MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CARTERA

AGOSTO 2020

ELABORÓ	REVISÓ Y COMPLEMENTÓ	APROBÓ
ANA MILENA REY MALDONADO **DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**	DIANA MARCELA GONZÁLEZ RODRÍGUEZ **DIRECTORA JURÍDICA**	ANTONIO H. SALCEDO PIZARRO **PRESIDENTE EJECUTIVO**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2
TÍTULO I 3
OBJETIVO DEL MANUAL 3
TÍTULO II 4
GENERALIDADES DEL RECAUDO DE CARTERA DE LA CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DE AVALUADORES – ANAV 4
CAPÍTULO I 4
DEL RÉGIMEN JURÍDICO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4
CAPÍTULO II 6
DEFINICIONES EN MATERIA DE RECAUDO DE CARTERA DE ANAV 6
CAPÍTULO III 8
ÁREAS RESPONSABLES 8
CAPÍTULO IV 10
ETAPAS DEL RECAUDO 10
CAPÍTULO V 11
CLASIFICACIÓN DE LOS DEUDORES 11
CAPÍTULO VI 12
INTERESES 12
CAPÍTULO VII 12
CONVENIOS 12
CAPÍTULO VII 13
ANEXOS 14
MODELOS MEMORANDO DE COMUNICACIONES 14

TÍTULO I

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual de cartera tiene como objeto articular la política de gestión del recaudo de las obligaciones de los avaluadores con el cumplimiento del Reglamento Interno, frente al recaudo y recuperación de cartera y los procedimientos administrativos y operativos de dicha gestión, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

Así mismo, fijar normas de procedimiento de cobro persuasivo, administrativo, pre-jurídico, jurídico y disciplinario para el recaudo de la cartera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir políticas, procesos y procedimientos para la administración eficiente de la cartera de la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores- ANAV.

- Ejecutar el proceso administrativo de cartera en ANAV en todas las etapas de planeación, coordinación, implementación, desarrollo y control para lograr la eficacia y eficiencia en el proceso de recaudo.

- Determinar y verificar los recursos humanos, tecnológicos y jurídicos de los cuales dispone y/o requiere la entidad para ejecutar y optimizar los procesos de cobro de cartera en la entidad.

ALCANCE DEL MANUAL

La gestión de cobro y manejo de la cartera, así como su recuperación, está en cabeza de la Dirección Administrativa y Financiera de ANAV a través del área de Cartera.

POLÍTICAS DE CARTERA

- Administración y consolidación mensual de las cifras de cartera.
- Realizar conciliaciones de cartera periódicamente.
- Establecer los procesos de gestión debidos y necesarios que garanticen la recuperación de la cartera a tiempo con los menores costos posibles para ANAV y sus avaluadores.
- Determinar los mecanismos e instrumentos necesarios para llevar a cabo el cobro persuasivo, administrativo, pre-jurídico y jurídico de la cartera.
- Establecer los lineamientos para la provisión de cartera.
- Generar los informes periódicos necesarios de conformidad con las disposiciones legales sobre el particular.

TÍTULO II

GENERALIDADES DEL RECAUDO DE CARTERA DE LA CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DE AVALUADORES – ANAV

CAPÍTULO I

DEL RÉGIMEN JURÍDICO Y CAMPO DE APLICACIÓN

RÉGIMEN JURÍDICO DEL RECAUDO DE CARTERA

De conformidad con lo previsto en la Ley 1673 de 2013 y demás disposiciones legales y reglamentarias que regulan el recaudo de cartera, el régimen jurídico, tanto contable como tributario de las Entidades Reconocidas de Autorregulación – ERA, el recaudo de cartera de ANAV será el previsto en el presente manual.

MARCO LEGAL

De conformidad con lo previsto en los artículos 26° y 27° de la Ley 1673 de 2013[1], las ERA somos entidades gremiales sin ánimo de lucro reconocidas y autorizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC para ejercer funciones normativas, de supervisión, disciplinaria y de registro sobre los avaluadores[2] mediante el Registro Abierto de Avaluadores -RAA[3].

