

**COOPERATIVA DE TRABAJADORES Y PENSIONADOS DE LA  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P., D.C.  
LTDA. “COOACUEDUCTO”**

**RESOLUCIÓN No. 841 DEL 4 DE AGOSTO DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No. 834 DEL 25 DE  
JUNIO DE 2025, Y SE ESTABLECE EL REGLAMENTO DE CARTERA DE  
CRÉDITOS DE COOACUEDUCTO.**

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Trabajadores y Pensionados de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P., D.C. LTDA. “COOACUEDUCTO”, en uso de sus facultades legales, estatutarias y

**CONSIDERANDO**

1. Que la cartera es el activo más importante y representativo de COOACUEDUCTO, y en cumplimiento del estatuto, le corresponde al Consejo de Administración adoptar los reglamentos y crear los comités necesarios para garantizar su normal funcionamiento, estableciendo atribuciones y designando sus integrantes.
2. Que teniendo en cuenta las directrices normativas de la Superintendencia de la Economía Solidaria, en especial la Circular Básica Contable y Financiera de diciembre 28 de 2020 mediante su expedición en la Circular Externa No. 22, y las disposiciones legales y estatutarias vigentes, se hace necesario reglamentar el proceso de seguimiento y control de cartera con un enfoque en gestión de riesgos.
3. Que en el presente reglamento se establecen los lineamientos para la correcta gestión de cobranza del portafolio de COOACUEDUCTO, permitiendo tener niveles adecuados de contención, recuperación y recaudo de cartera con una estrategia efectiva, oportuna y dirigida para los asociados.
4. Que las siguientes políticas disponen las etapas de seguimiento, control y cobranza de la cartera de créditos, las cuales son aplicadas por la coordinación de cartera y los proveedores inmersos en el proceso.
5. Que el Comité de Riesgos, tiene dentro de sus funciones presentar el respectivo proyecto de reforma del reglamento y recomendar al Consejo de Administración para su aprobación, teniendo en cuenta el marco legal y normativo vigente.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

6. Que se hace necesario derogar la Resolución No. 781 del 8 de mayo de 2023.

## RESUELVE:

### CAPÍTULO I - DEFINICIONES Y POLÍTICAS GENERALES

**ARTÍCULO 1. Introducción:** La cartera es el principal activo de COOACUEDUCTO, compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con el Reglamento de Crédito y Apetito de Riesgo Crediticio definido por el Consejo de Administración.

Por otra parte, la gestión de cobro es el proceso de asesoramiento que realiza la Coordinación de Cartera de COOACUEDUCTO a sus asociados, directa o indirectamente, respecto a las alternativas dispuestas por COOACUEDUCTO, para generar acuerdos de pago que permitan normalizar y/o cancelar las obligaciones crediticias y estatutarias que se encuentran vencidas.

El propósito de este proceso es evitar el rodamiento de la cartera, lo que disminuye la constitución de provisiones, permite un comportamiento adecuado de la liquidez y cumple con el apetito de exposición al riesgo de crédito. A su vez, busca la no afectación en el historial crediticio de los asociados y que asuman costos adicionales por gestión de la cobranza.

**ARTÍCULO 2. Definiciones:** Para la interpretación del presente reglamento se definen los siguientes términos:

- **Riesgo Crediticio:** El riesgo crediticio es la probabilidad de que COOACUEDUCTO, incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones contractuales.
- **Crédito de Consumo:** Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales.
- **Crédito de Vivienda:** Se entiende por créditos de vivienda, independientemente del monto, los otorgados a personas naturales para la adquisición de vivienda nueva o usada, o para la construcción de vivienda individual.
- **Garantía:** Es un contrato mediante el cual se pretende dotar de una mayor seguridad al cumplimiento del pago de una deuda. Obligación accesoria o no, pero vinculada y coordinada con la obligación principal, que crea un derecho subjetivo en favor del beneficiario, que se adiciona al derecho de crédito que se quiere asegurar. Su objetivo es mitigar el impacto de la materialización del riesgo de crédito.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

- **Liquidez:** En este contexto se entiende como la capacidad de una persona, empresa o sociedad mercantil de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.
- **Acuerdo de Pago:** Es la figura en la que un asociado al ver su incapacidad de pago busca obtener un plazo o pactar la forma de pago de una o varias de sus cuotas vencidas o que están próximas a su vencimiento.
- **Reestructuración:** Cualquier cambio o modificación formal en las condiciones contractualmente pactadas en los contratos de crédito ocasionada por una incapacidad del asociado de atender sus obligaciones en tales condiciones.
- **Persecución y Ejecución de una Garantía:** Es el conjunto de actos jurídicos procesales encaminados a la realización del bien o bienes dados en garantía en razón al incumplimiento de la obligación garantizada.
- **Castigos de Cartera:** Es un procedimiento por el cual la cartera considerada de difícil cobro, a la cual se le han realizado todas las gestiones posibles de recaudo, no se ha logrado recaudar. Esta cartera se provisiona 100% y se lleva a la categoría de mayor riesgo, una vez allí se procede a la aprobación por parte del Consejo de Administración para sacarla del activo y llevarla a cuentas de orden a través del castigo.
- **Apetito al Riesgo:** Se entiende como la capacidad que tiene una organización para asumir y tratar sus riesgos en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos.

**ARTÍCULO 3. Políticas Generales:** Son políticas generales para el proceso de recaudo de cartera de créditos, las siguientes:

1. Durante el proceso de recaudo de cartera de créditos se tendrá en cuenta la doctrina solidaria y en especial los valores de solidaridad, equidad, justicia, y el principio de identidad.
2. El proceso de cobro de cartera estará orientado a crear en los asociados cultura de pago oportuno de los créditos.
3. La dignidad y el buen nombre de los deudores deberán respetarse durante el proceso de cobro.
4. El proceso de recuperación de cartera propenderá por la eficiencia y eficacia en el recaudo.
5. La recuperación de la cartera de créditos se realizará procurando que facilite el cumplimiento de flujo de recursos en COOACUEDUCTO.
6. La administración de la cartera estará enfocada en generar compromisos de pago directos, que eviten costos innecesarios al deudor.
7. Es decisión de COOACUEDUCTO, determinar si la gestión es in-house, externa o ambas, podrá contratar y autorizar a aliados externos expertos, para efectuar la gestión administrativa y prejudicial.
8. La gestión de cobro se podrá extender en el momento que se requiera a codeudores, deudores solidarios, garantes o avales, que estén respaldando la(s) obligación(es) con COOACUEDUCTO.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

9. La gestión de cobro se acoge a la ley 2300 del año 2023 “dejen de fregar”, realizando cobro en el horario establecido de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Por medio de usos electrónicos mediante cobro de WhatsApp, notificaciones a correos electrónicos y generación de mensajes masivos a sus dispositivos móviles según el asociado haya autorizado. Estableciendo medidas de seguridad para proteger los derechos de los deudores, garantizando que el proceso de cobro se realice de manera justa y respetuosa.
10. El presente reglamento hace parte del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC) de COOACUEDUCTO.

