensual sea menor a 0.5 SMDLV, este valor podrá ser depurado mediante cruce de cuentas. Esta actividad la realizará el profesional Administrativo de cartera.
- 7.3** Las obligaciones con más de 180 días cuyo saldo de capital sea superior a 2 SMDLV y menor a 10 SMDLV podrán ser objeto de depuración por parte del comité Institucional de Gestión y Desempeño del IFC a solicitud del profesional administrador de cartera elevada al Subgerente de Crédito y cartera. El profesional administrador de cartera efectuara el trámite pertinente para dicha depuración, que deberá realizarse antes de remitir las obligaciones a cobro coactivo o jurídico.
- 7.4** Las obligaciones cuyo saldo de capital sea cancelado por la aseguradora y presenten saldos pendientes de intereses y seguro podrán ser depurados previo certificación de imposibilidad de cobro.
- 7.5** Las obligaciones cuyo titular (deudor) haya fallecido sin contar con codeudor, o en las que tanto el deudor como el codeudor hayan fallecido, y que no cuenten con proceso judicial o coactivo en curso, podrán ser objeto de depuración. Para tal efecto, se requerirá:
 - Certificación de imposibilidad de recuperación vía cobro judicial o coactivo, expedida por el profesional responsable de la etapa.
 - Informe del estado detallado de la obligación expedido por la profesional administradora de cartera.

PARAGRAFO: La Aprobación de depuración de cartera estará a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IFC y se adoptara mediante Resolución de Gerencia



 <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	<small>MANUAL</small>	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

8. REMISIBILIDAD DE OBLIGACIONES.

Según lo establecido en el artículo 820 del Estatuto Tributario Nacional, el Representante Legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación del Comité de Cartera del IFC según corresponda, declarar mediante resolución motivada, la remisibilidad de las obligaciones a cargo de personas que hubieren muerto sin dejar bienes, o de obligaciones con más de cinco años de vencimiento de la última cuota de su crédito sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

8.1 PROCEDENCIA

Se podrá declarar la Remisibilidad de las obligaciones en los siguientes casos:

8.1.1. Remisibilidad de obligaciones a cargo de personas fallecidas

Son remisibles, en cualquier tiempo, las obligaciones que no cuenten con pólizas que las cubran, a cargo de personas que hayan fallecido sin dejar bienes, siempre y cuando obre dentro del expediente copia del Registro Civil de defunción o la certificación que en tal sentido expida la Registraduría Nacional del Estado Civil, o de no ser posible la obtención de los anteriores documentos, se tendrá en cuenta el Certificado emitido por el sistema ADRES, y las pruebas de la investigación realizada que permitan concluir la inexistencia de bienes a la fecha de remisión.

8.1.2. Remisibilidad de obligaciones con antigüedad mayor a cinco (5) años, sin respaldo o garantía alguna y sin noticia del deudor

Son remisibles las obligaciones con cinco o más años de antigüedad sin respaldo alguno, bien sea por no existir bienes embargados o no tener garantía, o bien porque se haya realizado investigación de bienes sin que se haya obtenido resultado favorable, siempre y cuando no haya sido posible la ubicación del deudor en la dirección que obre en la solicitud de crédito, en el expediente, en el RUT, ni en las que resulten de la investigación de bienes, o en el directorio telefónico. Tratándose de personas jurídicas se requiere que no hayan podido ser localizadas en la dirección del domicilio principal, ni en la de sus sucursales y agencias, o cuando en los últimos tres años no hayan renovado su matrícula mercantil, cuando haya vencido el término de duración de la sociedad, o cuando se tenga constancia sobre su liquidación. También procederá la Remisibilidad del saldo insoluto de las obligaciones con antigüedad mayor a cinco (5) años que no quedare cubierto con el producto de los bienes embargados, siempre y cuando exista prueba en el expediente que el deudor no cuenta con más bienes que puedan ser objeto de embargo.

PARÁGRAFO. En cualquier caso, sólo podrá declararse la Remisibilidad cuando adicionalmente se hubiere hecho extensiva la gestión de cobro con resultados negativos, incluida la investigación de bienes, a los deudores solidarios.



 ifc <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025
			VERSIÓN: 01

CAPITULO OCTAVO

COMITÉ DE CARTERA

9. COMITÉ DE CARTERA

El comité de Cartera es el órgano encargado del seguimiento y análisis permanente de la calidad de cartera. Así mismo, tiene a su cargo el direccionamiento de las políticas y estrategias para la administración de la cartera; analiza y verifica los efectos en los cambios de las condiciones iniciales del crédito y las garantías otorgadas, así como la ejecución de las demás funciones establecidas en el presente reglamento; el comité de cartera será el mismo establecido por el Instituto Financiero de Casanare:

9.1. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CARTERA.