Asimismo, se dispuso que, la Superintendencia de Industria y Comercio ejercería funciones de inspección, vigilancia y control sobre las Entidades Reconocidas de Autorregulación -ERA, de conformidad con lo regulado por el inciso 3 del artículo 26 de la Ley 1673 de 2013.

En virtud de lo anterior, la actividad del avaluador está sujeta al previsto en la Ley 1673 de 2013, y su Decreto Reglamentario 556 de 2014, normativa compilada en el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015, además de lo indicado en la resolución 64191 de 2015[4], la resolución 80935 de 2015[5] y la resolución 92667 del 2018[6].

En consecuencia, la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante resolución 26408 del 19 de abril de 2018 y resolución 74117 del 3 de octubre de 2018, decidió reconocer y autorizar la operación de la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores -ANAV.

Razón por la cual, el procedimiento que se llevará a cabo por esta Corporación para el recaudo del dinero adeudado por sus avaluadores inscritos en el RAA, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la actividad del avaluador relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones económicas, será el siguiente:

---

[1] Por la cual se reglamenta la actividad del avaluador y se dictan otras disposiciones.

[2] **Artículo 24.** ***De la autorregulación en la actividad del avaluador.***

[3] **Registro Abierto de Avaluadores (RAA):** Es el protocolo único, de acceso abierto a cualquier interesado, a cargo de las Entidades Reconocidas de Autorregulación de avaluadores, en donde se registra, conserva y actualiza la información relativa a la inscripción de avaluadores, a las sanciones disciplinarias a las que haya lugar en desarrollo de la actividad de autorregulación y demás información que de acuerdo con las regulaciones deba o pueda ser registrada en él.

[4] Por la cual se deroga el contenido del Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de avaluadores y se incorpora lo establecido en la Ley 1673 de 2013 y el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015 y se imparten instrucciones, relativas a la actividad del avaluador.

[5] Por la cual se modifica la Resolución 64191 del 2015, en particular el contenido en el Anexo No. 6 Requerimientos del Sistema del Registro Abierto de Avaluadores (RAA).

[6] Por la cual se adición unos numerales en el Capítulo Tercero del Título IX de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO II

DEFINICIONES EN MATERIA DE RECAUDO DE CARTERA DE ANAV

DEFINICIONES:

En atención a lo regulado por la Ley 1673 de 2013, su Decreto Reglamentario 556 de 2014, normativa que fue compilada en el Capítulo 17 del Decreto 1074 de 2015, además de lo previsto en la resolución 64191 de 2015, la resolución 80935 de 2015, la resolución 92667 del 2018, los Estatutos y el Reglamento Interno de ANAV, para los efectos propios de lo contenido en este manual se tienen las siguientes definiciones:

a) **Miembros:** Son aquellas personas naturales o jurídicas que, en el ejercicio del derecho de asociación, son aceptados para que concurran y, de estar habilitados para ello, deliberen y voten en las decisiones del máximo órgano de dirección de una Entidad Reconocida de Autorregulación, de conformidad con los estatutos de la entidad. Además, tienen los derechos y obligaciones que determinen las normas internas de la entidad. Los miembros o aspirantes a serlo, deberán estar inscritos en el Registro Abierto de Avaluadores, en adelante RAA, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1673 de 2013.

b) **Inscritos:** Son las personas naturales que realizan las actividades de valuación y que previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 6° de la Ley 1673 de 2013, han sido inscritos por ANAV en el RAA. La inscripción conlleva la obligación de autorregulación por parte de la Entidad Reconocida de Autorregulación, que en este caso es la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV.

c) **Registro Abierto de Avaluadores (RAA):** Es el protocolo único, de acceso abierto a cualquier interesado, a cargo de la Corporación Autorregulador Nacional de Avaluadores -ANA, en donde se registra, conserva y actualiza la información relativa a la inscripción de avaluadores, las sanciones disciplinarias a las que haya lugar en desarrollo de la actividad de autorregulación y demás información que de acuerdo con las regulaciones deba o pueda ser registrada en él.