**ARTÍCULO 4. Calificación:** Para facilitar la administración de los riesgos inherentes a la cartera de créditos, COOACUEDUCTO, tendrá en cuenta las directrices normativas que, sobre calificación por pérdida incurrida o calificación por pérdida esperada, según la modalidad crediticia, ha expedido la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular Básica Contable y Financiera y demás normas que la adicionen o modifiquen.

**ARTÍCULO 5. Provisiones:** La Administración de COOACUEDUCTO, deberá prever el cumplimiento del riesgo crediticio mediante la constitución de deterioros generales e individuales, estimados mediante metodologías de referencia de la Superintendencia, según Circular Básica Contable y Financiera, Capítulo II, Anexos 1 y 2; y aprobadas por el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 6. Regla de Alineamiento y Arrastre:** Para efectos de constituir el respectivo deterioro, cuando COOACUEDUCTO, califique cualquiera de los créditos de un mismo deudor en B, C, D o en E, deberá llevar a la categoría de mayor riesgo (modelo de referencia de PE, Temporalidad, evaluación y recalificación de cartera, reestructuración) los demás créditos de la misma modalidad otorgados a dicho deudor.

Se exceptúan de la aplicación de la regla de arrastre, las obligaciones a cargo de un mismo deudor cuando la sumatoria de los saldos de los créditos sea igual o inferior al valor de los aportes del deudor/asociado.

En aplicación de la regla de arrastre, las referencias que se hagan al deudor también se deben realizar al codeudor o codeudores que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

**ARTÍCULO 7. Sistema Integral de Administración del Riesgo de Crédito (SARC):** COOACUEDUCTO contará con un sistema de administración del riesgo crediticio (SARC) que permitirá identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes a la cartera de créditos. Este sistema comprenderá como mínimo los siguientes componentes:



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

1. Políticas generales de riesgo de crédito, aprobadas por el Consejo de Administración, que definan límites de exposición por tipo de cartera, garantías admisibles, niveles de aceptación de riesgo y perfil del asociado.
2. Metodología de medición, aplicadas tanto a nivel individual como agregado, mediante modelos de pérdida esperada (PE) o pérdida incurrida (PI), según lo dispuesto por la Supersolidaria.
3. Estrategias de mitigación de riesgo, que incluyan procedimientos para la validación de garantías, seguimiento a señales tempranas de deterioro y reestructuración de créditos.
4. Esquema de monitoreo y reporte, que permita realizar seguimiento continuo al cumplimiento de políticas, desviaciones, alerta de deterioro y efectividad de la gestión de cobranza.

**ARTÍCULO 8. Metodología para Calificación y Constitución de Provisiones:** La calificación de cartera de créditos y la constitución de provisiones se realizará con base en la metodología de pérdida esperada (PE), según el tipo de crédito otorgado. COOACUEDUCTO aplicará los modelos de referencia establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, definidos en el Capítulo II, Anexos 1 y 2 de la Circular Básica Contable y Financiera.

Se documentará internamente el modelo adoptado, con sus supuestos, variables utilizadas, frecuencias de cálculo, y se archivarán los soportes correspondientes al deterioro estimado de cada cartera. En los casos donde se requiera ajuste por situación particular de riesgo, estos serán validados por el Comité de Riesgos y aprobados por el Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 9. Administración de Garantías:** COOACUEDUCTO implementará un sistema de control de garantías que permita mantener actualizada la información sobre las garantías recibidas. Esto incluye su vigencia, valor actualizado mediante avalúos técnicos y aseguramiento.

Las garantías deberán revisarse como mínimo cada tres años en el caso de garantías hipotecarias y cada año para las prendarias. El proceso incluirá la validación del aseguramiento del bien a favor de COOACUEDUCTO, con cobertura equivalente al saldo adeudado o al valor pactado en la garantía.

**ARTÍCULO 10. Estructura Organizacional:** Roles y responsabilidades.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

## Consejo de Administración.

1. Aprobar las políticas del reglamento de cartera, las cuales deben incluir responsables, atribuciones, metodologías, indicadores, condiciones de normalización y castigo de cartera, ejecución de garantías, daciones en pago, gestión de cobranza y reportes.
2. Aprobar la estructura organizacional para la gestión de cobranza.
3. Aprobar las metodologías y/o procedimientos utilizados para la gestión de cobranza.
4. Aprobar los reglamentos, manuales de procedimientos y funciones de las áreas involucradas en el proceso de cobranza, así como sus respectivas actualizaciones.
5. Definir las instancias para realizar condonaciones y castigos de cartera.
6. Aprobar las excepciones a las políticas internas, previa recomendación por parte del Comité de Riesgos, junto con el soporte técnico correspondiente.
7. Garantizar la asignación de recursos humanos, físicos, financieros y técnicos para una cobranza efectiva.
8. Evaluar las propuestas de mejora a la gestión de cobranza que le presente el Representante Legal o el Comité de Riesgos, y pronunciarse expresamente sobre ellas.
9. Exigir a la administración reporte mensual sobre la gestión de cobranza y señalar las características de estos informes.
10. Pronunciarse y hacer seguimiento a los reportes periódicos del Comité de Riesgos, Gerencia General y/o la Coordinación de Cartera, dejando constancia en las actas de las reuniones respectivas.
11. Aprobar los procedimientos de Control Interno para la gestión de cobranza, asignando con precisión las responsabilidades de las áreas y funcionarios competentes, así como evaluar los informes y la gestión del área encargada de dicho control.
12. Realizar un monitoreo periódico al cumplimiento de los lineamientos del reglamento de cartera, dejando constancia de sus pronunciamientos en el acta de las reuniones respectivas.