Asistirán con voz y voto los siguientes servidores públicos:

- ✓ El Gerente, (quien presidirá el comité).
- ✓ El Subgerente de crédito y cartera
- ✓ El Subgerente Administrativo y Financiero.
- ✓ El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- ✓ El Jefe de la oficina Asesora de Planeación.

Con voz, pero sin voto:

- ✓ Jefe de la Oficina de Control Interno

Serán invitados al comité dependiendo de los temas a tratar, los profesionales que determine en sus funciones mediante la guía de cargos de trabajadores oficiales y el manual de funciones de empleados públicos, responsables de las etapas de cartera, quienes sustentarán los temas correspondientes.

Secretaría: Actuará como secretario del comité de cartera, el Subgerente de crédito y cartera.

El Comité de Cartera se reunirá, previa citación del Secretario del Comité, como mínimo una (1) vez al mes y cuando las necesidades del servicio lo requieran.

9.1.1. Funciones del Comité de Cartera:

- a. Revisión de los informes mensuales de cartera entregado por los Profesionales responsables de la Cartera por etapas, y pronunciarse sobre la dinámica de la gestión de cobro de la cartera, y los casos relevantes de clientes que presenten incumplimiento en cada una de las alturas de mora, o en los que exista riesgo procesal.
- b. Revisar y definir estrategias para la aplicación de mecanismos de normalización y pago total de cartera.
- c. Aprobar o negar las solicitudes de mecanismos de arreglo cartera presentadas por los usuarios IFC, de acuerdo a lo preceptuado en el manual de cartera, según sus facultades.



 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MANUAL	CÓDIGO: MUG00-01
	USO GENERAL		FECHA DE APROBACIÓN: 10/10/2025 VERSIÓN: 01

- d. Analizar las observaciones planteadas por los entes de vigilancia y control tendientes a mejorar procesos y fortalecer controles y hacer seguimiento a los planes de acción definidos en la gestión de cartera.
- e. Realizar seguimiento a las acciones implementadas para la recuperación de las obligaciones que se encuentren en mora de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos en las diferentes etapas de cobranza.
- f. Recomendar el cambio de calificación de riesgo a los créditos que se consideren con riesgo moral, cumpliendo los lineamientos fijados en el presente manual.
- g. Revisar y aprobar el cambio de calificación en las obligaciones a que haya lugar, previo concepto de los profesionales responsables.
- h. Adoptar e implementar las decisiones establecidas por el Comité de Riesgos, respecto de la exposición de riesgo de cartera del IFC.
- i. Las demás contempladas en el Manual de Cartera.

PARÁGRAFO. El Comité no está autorizado para otorgar beneficio de descuento ni de capital, ni de intereses corrientes, salvo los contemplados en Manual de Cartera o por Acuerdo que expida la Junta Directiva de IFC.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado por	Razón de la actualización
0.0	29/12/2015	G&H INVESTMENTS S.A.S. Consultoría	VERSION INICIAL
1.0	27/09/2016	ANA MILENA ROA CASTAÑEDA Subgerente Comercial	REVISION Y AJUSTE DE CONTENIDO. FLUJOGRAMA DE LOS PROCEDIMIENTOS
2.0	31/10/2019	MAYRA ASTRID GONZALEZ OVALLE Subgerente Comercial y de Crédito	ACTUALIZACION EN CONCORDANCIA A LOS ACUERDOS No. 002, 004 y 007 DE 2019.
3.0	13/09/2021	GRUPO GESTION DE CARTERA Res. 079-2021	MODIFICACION Y ACTUALIZACION DEL MANUAL DE CARTERA SEGÚN FACULTADES DE LA JUNTA DIRECTIVA MEDIANTE ACUERDO 005 DEL 28 DE JUNIO DE 2021.
4.0	20/10/2023	Subgerencia Comercial y de Crédito	Modificación y actualización
5.0	28/04/2025	Subgerencia Comercial y de Crédito	Modificación y actualización según facultades de Junta Directiva mediante Acuerdo No. 04 de 2025.
6.0	17/12/2025	Subgerencia de Crédito y cartera	Modificación y actualización según facultades de Junta Directiva mediante Acuerdo No. 013 de 2025.