d) **Cuota de mantenimiento a la entidad reconocida de autorregulación**: de conformidad con lo regulado en el artículo 2.2.2.17.4.6 del Decreto 1074 de 2015, es el deber que tienen nuestros avaluadores inscritos de contribuir al mantenimiento de la Entidad Reconocida de Autorregulación – ANAV, así como del Registro Abierto de Avaluadores - RAA.

e) Cobro persuasivo: son constitutivos del procedimiento de cobro persuasivo, todas las comunicaciones y/o requerimientos a través de los cuales, se exhorta al avaluador deudor a pagar su obligación pecuniaria; dentro de los mecanismos de contacto con el deudor se encuentran los correos electrónicos, llamadas, mensajes de texto, entre otros medios expeditos para tal fin.

f) Cobro prejurídico: Son las actuaciones adelantadas por ANAV con sus avaluadores inscritos a través de las cuales se pretende un acercamiento con el avaluador deudor para procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso jurídico atendiendo la naturaleza de la obligación.

A partir del día 31 de mora, los gastos de cobranza estarán a cargo del deudor, según las tarifas y honorarios estipuladas para el cobro pre jurídico, jurídico y de castigo de cartera

g) Cobro jurídico: Son las acciones de cobro encaminadas a recuperar la cartera por la vía judicial, para aquellos avaluadores que habiendo agotado las etapas anteriores de cobranza no fue posible obtener la recuperación efectiva de la cartera, salvo solicitudes especiales donde el proceso jurídico puede iniciar sin que se cumplan todas las etapas de cobranza conforme a la normatividad vigente. Lo anterior, con el objeto de lograr la satisfacción de la obligación, el cual se adelanta con sujeción a las normas previstas para los procesos ejecutivos reguladas en la legislación procesal civil o contenciosa administrativa atendiendo la naturaleza de la obligación y las partes.

La gestión de cobró jurídico podrá ser traslada a personas jurídicas externas especializadas en la actividad de cobranza persuasiva previo a iniciar el cobro jurídico.

Los honorarios que se causen por gestión de Cobranza pre jurídica y Jurídica deben ser cancelados por el deudor demandado.

h) Proceso Disciplinario: Proceso que afronta el avaluador por el incumplimiento de la carga de contribuir al mantenimiento de la ERA y el RAA, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.17.4.6[7] del Decreto 1074 de 2015.

Este proceso se llevará y/o podrá llevarse de manera independiente y paralela a la gestión adelantada por el departamento de cartera, y se sujetará a lo dispuesto en el artículo 47

[7] Artículo 2.2.2.17.4.6. Cuota de mantenimiento a la entidad reconocida de autorregulación.

y subsiguientes de la ley 1437 de 2011, adoptadas por el artículo 14 del Reglamento Interno de ANAV.

CAPÍTULO III

ÁREAS RESPONSABLES

Las áreas responsables de la gestión de recaudo de los avaluadores inscritos en el RAA con la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores -ANAV, son las siguientes:

ÁREA DE ADMISIÓN, INSCRIPCIÓN Y REGISTRO:

El área de Admisión, Inscripción y Registro será responsable de:

- Elaborar los correos recordatorios de vencimientos de la cuota anual de mantenimiento de los avaluadores inscritos, con una anticipación no menor a ocho (8) días.

- Deberá coordinar con la Dirección Administrativa y Financiera la revisión y verificación de los pagos recibidos.

- Proceder a efectuar la inactivación del aval del inscrito que incurra en mora por el incumplimiento de la obligación de autorregulación después de trascurridos los primeros 30 días, contados a partir de su fecha de inscripción, cuya anotación deberá efectuarse en el RAA conforme a las disposiciones legales previsto sobre particular.