## Gerencia General

1. Establecer y garantizar el cumplimiento de las políticas del Reglamento de Cartera definidas por el Consejo de Administración y proponer a dicho órgano los cambios en las políticas y demás elementos, para su respectiva aprobación.
2. Realizar un seguimiento permanente a la gestión de cobranza, y al cumplimiento de las funciones del área responsable y mantener informado al Consejo de Administración.
3. Adoptar los correctivos que sean necesarios para mantener una adecuada gestión de cobranza.
4. Vigilar las relaciones entre los asociados y los empleados de las áreas comerciales, de las áreas encargadas del análisis de crédito, de la gestión del riesgo de crédito y



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

de cobranza y/o seguimiento de la cartera, controlando de manera eficiente los conflictos de interés que pudieren presentarse.

5. Hacer seguimiento y pronunciarse respecto de los informes sobre la gestión de cobranza que presenten el Revisor Fiscal y/o Control Interno.
6. Mantener informado al Consejo de Administración acerca del cumplimiento de las funciones del área o unidad de gestión de cobranza.
7. El Representante Legal, al igual que los funcionarios o áreas administrativas que éste designe, son responsables de la implementación de la estrategia de cobranza aprobada por el Consejo de Administración, desarrollando procesos y metodologías.
8. Señalar las características y periodicidad de los informes que los funcionarios y áreas encargadas de la gestión de cobranza deben presentar.
9. Aprobar y verificar la ejecución de planes anuales de capacitación, en materia de gestión de cobranza.

## Coordinación de Cartera

1. Proponer a la Gerencia General y/o al Comité de Riesgos, las políticas, metodologías y procedimientos para la gestión de cobranza.
2. Atender las recomendaciones del Consejo de Administración y del Representante Legal.
3. Verificar el cálculo de los deterioros de cartera y velar porque se lleve a cabo su adecuado registro contable.
4. Preparar los informes y propuestas de mejora a la gestión de cobranza, al Consejo de Administración, Gerencia General y/o al Comité de Riesgos.
5. Presentar mensualmente a la Gerencia General y/o al Comité de Riesgos, el informe de gestión de cartera.
6. Responder por la implementación de la estrategia de cobranza aprobada por el Consejo de Administración.
7. Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas implementadas en COOACUEDUCTO, acordes con los lineamientos establecidos en el reglamento de cartera.
8. Evaluar permanentemente el comportamiento de la gestión de cobranza, así como generar oportunamente los informes y reportes para el Consejo de Administración, Gerencia General y/o al Comité de Riesgos.
9. Apoyar a los asesores de créditos en la importancia del conocimiento del asociado, en la veracidad de información financiera y demográfica, en la etapa de la otorgación.
10. Informar diariamente el comportamiento del recaudo de créditos.
11. Estructurar una adecuada estrategia de cobro de obligaciones crediticias.
12. Junto con el área de riesgos, analizar el comportamiento de las cosechas y recomendar ajustes a las políticas de originación.
13. Solicitar a la Gerencia los recursos necesarios para una efectiva gestión de cobro.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

14. Proyectar el rodamiento de la cartera en diferentes escenarios e informar los resultados a las áreas involucradas.
15. Informar sobre comportamientos atípicos en el recaudo de la cartera de créditos.
16. Velar por la adecuada aplicación de pagos de operaciones de crédito.
17. Verificar que las tasas de las operaciones no superen los umbrales establecidos como tasa de usura.
18. Realizar oportunamente los cierres de cartera mensuales.
19. Evaluar y presentar para decisión del Consejo de Administración, al Comité de Riesgos, y a la Gerencia los créditos a castigar, con los debidos soportes.
20. Realizar las gestiones necesarias para identificar los asociados potenciales de aplicación de ley 79.
21. Asegurar adecuación y vigencia documental.

## CAPÍTULO II - NORMALIZACION DE CARTERA

**ARTÍCULO 11. Reestructuraciones:** Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada ni hacer uso excesivo de periodos de gracia.

**ARTÍCULO 12. Condiciones de Reestructuración:** Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados, dicha marca debe permanecer en el tiempo para conservar la trazabilidad.
2. Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad.
3. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se propenderá con la reestructuración mejorar las garantías admisibles. La reestructuración nacerá en el caso más favorable, con la calificación relacionada con la mora de la obligación que le da origen y la cual siempre será “B” o peor.
4. Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir los deterioros respectivos.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

5. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar dos cuotas mensuales pagadas consecutivas a tiempo para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
6. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular los respectivos deterioros.
7. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
8. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas cuando la primera tenga más de tres años y la segunda, más de un año de haber sido practicado, para este caso, es posible tener una aproximación al nuevo valor comercial, siempre que se garantice por parte de la Coordinación de Cartera al momento de la reestructuración que el activo se encuentra debidamente asegurado a favor de COOACUEDUCTO, y el valor de la cobertura del seguro corresponde con el cubrimiento exigido en garantía a favor de COOACUEDUCTO.
9. En los casos a los que se refieren las Leyes 550 de 1999, 1116 de 2006, 1564 de 2012 y 2445 de 2025, a partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de acreedores, las organizaciones solidarias titulares de las respectivas acreencias dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
10. En el evento en que la negociación fracase, la calificación del deudor corresponderá a la de mayor riesgo.
11. En aquellos casos en los cuales el asociado ha solicitado una reestructuración de su obligación y existan intereses corrientes, de mora, seguros, costos judiciales u otros gastos pendientes de recaudo, es preciso propender porque el asociado realice el pago de dichos rubros para proceder con la formalización de la reestructuración.
12. En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de COOACUEDUCTO, se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.
13. Las reestructuraciones se evalúan siempre y cuando el asociado muestre intención de normalizar su operación y cuente con un flujo de caja que se lo permita.
14. El proceso de cobranza y cobro jurídico continúa con su curso hasta el momento que la reestructuración es aprobada y legalizada por los estatutos internos de COOACUEDUCTO. Los demás costos, intereses y gastos a esa fecha deben ser asumidos por el asociado.
15. Las reestructuraciones deben ser solicitadas por el asociado. Debe comunicar formalmente tal solicitud por un medio verificable.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

16. El análisis de capacidad de pago/endeudamiento debe permitir concluir que el deudor podrá cumplir con la obligación en las nuevas condiciones.
17. COOACUEDUCTO, no puede haber presentado demanda ejecutiva en contra del deudor por la obligación respecto de la cual se solicita la reestructuración, o el deudor no deberá estar demandado ejecutivamente por terceros.
18. No deben existir embargos sobre la garantía a la fecha de solicitud de la reestructuración.
19. La solicitud de reestructuración de créditos debe ser suscrita por el deudor y sus garantes o codeudores, cuando los haya.
20. Presentar la información exigida por COOACUEDUCTO.
21. Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta las condiciones generales establecidas en la regulación vigente y el presente reglamento.
22. COOACUEDUCTO, podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 2 años para consumo y de 4 años para los créditos de la modalidad de vivienda.

**ARTÍCULO 13. Tasa de Interés para Reestructuración:** Para la asignación de la tasa interés de reestructuración, se mantiene la tasa inicialmente pactada para las operaciones de crédito que desea reestructurar dentro de cada modalidad de crédito o las aprobadas en el Reglamento de Crédito.

En caso de reestructurarse más de una obligación a cargo del mismo asociado, se realizará con el promedio ponderado de las mismas según corresponda por modalidad de crédito.

### ARTÍCULO 14. Límites:

1. Una obligación reestructurada con un adecuado cumplimiento en un periodo de 3 años se podrá reestructurar nuevamente por una única vez.
2. No se podrán aplicar reestructuraciones a obligaciones que tengan seis meses o menos de desembolsadas, para estos casos se debe aplicar la cláusula aceleratoria, iniciar el proceso jurídico o de ejecución de la garantía.
3. El plazo máximo contemplado para reestructurar la obligación será hasta de 180 meses teniendo en cuenta lo siguiente:
  - El plazo final se determina, de acuerdo con el análisis de las condiciones individuales de cada deudor para determinar capacidad de pago y demás criterios de otorgamiento, hasta cubrir el 50% de capacidad de descuento por nómina y/o análisis de capacidad de recaudo por ventanilla y así determinar el plazo para cada caso.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

**Parágrafo:** Se podrá realizar una segunda reestructuración en el lapso inferior a los tres (3) años, previa evaluación del Comité de Riesgos y posterior presentación y aprobación del Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 15. Procedimiento para Solicitar Reestructuración:** En la solicitud de reestructuración de créditos, se deben cumplir las siguientes condiciones

1. El asociado debe diligenciar el formato de solicitud de reestructuración que suministre COOACUEDUCTO.
2. Actualizar las garantías que respaldan las obligaciones en caso de ser necesario, y suministrar la información que requiera COOACUEDUCTO.
3. Una vez presentada la solicitud de reestructuración en debida forma, el órgano competente deberá decidir sobre la misma, de acuerdo con las atribuciones establecidas en el reglamento de crédito.

**ARTÍCULO 16. Atribuciones de Aprobación:** Los organismos autorizados para aprobar las solicitudes de reestructuración son:

1. La Gerencia presentará al Comité de Riesgos, las solicitudes de reestructuración.
2. El Consejo de Administración decidirá sobre las solicitudes de reestructuración de sus miembros principales y suplentes, de los miembros de la Junta de Vigilancia, Comisión de Investigación Disciplinaria y Comisión de Apelaciones.

**ARTÍCULO 17. Novación:** La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). Las formas de novación son las siguientes (artículo 1690 del Código Civil):

1. Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
2. Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
3. Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

La sola ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Código Civil.

Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación en mora al corte mensual. En este caso, COOACUEDUCTO, deberá realizar todo el procedimiento de evaluación de fuente de pago



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

y capacidad de pago, para la novación de crédito. Pero si la novación se produce con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación en mora al corte mensual, ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración.

**ARTÍCULO 18. Condiciones de Novación:** Para formalizar la novación se debe garantizar que la operación novada cuenta con el respectivo pagaré que la respalde y mínimo las garantías reales constituidas en la operación que le da origen a la novación sean actualizadas.

Para la solicitud, el asociado debe demostrar que tiene fuente de pago activa y recurrente y es deber del área de crédito evaluar que la capacidad de pago, según el tipo de actividad económica del asociado y en observancia de los plazos máximos establecidos por modalidad de crédito.

Las novaciones de cartera en ningún caso podrán desmejorar las garantías inicialmente constituidas en las operaciones que dan origen a la solicitud de novación.

En el sistema, las novaciones deben dar lugar a la extinción de la obligación existente y la generación de una nueva operación con la consecuente firma de un nuevo pagaré, además, se debe identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos novados, dicha marca debe permanecer en el tiempo para conservar la trazabilidad.

**ARTÍCULO 19. Límite de Novación:** Es posible recoger operaciones internas activas, una vez haya transcurrido al menos seis cuotas efectivamente recaudadas para trabajadores activos y al menos tres cuotas efectivamente recaudadas para pensionados, siempre y cuando cumpla con los criterios de análisis y las políticas de COOACUEDUCTO.

**ARTÍCULO 20. Condiciones de Reestructuración y/o Novación:**

1. Acorde con las atribuciones otorgadas a los diferentes estamentos de aprobación, en caso de no autorizar dicha reestructuración y/o novación, se procederá a informar al asociado de la decisión y se deberá mantener monitoreado con el fin de evitar siniestro en la cartera.
2. Toda reestructuración y/o novación debe estar soportada, dejando trazabilidad de la gestión.
3. En toda reestructuración o novación, se debe dar lugar a la extinción de la obligación existente y la generación de una nueva operación, garantizando que el pagaré existente cumple con las condiciones legales y físicas para su eventual uso en un proceso legal, en otro caso, se deberá hacer exigible la firma de un nuevo pagaré.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

**ARTÍCULO 21. Uso del Ahorro Permanente:** COOACUEDUCTO, debe identificar, medir y permitir a los asociados que cumplan con el requisito estatutario del cruce de ahorro permanente con la cartera de créditos para sanear la cartera en mora.

## **ARTÍCULO 22. Condonaciones:**

1. El valor de los gastos administrativos de cobranza (GAC) a cobrar al deudor solamente será por los valores vencidos a la fecha del pago, no se debe cobrar GAC sobre el total de la deuda, al no ser que se encuentre vencida en su totalidad.
2. Todo ofrecimiento de condonación debe estar registrado y documentado por la coordinación de cartera o la asesoría jurídica, según quien realizó el ofrecimiento.
3. La condonación aplica para deudores por única vez.
4. El comité de riesgos podrá condonar hasta el 100% de los intereses moratorios siempre y cuando cancele el 100% de las cuotas de capital en mora, intereses corrientes, y otros, cumpliendo con el acuerdo de pagos.