- Efectuar la notificación correspondiente del cambio de estado por medio de un correo electrónico al avaluador que se encuentra inactivo y en mora en el pago de la cuota anual de mantenimiento.

- Suministrar la información relacionada sobre los vencimientos de las obligaciones de los avaluadores a la Dirección Administrativa y Financiera.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Deberá mantener informada a la dirección de admisión, inscripción y registro a través de un consolidado diario, del reporte de los bancos sobre los pagos recibidos, para que esté inicie el procedimiento correspondiente a aplicar a los inscritos que incumplen con su obligación por el incumplimiento en el pago de la cuota anual de mantenimiento por parte de los avaluadores;

- Enviar las comunicaciones de cobro a los avaluadores que se encuentran en mora en su obligación de pago de la cuota anual de mantenimiento en un plazo no mayor a quince (15) días, Contados a partir de la fecha de inactivación y de forma periódica mensualmente durante los primeros 90 días.

- Los registros contables que se ocasionen a raíz de la mora causada por el incumplimiento de la obligación de autorregulación, deberán quedar registrados al mes siguiente de la fecha a su vencimiento.

- Efectuar la conciliación mensual de cartera con las áreas involucradas en el proceso.

- Presentar los informes periódicos de gestión de cartera ante la dependencia de admisión, inscripción y registro, presidencia ejecutiva y el Consejo Directivo de la entidad.

- Informar sobre los incumplimientos presentados a la secretaría del comité disciplinario de la Corporación para que proceda, de conformidad con lo establecido en la Ley 1673 de 2013, norma y reglamentos complementarios.

SECRETARÍA DEL COMITÉ DISCIPLINARIO

La secretaría del Comité Disciplinario, está facultada para realizar las siguientes funciones:

- Proceder de conformidad con lo previsto en el Reglamento Interno en ejercicio de la función disciplinaria para realizar las acciones a que haya lugar con el fin de que el avaluador cumpla con la cuota anual de mantenimiento, tal y como lo estipula el artículo 75 del Reglamento Interno de ANAV, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias.

ÁREA JURÍDICA

- Deberá coordinar con las áreas involucradas las gestiones de documentación e información necesaria para adelantar el cobro jurídico a que haya lugar ante las autoridades competentes.

- Iniciar la gestión de cobro jurídico ante la autoridad competente, ya sea directamente o por delegación expresa autorizada por la presidencia ejecutiva de la entidad.

- Monitorear de forma permanente la evolución de los procesos de cobro que se encuentren en la autoridad respectiva.

- La gestión de cobranza en la etapa de cobro jurídico podrá iniciarse a partir del día doscientos diez (210) de vencimiento en adelante, o cuando acontezca uno cualquiera de los eventos relacionados en la ley, por medio de la factura electrónica constituida como título valor, ya sea por medio de la aceptación expresa o tácita según lo señala el artículo 2.2.2.53.4 del decreto 1074 de 2015, y exigir la cancelación inmediata de las obligaciones así vencidas con todos sus accesorios, de acuerdo con el procedimiento de cobranza establecido por esta entidad.

CAPÍTULO IV

ETAPAS DEL RECAUDO

A. **DEL COBRO PERSUASIVO:** A fin de cumplir la etapa de cobro persuasivo, el área Administrativa y financiera procederá a expedir la facturación a cada uno de los avaluadores en mora.

   Durante esta etapa se podrán realizar negociaciones de regularización de cartera, siempre y cuando se efectúe previamente por parte del avaluador en mora un abono no menor al 30% del saldo de la obligación en mora.

B. DEL COBRO PRE-JURÍDICO: Durante esta etapa se podrán realizar negociaciones de regularización de cartera, siempre y cuando se efectúe previamente por parte del avaluador en mora un abono no menor al 50% del saldo de la obligación en mora.

C. DEL COBRO JURÍDICO: La instancia ante la cual se adelantarán las acciones judiciales, será la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título valor.