**Parágrafo 1:** Para deudores que fueron sujetos de condonación y que soliciten un nuevo crédito se realiza un estudio detallado de cada caso para evaluar el riesgo crediticio y las circunstancias específicas que llevaron al deudor a solicitar una condonación con anterioridad. Esta solicitud la analizará el Comité de Crédito partiendo del reporte del proceso de Cartera.

**Parágrafo 2:** Estos pagos deberán realizarse con recursos externos del asociado diferentes a créditos otorgados por COOACUEDUCTO, permitiéndole además al asociado normalizar sus pagos.

**Parágrafo 3:** Una vez las obligaciones de un deudor se encuentren calificadas como irrecuperables; cartera jurídica sin posibilidad de recuperación o cartera castigada y posteriormente, el deudor solicite la condonación de intereses corrientes, con el ánimo de realizar pago voluntario, el deudor deberá solicitarlo de manera escrita formalizándolo al Comité de Riesgos, quien realizará el respectivo análisis y enviará su recomendación al Consejo de Administración para su aprobación.

**Condición Especial:** Para los casos de cartera castigada entregada a una persona natural o jurídica para su cobro que no tengan posibilidad legal de recuperación y sobre los cuales el deudor acceda a la negociación, se deberá presentar al Comité de Riesgos quien realizará el respectivo análisis y podrá condonar intereses corrientes y moratorios hasta en un 100% y así mismo, podrá realizar condonación de capital previo análisis de cada caso presentado. El Comité de Riesgos enviará su recomendación al Consejo de Administración para su aprobación.



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

**ARTÍCULO 23. Extensión de Referencias:** Todas las referencias que en este capítulo se hacen al deudor, deben entenderse extendidas al codeudor o codeudores que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

## CAPÍTULO III- POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN

**ARTÍCULO 24. Recuperación de Cartera:** Este proceso está enmarcado desde el momento en que el asociado entra en mora hasta el momento que se obtiene el pago de lo adeudado por él mismo, ya sea por pago voluntario o por la restitución y ejecución de la(s) Garantía(s). Toda gestión y contacto con el asociado, en desarrollo de la cobranza, reestructuración, novación, refinanciación, provisión y castigo de la cartera de crédito, debe quedar debidamente documentado, velando por darle continuidad y trazabilidad al proceso.

**ARTÍCULO 25. Políticas de Recuperación Cartera:** COOACUEDUCTO, gestionará la recuperación de la cartera con fundamento en las siguientes Políticas:

1. El proceso de cobranza estará orientado a crear y fomentar la cultura de pago en sus asociados.
2. La coordinación de cartera será la responsable del control de la cartera, sus gestores y la rendición de informes consolidados.
3. Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso y/o deudores solidarios, se establecerán estrategias y/o mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación.
4. Se contará con herramientas y/o mecanismos de comunicación, que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto, valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
5. La gestión de cobro persuasivo o administrativo es realizada por el coordinador operativo del proceso de cartera mediante llamadas, mensajes de texto y envío de requerimientos al deudor y deudores solidarios.
6. La gestión de cobro prejurídico y jurídico, es realizada por el coordinador y/o entidades externas de cobranza, utilizando como acciones la activación de descuento por nómina a los deudores solidarios, entre otras.
7. En los casos de asociados que tengan embargos de nómina de terceros, los cuales hayan desplazado el descuento normal de COOACUEDUCTO, éste procederá a iniciar el proceso de embargo con el fin de incluir nuevamente el descuento.
8. La cobranza realizada a través del Asesor Jurídico Externos y/o entidades externas de cobranza autorizados por COOACUEDUCTO, genera costo.
9. Los honorarios causados por el servicio prestado por el Asesor Jurídico Externos serán asumidos en su totalidad por el deudor (es) y/o deudor(es) solidario(s), salvo los casos en que el deudor no realice el pago de la deuda voluntariamente, este rubro



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

se sujetará a lo establecido en los respectivos contratos de gestión de cobro suscritos con la firma o Asesor Jurídico Externo.

10. La coordinación operativa del proceso de cartera debe implementar planes de choque que se presentaran al Comité de Riesgos, cuando identifique tendencias de incremento en la morosidad de la cartera, que exija resultados inmediatos, optimizando recursos y aumentando la recuperación en el menor tiempo posible.
11. Las acciones de recuperación de cartera se fundamentarán en el principio de eficiencia económica, de tal manera que el costo de recuperación no puede ser superior al monto que se espera recuperar.
12. La coordinación operativa del proceso de cartera debe contar con las herramientas y medios de contacto necesarios, que permitan obtener resultados más rápido y a menor costo.
13. Se verificará permanentemente la idoneidad de los formatos de pagaré o título valor que respalde la obligación, la carta de instrucciones, la autorización para reportar a las Centrales de Riesgos, la información personal y financiera completa y actualizada del deudor y codeudor.
14. El funcionario responsable de realizar actividad relacionada con el proceso de cobranza, reestructuración y/o castigos, deberá evidenciar capacitación en temas relacionados con la administración y recuperación de cartera.
15. La gestión de recuperación se hará por categorías o etapas de cobro preventivo, administrativo, pre jurídico y jurídico, en la forma establecida en este reglamento.
16. Las obligaciones consideradas irrecuperables serán dadas de baja o castigadas en la forma establecida en este reglamento y en la ley.
17. Para normalizar las obligaciones en mora, se podrán realizar reestructuraciones con un nuevo plazo, en las condiciones establecidas en este reglamento y en la ley.
18. Se realizará el reporte negativo en centrales de riesgo en las condiciones que establezca la ley. Entre otras, COOACUEDUCTO, contará con la debida autorización de tratamiento de datos y notificará la situación de mora con la antelación respectiva, tanto al deudor principal como a sus codeudores.
19. La gestión se realizará ordinariamente de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5:15 p.m., tanto al deudor principal como a su(s) codeudor(es), deudor(es) solidario(s), garante o aval en el pago de la obligación.
20. Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas y primeramente a los intereses.
21. Previo al cobro jurídico, se debe efectuar la exclusión del asociado y los aportes y ahorros deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con garantía hipotecaria o prendaria, en su defecto, a la deuda más antigua y primeramente a los intereses que adeuda el asociado moroso.



**COOACUEDUCTO**

Comprometida con la rentabilidad social y económica

## CAPÍTULO IV – COBRO DE CARTERA

**ARTÍCULO 26. Esquema de Gestión de Cobro:** En COOACUEDUCTO, se han determinado las siguientes etapas, canales y herramientas para una gestión de cobro adecuada de la cartera, siempre ajustados a las disposiciones de la ley 2300 de 2023 y/o demás normas que la modifiquen y/o reglamenten.