CAPÍTULO V

CLASIFICACIÓN DE LOS DEUDORES

AVALUADORES EN MORA EN EL PAGO DE LA CUOTA ANUAL DE MANTENIMIENTO SE CLASIFICARÁN SEGÚN SU TIEMPO EN MORA ASÍ:

1. Cartera categoría A: Cartera al día: cuando la Cuota anual de mantenimiento vencida no es mayor a los 30 días siguientes a su fecha de vencimiento de dicha Cuota
2. Cartera categoría B: Cartera en mora cuya Cuota anual de mantenimiento se encuentra vencida entre los 31 y 90 días de vencida, siguientes a su fecha de vencimiento de dicha Cuota
3. Cartera categoría C: Cartera en mora cuya Cuota anual de mantenimiento se encuentra vencida entre los 91 y 180 días de vencida, siguientes a su fecha de vencimiento de dicha Cuota
4. Cartera categoría D: Cartera en mora cuya Cuota anual de mantenimiento se encuentra vencida entre los 181 y 360 días de vencida, siguientes a su fecha de vencimiento de dicha Cuota
5. Cartera categoría E: Cartera en mora cuya Cuota anual de mantenimiento registra mora de más 361 días de vencida, siguientes a su fecha de vencimiento de dicha Cuota.

CAPÍTULO VI

INTERESES

Para los avaluadores que se encuentren en mora por el incumplimiento de la cuota anual de mantenimiento, después del día 90 se cobrara por intereses de mora el máximo legal permitido, al día de su ejecución.