- 1. COBRANZA PREVENTIVA:** Se realiza seis (6) días antes del vencimiento. Consiste en comunicar al asociado de su próximo vencimiento, con el fin de recordarle el valor y fecha de pago a realizar, mediante cualquier tipo de herramienta electrónica de gestión de cobro, como mensajes de texto SMS, correo electrónico, agente virtual entre otros. Involucra también la revisión y envío de novedades en créditos de libranza, a través de las cuales se pretende establecer los descuentos que no aplicarán para realizar oportunamente el contacto con el asociado y evitar que su cartera entre en mora.
- 2. COBRANZA ADMINISTRATIVA:** Inicia a partir del primer (1) día de mora y se mantiene hasta que la obligación se encuentre en estado “vencido”. El objetivo de esta gestión es establecer un acuerdo de pago que permita normalizar la(s) obligación(es), si el asociado así lo solicita.

La gestión se realiza a través de los siguientes canales: llamadas telefónicas, mensajes pregrabados y generados de forma automática, comunicaciones escritas online, offline (mensajes de texto, correos electrónicos, cartas, otros).

- 3. COBRANZA PRE-JURÍDICA:** Se realiza a partir del día 30 de mora y hasta el día 90. En esta etapa, se le indica al asociado que a partir del día 180 de mora se da inicio al proceso de exclusión. Pueden llegarse a procesos de reestructuración de créditos. Se propende por mejora de la garantía y se hace notificación formal al codeudor (si lo hay) sobre el próximo inicio del proceso ejecutivo en caso de que la obligación no se ponga al día.
- 4. COBRANZA JUDICIAL O JURÍDICA:** Esta cobranza empezará a regir a partir del día 91 de mora o antes de acuerdo con las políticas previamente definidas, y se realiza a través del Asesor Jurídico Externo o firma de cobranzas a fin de que éste gestione el proceso de cobro ante la jurisdicción, teniendo en cuenta las garantías que respalden la obligación vencida. Sin excepción, se deberá notificar al asociado o deudor que se dará inicio al proceso para gestionar judicialmente el pago de la obligación. Dicha comunicación deberá contener información relacionada con el monto adeudo a la fecha, el tiempo de mora de la obligación crediticia, el nombre y número telefónico del contacto responsable de la gestión de cobranza y los mecanismos que dispone COOACUEDUCTO, para que el deudor pueda manifestar



**COOACUEDUCTO**  
Comprometida con la rentabilidad social y económica

sus quejas y/o reclamaciones por cobro indebido u otra irregularidad que a su juicio esté presentando COOACUEDUCTO, y/o la empresa de cobranza.

**ARTÍCULO 27. Condiciones Generales de Gestión de Cobro:** En las diferentes etapas de cobro se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

**A:** Período comprendido entre **1-5 días de mora**, se bloquean los servicios al deudor y codeudor (es) hasta que normalice(n) la obligación, se presenta gestión de cobro por parte de la coordinación operativa del proceso de cartera.

**Parágrafo:** En caso de que la entidad que realiza los descuentos de las obligaciones de los asociados, no los aplique o los haga parcialmente; se procederá a realizar la gestión de cobro mediante llamada telefónica al asociado.

**B:** Período comprendido entre **6- 15 días de mora**, se procede al envío de mensajería de texto al deudor de la obligación vencida (cuando el deudor posee esos medios) con el fin de recordarle la obligación que tiene pendiente.

**C:** Período comprendido entre **16-30 días de mora**, se procede a recordar vía correo electrónico y/o mensajería de texto al deudor de la obligación vencida, (cuando se tienen esos medios), y se le realiza llamada telefónica al deudor y al(os) codeudor (es) con el fin de recordarle la obligación que tiene pendiente.

**D:** Período comprendido entre **31- 60 días de mora**, se realiza envío de carta escrita por correo certificado al deudor y codeudor (es), se sigue realizando la llamada telefónica y envío de mensaje a los mismos, con el fin de recordarle la obligación que tiene pendiente y se reportan ante las centrales de riesgo.

**E:** Período comprendido entre **61- 90 días de mora**, se procede a un nuevo envío de carta escrita por correo certificado al deudor y codeudor (es), se sigue realizando la llamada telefónica a los mismos, con el fin de recordarle la obligación que tiene pendiente.

**F:** Cobro Prejurídico **de 90 – 120 días de mora**. Gestión a cargo del Asesor Jurídico Externo, hará una etapa inicial del cobro Prejurídico para tener un acercamiento con el asociado, de tal forma que permita explorar hasta las últimas posibilidades de recuperación del crédito.

**G:** Cobro Jurídico, agota la etapa anterior, COOACUEDUCTO, enviará los créditos no recuperados para que el Asesor Jurídico Externo, inicie el proceso de ejecución de garantías.

**Parágrafo:** En las obligaciones garantizadas con fianza, la gestión de cobro jurídico estará a cargo de la empresa fiadora, posterior a la respectiva reclamación y pago efectivo del valor respaldado.

## CAPÍTULO VI - COBRO JURÍDICO

**ARTÍCULO 31. Procedencia:** El cobro jurídico procede por mora en los términos indicados en el capítulo anterior y por los demás eventos por los que se puede acelerar el plazo de las obligaciones crediticias de conformidad con lo indicado en este reglamento.

**ARTÍCULO 32. Seguimiento a la Gestión de Cobro:** La Coordinación operativa del proceso de cartera, deberá hacer seguimiento permanente a la gestión de cobro jurídico desarrollada por el Asesor Jurídico Externo, e informará oportunamente a la Gerencia y/o al Comité de Riesgos.

**ARTÍCULO 33. Gastos y Costos a Cargo del Deudor y/o Codeudor:** Los gastos y costos que origine el proceso de cobro jurídico estarán a cargo del deudor y/o codeudor, salvo los casos en que el deudor no realice el pago de la deuda voluntariamente, evento en el cual este rubro se sujetará a lo establecido en los respectivos contratos de gestión de cobro suscritos con el Asesor Jurídico Externo y/o entidad externa de cobranza.

En todo caso, al momento de contratar Asesor Jurídico Externo y/o entidades externas de cobranza, COOACUEDUCTO, establecerá las tarifas máximas que aquellos le han de cobrar al deudor cuando éste pague directamente, procurando que las mismas sean razonables, equitativas y proporcionales a la gestión efectuada.