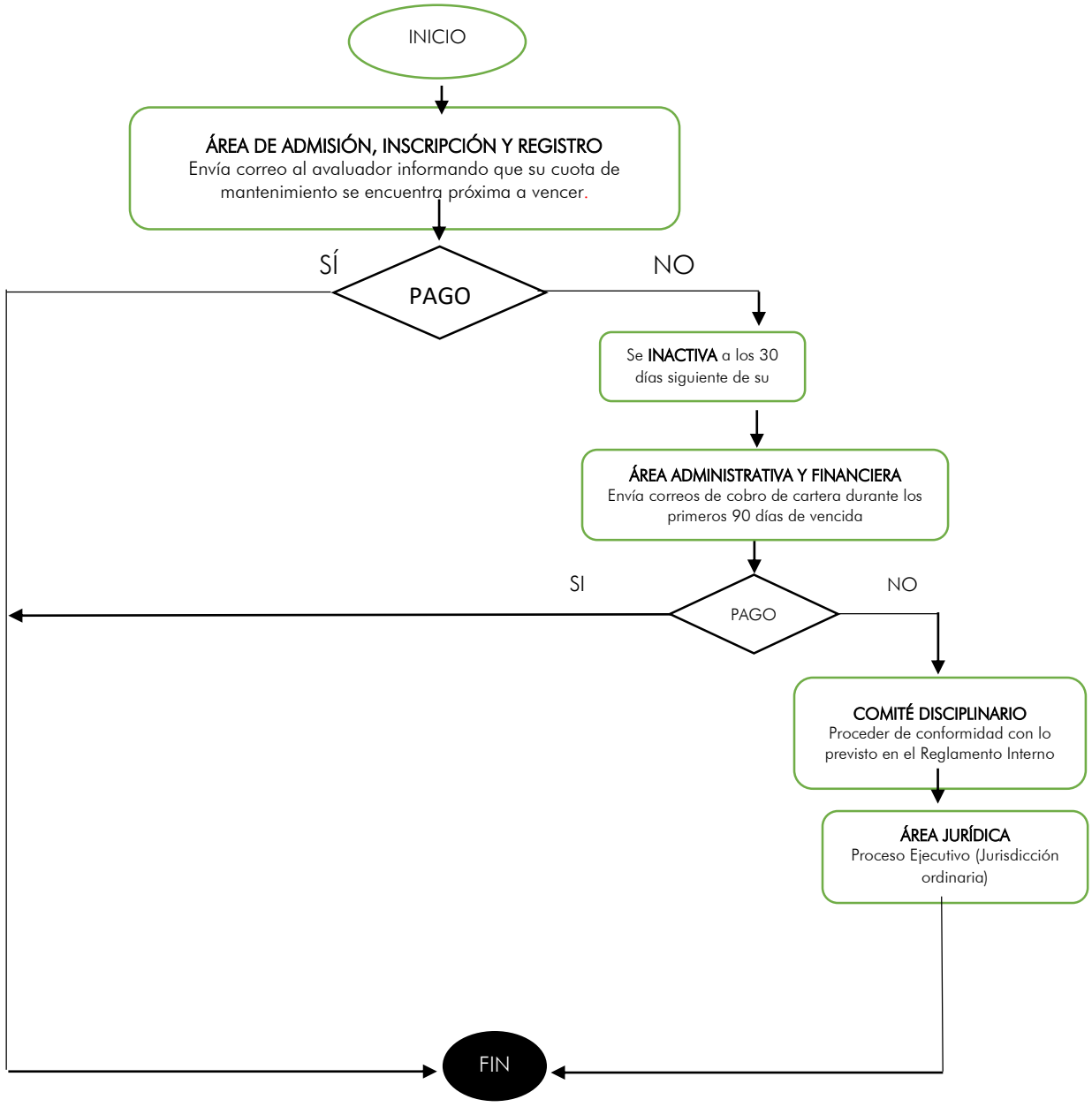
CAPÍTULO VII

CONVENIOS

La Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores ANAV en el desarrollo de su actividad podrá establecer convenios de apoyo interinstitucional, orientadas a lograr la mayor eficiencia, eficacia y efectividad en el recaudo de su cartera en cuyo caso, se deberá proceder de conformidad con las condiciones establecidas en el mismo sin que esto interfiera en el proceso de gestión establecido.

CAPÍTULO VII

FLUJOGRAMA DEL MODELO DE COBRO



ANEXOS

MODELOS MEMORANDO DE COMUNICACIONES

Antes del vencimiento

Señor(a) avaluador(a), cordial saludo.

Por medio del presente queremos informarle que su cuota anual de mantenimiento en el mes de XXXXX está próxima a vencer, para que tome atenta nota sobre el particular y proceda a su cancelación de manera oportuna aprovechando los beneficios estipulados en la Circular Reglamentaria N° XX publicada en nuestra página web www.anav.com.co y enviada también a su correo electrónico.

Recuerde que puede hacer el pago por cualquiera de nuestros medios de pago disponibles adjuntando el comprobante con sus datos (nombre y número de cédula) enviándolo al correo contactenos@anav.com.co o devuelta a esta comunicación. O si ud. ya efectuó el pago, le solicitamos enviarlo a cualquiera de las direcciones de correo anteriores.

Este pago lo puede realizar de cualquiera de las siguientes maneras:

- Pagos PSE: a través de la página web www.anav.com.co , botón PAGOS, opción "Costos ERA" o "Costos RAA".
- Transferencia o depósito bancario:
  * Davivienda: convenio N° 1265065.
  * Bancoomeva: cuenta de ahorros N° 51501287401.
  * Baloto: pago de factura a nombre de Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores, se indica el Código de la transacción N° 272727, Convenio N° 1406 y en referencia se indica su número de cédula.

A nombre de: Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores ANAV.

Cordialmente,

Servicio al Cliente
Dirección de Agremiación, Admisión, Inscripción y Registro
Tel: 4954500
Línea Única Nacional: 01 8000 196 045
Av. Carrera 15 No 124 – 47 of 802
www.anav.com.co

Después del vencimiento

Señor(a) avaluador(a), cordial saludo.

Por medio del presente queremos informarle que a la fecha ud. se encuentra en mora en el pago de su cuota de mantenimiento, la cual venció el xx de xxxxx de 2021; por tal motivo lo(a) invitamos a ponerse al día en sus obligaciones con la ERA para evitar que el sistema inactive su certificado.