**ARTÍCULO 34. Manejo de la Comunicación:** Cuando una obligación se encuentre en cobro jurídico, la comunicación entre COOACUEDUCTO y el deudor se procurará realizar a través del respectivo Asesor Jurídico Externo.

**ARTÍCULO 35. Principios de la Gestión de Cobro Jurídico:** La gestión de cobro jurídico se adelantará con base en los valores de respeto, transparencia, honestidad y solidaridad.

## CAPÍTULO VII - CASTIGO DE CARTERA

**ARTÍCULO 36. Exclusiones:** Para realizar un castigo de cartera, primero se debe realizar el debido proceso por parte de la Comisión de Investigación Disciplinaria, segundo, el Consejo de Administración realizará la exclusión de acuerdo con el estatuto en el Artículo 103; se puede excluir a un asociado con mora injustificada en sus obligaciones crediticias



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

por un periodo mayor a 180 días. La exclusión de un asociado no lo exonera de los procesos jurídicos que se deriven en cada caso, ni de sus obligaciones adquiridas con Cooacueducto.

**ARTÍCULO 37. Castigo de Cartera:** El castigo corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irre recuperables o de no conversión en efectivo, cumpliendo de esta manera con la integridad, verificabilidad y objetividad de las cifras reveladas frente a la realidad económica de los bienes, derechos y obligaciones existentes.

**ARTÍCULO 38. Criterios Mínimos para Proceder a Castigar Activos:** COOACUEDUCTO, podrá realizar mínimo dos (2) análisis de proceso de castigo de cartera durante el año y en la eventualidad que se requiera, de acuerdo con el análisis y evaluación de cartera semestral, para lo cual deberá cumplir con las siguientes políticas.

1. Se castigarán créditos que estén provisionados al 100%.
2. Los créditos con garantía admisible (HIPOTECARIOS Y PRENDARIOS) no serán objeto de castigo, hasta tanto no se haya agotado el proceso de ejecución de garantía y se tenga el concepto de ir recuperabilidad del Asesor Jurídico Externo.
3. Serán objeto de castigo los créditos y deudores calificados en "E".
4. No serán objeto de castigo los créditos de asociados que se encuentren en solicitud de retiro o con acuerdos de pago vigentes.
5. Se excluyen del castigo las obligaciones que estén con solicitud de reestructuración.
6. Una vez desarrollados los puntos anteriores, se presentará la propuesta de castigo ante el Comité de Riesgos, para su evaluación y posterior aprobación por parte del Consejo de Administración.
7. Cumplidos los puntos anteriores se procederá con la ejecución del proceso de Castigo.
8. El saldo para castigar siempre será el resultante después del cruce de la obligación crediticia contra los saldos que el deudor tenga a favor.
9. Se debe continuar con la gestión de recuperación de la cartera castigada e informar los resultados de la gestión mensualmente al Comité de Riesgos, y al Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 39. Solicitud de Castigo de Cartera:** La Gerencia, previo concepto del Comité de Riesgos, solicitará al Consejo de Administración la aprobación del castigo de la cartera, para lo cual deberá adjuntar:

1. Informe de la Dirección Financiera, sobre gestiones realizadas para considerar la cartera incobrable o irre recuperable.
2. Concepto jurídico, técnico y legal sobre la ir recuperabilidad de la obligación.
3. En caso de haberse ejecutado y/o rematado la garantía y con el producto no se hayan



# COOACUEDUCTO

Comprometida con la rentabilidad social y económica

alcanzado a cubrir la obligación, se deberá adjuntar comprobante de contabilización.

4. Concepto del Representante Legal.
5. Concepto de la Revisoría Fiscal.
6. Reporte de saldos de cartera y provisión.

Los informes que se presenten al Consejo de Administración deben estar debidamente motivados, indicando en forma detallada el origen de la decisión, los documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado, análisis de impacto y los resultados de la gestión efectuada.

**ARTÍCULO 40. Decisión de Castigo y Responsabilidad:** El Consejo de Administración, con base en la información presentada, decidirá la solicitud de castigo, dejando constancia de ello en el acta respectiva.

El castigo de cartera no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar por las decisiones adoptadas en relación con la cartera de créditos, cuentas por cobrar e inversiones y en modo alguno releva a la administración de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

**ARTÍCULO 41. Reporte de Castigos:** Dentro del proceso de ejecución del castigo, la administración de COOACUEDUCTO, deberá remitir en un plazo menor a 30 días calendario a la Superintendencia de la Economía Solidaria la siguiente información:

1. Exclusión y notificación a los asociados informándoles sobre la decisión de exclusión por alta morosidad (si aplica).
2. Soportar el proceso con documentos que contengan el concepto jurídico (Asesor Jurídico Externo), técnico (Coordinador de Cartera) y legal (Representante Legal) sobre la irrecuperabilidad de la cartera objeto del castigo.
3. Certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes al efectuar el castigo.
4. Archivo en medio verificable de la información antes mencionada.
5. Estados financieros en los cuales se refleje el registro contable correspondiente.
6. Copia del acta del Consejo de Administración, donde conste la aprobación de los castigos.
7. El concepto del Representante Legal.
8. La gestión realizada para considerar los activos a cancelar como incobrables o irrecuperables.



**COOACUEDUCTO**  
Comprometida con la rentabilidad social y económica

## CAPÍTULO VIII - INDICADORES

**ARTÍCULO 42. Indicadores:** Las mediciones para las diferentes etapas de cobro se realizarán teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Periodicidad Diaria:
  1. Cartera Vigente: Informe de medición por temporalidad
  2. Cartera Vigente: Informe de medición por calidad
  3. Cartera Castigada: Informe de recuperación por responsable
  4. Recuperación por temporalidad (Es aquella que al cierre de mes la obligación haya cerrado en mora  $\leq 30$  días):
    - Por franjas Por zonas
    - Por responsables
    - (al día, 1-30,  $> 30$  días)
  5. Recuperación por Calificación Aplicada (que al cierre de mes la cédula haya cerrado en mora  $\leq A$  de acuerdo con su modalidad)
    - Por franjas Por zonas
    - Por responsables
    - (A al día, 1-30, A 31-60,  $\geq B$ )
- Periodicidad Mensual  
Indicador real frente al presupuestado: Indicador de calidad de cartera, saldo de cartera vencida, saldo cartera total, indicador de cartera improductiva, índice de cartera vencida, indicador de cartera vencida, incluyendo castigos, variaciones anuales y mensuales.