Este pago lo puede realizar de cualquiera de las siguientes maneras:

- Pagos PSE: a través de la página web www.anav.com.co , botón PAGOS, opción "Costos ERA" o "Costos RAA".
- Transferencia o depósito bancario:
 * Davivienda: convenio N° 1265065.
 * Bancoomeva: cuenta de ahorros N° 51501287401.
 * Baloto: pago de factura a nombre de Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores, se indica el Código de la transacción N° 272727, Convenio N° 1406 y en referencia se indica su número de cédula.

A nombre de: Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores ANAV.

Si usted ya efectuó el pago, le solicitamos enviar el comprobante al correo contactenos@anav.com.co o devuelta a esta comunicación con sus datos (nombre y número de cédula).

Cordialmente,

Servicio al Cliente
Dirección de Agremiación, Admisión, Inscripción y Registro
Tel: 4954500
Línea Única Nacional: 01 8000 196 045
Av. Carrera 15 No 124 – 47 of 802
www.anav.com.co

Pago financiado y en mora

Bogotá D.C., 25 de febrero 2021

Estimado(a) Avaluador(a): xxxxxxx

Nos ponemos en contacto porque en nuestra base de datos al día de hoy, se registra mora en su obligación de autorregulación con la ERA; teniendo en cuenta que se llegó a un acuerdo para que pudiera cumplir con el pago de su cuota anual de mantenimiento, le invitamos a ponerse al día con su obligación, ya que el no pago genera la inactivación de su certificado RAA. Hasta la fecha debe un valor de $xxxxxxx.

De la misma manera, le informamos que en concordancia con el decreto reglamentario 556 de 2014, artículo 24° y el decreto único 1074 de 2015, artículo 2.2.2.17.4.6 que establecen la obligación de autorregulación, incluye la carga de contribuir al mantenimiento de la Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) que lo tutela disciplinariamente, así como del Registro Abierto de Avaluadores (RAA). Los avaluadores inscritos deberán pagar una cuota anual de mantenimiento a la Entidad Reconocida de Autorregulación (ERA) a la que pertenezca y los servicios adicionales que esta les preste, en los términos que lo establezca su reglamento interno; el artículo 75° del reglamento interno establece que el incumplimiento de la obligación de pagar la cuota de mantenimiento tendrá las consecuencias establecidas en la Ley 1673 del 2013, Capítulo 17 del Decreto 1074 del 2015 y demás normas concordantes.

Por lo anterior, lo invitamos a realizar sus pagos por **vía Baloto** y debe seguir los siguientes parámetros:

1. Indicar que va a realizar el pago de una factura a nombre de la **CORPORACIÓN COLOMBIANA AUTORREGULADORA DE AVALUADORES – ANAV**.

2. Indicar el código de transacción **No. 272727.**

3. Indicar el número de convenio **No. 1406.**

4. Y por último indicar en "referencia" el número de identificación del avaluador que realiza el pago.

NOTA: Es importante que al realizar el pago por vía Baloto cumpla con estos parámetros, porque de lo contrario su pago no podrá ser identificado.

De la misma manera le recordamos que puede realizar sus pagos por los siguientes medios:

1. Por medio de nuestra página web *www.anav.com.co* por el botón de pagos y la opción PSE.
2. Por la entidad bancaria Davivienda, convenio No. 1265065.
3. Por la entidad bancaria Bancoomeva, cuenta de ahorros No. 51501287401.

Recuerde: "Es responsabilidad y compromiso de todos lograr la mayor eficiencia y eficacia en los procesos que adelantamos en nuestra corporación; si seguimos las instrucciones impartidas podremos tener mayor control en el cumplimiento de nuestras obligaciones y la ERA podrá cumplir mejor el proceso de autorregulación".

Gracias por su colaboración y cumplimiento.

Si tiene cualquier duda al respecto, puede ponerse en contacto con nosotros en el teléfono fijo (1)4954500 o línea nacional 018000 196045 o también en la dirección de correo electrónico asistenteadmon@anav.com.co