## CAPÍTULO IX – REPORTES

**ARTÍCULO 43. Reportes Internos:** La coordinación operativa del proceso de cartera debe elaborar por lo menos cada mes, reportes que permitan a la Administración conocer la gestión de cobranza, recuperación y deterioro.

Los reportes y análisis de la coordinación operativa del proceso de cartera serán un instrumento fundamental para la toma de decisiones y el direccionamiento de las políticas estratégicas y de riesgo de crédito.

**ARTÍCULO 44. Reportes Externos:** COOACUEDUCTO, deberá reportar a la Superintendencia de la Economía Solidaria información sobre créditos y deudores reestructurados, novados, castigados, entre otros, de acuerdo con las instrucciones y formatos que se definan para tal fin.



**COOACUEDUCTO**

Comprometida con la rentabilidad social y económica

## CAPÍTULO X - DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 45. Reprogramación:** Se reconoce como tal el proceso por el cual se ajustan las condiciones de un contrato de mutuo o crédito cuando el deudor realiza un abono no acordado o voluntario, procediendo la reducción del plazo o monto de la cuota o una combinación de estas.

El deudor puede solicitar expresamente la forma en que quiera sea aplicado el abono, pero, en caso de silencio, se conservará el monto de la cuota ordinaria del crédito y se reducirá el plazo.

**ARTÍCULO 46. Retiro del Asociado:** Cuando un asociado se retire de COOACUEDUCTO, se le cruzarán las obligaciones pendientes con los aportes sociales, de tal forma que, si resultare saldo a favor del asociado, le será devuelto en el término establecido en el estatuto; si el saldo es en contra, éste se hace exigible inmediatamente toda vez que el plazo se acelera automáticamente, sin perjuicio de las excepciones establecidas en este reglamento.

**ARTÍCULO 47. Bienes en Dación de Pago:** El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos colocados y por lo tanto, los órganos de administración deben hacer las gestiones necesarias para su enajenación dentro de los plazos establecidos.

Es pertinente señalar, que los avalúos de los bienes inmuebles que se utilicen por parte de COOACUEDUCTO, deben ser practicados por peritos o evaluadores y se deberá tener en cuenta los parámetros establecidos de la Circular Básica Contable y Financiera.

COOACUEDUCTO, dispone lo siguiente:

1. El bien recibido debe gozar de características adecuadas para ser enajenados y obtener la mejor recuperación posible de los recursos expuestos.
2. Dichos bienes se reciben con carácter temporal, considerando un plazo máximo de dos (2) años. Las solicitudes de prórroga del plazo de enajenación que se presenten ante la Superintendencia deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.
3. Los bienes recibidos en pago no pueden superar el uno (1%) del portafolio vigente.
4. En ningún caso COOACUEDUCTO, está obligado o puede verse presionado a recibir bienes en dación en pago. La aceptación del bien estará sujeta al análisis, la capacidad de liquidación, la facilidad de realización de éste y su aceptación en el mercado en el momento de presentarse y ofrecerse.
5. Para el remate o liquidación del bien se deben presentar al menos tres ofertas económicas de posibles compradores.

**ARTÍCULO 48. Insolvencia:** Regulada por la ley 1380 de 2010 y 2445 de 2025, la cual tiene como objeto permitirle al deudor persona natural no comerciante, acogerse a un procedimiento legal que le permita mediante un trámite de negociación de deudas en audiencia de conciliación extrajudicial celebrar un acuerdo de pago con sus acreedores y cumplir así con sus obligaciones pecuniarias pendientes sin importar su naturaleza, salvo las originadas en obligaciones alimentarias, ni los procesos ejecutivos correspondientes a las mismas. En la etapa de notificación de acreedores, COOACUEDUCTO se presentará mediante poder otorgado al Asesor Jurídico.

Nota: Una vez COOACUEDUCTO, sea notificado por el juzgado se deberá efectuar el cruce de aportes y generará una certificación de saldos para el operador de Insolvencia.

**LINEAMIENTOS DE NEGOCIACIÓN:** El Asesor Jurídico de COOACUEDUCTO, será el responsable legalmente de llevar los procesos de negociación en las insolvencias presentadas, para lo cual deberá negociar con los parámetros acordados con COOACUEDUCTO y los establecidos en el marco de la Ley de insolvencia 1564 de 2012 y 2445 de 2025 o las que regulen, modifiquen o complementen, en esta materia COOACUEDUCTO, estará sujeto a decisión final del conciliador que lleva el caso de la insolvencia.

**Parágrafo:** El Asesor Jurídico, presentará en los comités ordinarios de cartera la evolución del proceso o de los procesos de insolvencia que estén vigentes, el informe debe quedar en acta del Comité de Riesgos, cuando el valor de la (s) obligación (es) sumen un valor consolidado menor o igual a 50 SMMLV, superado este valor, el Comité de Riesgos y el Asesor Jurídico Externo, expondrán el caso al Consejo de Administración, correspondiente a las propuestas presentadas por el insolvente, para conocimiento y seguimiento del mismo.

**ARTÍCULO 49. Confidencialidad y Manejo de la Información:** Tanto las actuaciones del Comité como órgano colegiado, como las de cada uno de sus integrantes, las decisiones que adopten, la información a que tengan acceso y de la cual tengan conocimiento por razón de su función, son de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no puede ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios de la institución.

**ARTÍCULO 50.** Además de las normas contenidas en este reglamento, el comité actuará de conformidad con las condiciones consagradas en la ley, el estatuto y en los reglamentos en cuanto le sean pertinentes.

**ARTÍCULO 51.** Los vacíos o dudas de interpretación que se presenten en la aplicación de esta resolución serán dirimidos por parte del Consejo de Administración.



**COOACUEDUCTO**  
Comprometida con la rentabilidad social y económica

**ARTÍCULO 52.** Esta resolución deberá ser socializada con los Administradores de COOACUEDUCTO.

**ARTÍCULO 53.** Esta resolución rige a partir del 4 de agosto de 2025 y deroga expresamente todas las disposiciones que le sean contrarias.

La presente resolución es aprobada por el Consejo de Administración, en reunión extraordinaria del 4 de agosto de 2025, según Acta No. 2984.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

**BLANCA LIGIA CASTRO**  
Presidenta Consejo de Administración

**CONSUELO FAJARDO SIERRA**  
Secretaria Consejo de Administración