



Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objetivo.

Recuperar los saldos de capital, intereses y pólizas de las operaciones en estado irregular.

Artículo 2. Alcance.

Aplica, sin excepción y en lo que corresponda, a todas las operaciones de crédito en estado irregular formalizadas en el Fondo de Beneficio Social.

Artículo 3. Definiciones.

FBS: Fondo de Beneficio Social de la UNA.

UNA: Universidad Nacional.

Asesoría Jurídica: Asesor Legal del FBS.

Operaciones en estado irregular:

1. Las que presenten atraso en el pago de la amortización y/o de los intereses, o que se encuentren vencidas y no hayan sido canceladas.
2. Las que presenten incumplimiento de las condiciones generales y específicas en que se otorgó el crédito, tales como cambio de destino del plan de inversión, acelerado deterioro de la garantía real, desactualización del monto de las pólizas de seguros, vigencia de la condición de fiadores y codeudores, etc., que pongan en peligro la recuperación efectiva del crédito.

CAPÍTULO II RESPONSABILIDAD SOBRE EL COBRO

Artículo 4. Responsabilidad.

Corresponderá a la Dirección de Operaciones y a la Dirección Ejecutiva, establecer los controles en el proceso de cobro, y, a la persona encargada de cobro, ejecutar los controles establecidos y, en general, desarrollar las actividades necesarias para lograr la máxima recuperación de la cartera de operaciones en estado irregular.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

Artículo 5. Funciones básicas de la persona encargada de cobro.

- a) Dar seguimiento al pago de cuotas mensuales con el fin de verificar su cumplimiento.
- b) Realizar las funciones de cobro administrativo de las operaciones en estado irregular, así como coordinar y controlar la gestión de cobro judicial.
- c) Enviar la documentación necesaria de las operaciones en estado irregular a la Asesoría Jurídica, con el objeto de que se inicie la gestión de cobro judicial.
- d) Mantener un adecuado control interno sobre todas las operaciones de cobro.
- e) Las demás funciones administrativas que se le llegaren a asignar y que tengan relación directa con el giro cobratorio.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE COBRO

Artículo 6. Líneas de procedimiento.

La gestión de cobros tendrá dos líneas independientes de procedimiento: El cobro administrativo y el cobro judicial. La gestión de cobro, en primer término, será administrativa y, de ser necesario, se pasará a cobro judicial.

Artículo 7. Cobro administrativo.

Se entenderá por cobro administrativo toda acción que realice la persona encargada de cobro, la Jefatura del Departamento de Productos y Servicios o la Dirección de Operaciones, con el fin de normalizar operaciones de crédito en estado irregular, antes de recurrir a la vía judicial.

Artículo 8. Vencimiento de las operaciones e inicio de la gestión de cobro administrativo.

Las operaciones de crédito se considerarán vencidas al primer día hábil de atraso, por lo que las gestiones de cobro deberán iniciarse en el momento en que la operación presente una cuota de atraso. Para lo cual, se deberá crear un expediente donde se ingrese toda la documentación debidamente foliada.

Artículo 9. Procedimiento de cobro administrativo.

- a) Se realiza una revisión de las cuotas correspondientes en el mes, en caso de detectar una cuota no cancelada, la persona encargada de cobro administrativo procederá a realizar la gestión de cobro, ya sea, de forma telefónica o por medio de correo electrónico, a la persona deudora con copia a las personas fiadoras (en caso de que corresponda). Para esto se llevará una bitácora donde se harán anotaciones cada vez que realice la gestión. Durante la gestión de cobro se podrá acordar con la persona deudora un

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

- arreglo de pago, según lo establecido en el Artículo 10 del presente Reglamento.
- b) A los cinco días hábiles posteriores al primer aviso, se realizará otra gestión de cobro, con copia a las personas fiadoras (cuando corresponda), indicando lo acordado en la gestión anterior, el monto del atraso en el crédito y el plazo máximo para el pago e incluye, en la bitácora de Gestión de Cobro, la gestión realizada.
 - c) La persona encargada de cobro elabora un oficio con copia a las personas fiadoras (cuando corresponda), cinco días hábiles después de la segunda gestión de cobro, indicando el pendiente de pago, y se establece, como plazo máximo de pago, cinco días hábiles a partir de recibido del oficio.
 - d) La persona encargada de cobro confecciona el expediente del caso que contenga lo siguiente: copia de garantía del crédito, nota con calidades del afiliado (nombre de la persona, cédula, profesión, estado civil, dirección, teléfono), línea de crédito, número de operación, monto original, tasa de interés corriente y moratorio pactada, plazo de la operación, fecha en que entró en mora, capital adeudado, días de interés corriente, días de interés moratorio y número de días de interés moratorio por pagar a la fecha del último pago, saldo de póliza adeudado y el monto total por pagar, tipo de garantía, fecha del momento en que entró en mora, cantidad de cuotas pagadas, cuotas adeudadas, capital adeudado, días de interés corriente, monto de intereses corrientes, monto de intereses moratorios, monto de pólizas, total adeudado. Además, debe incluir la información en la bitácora de gestión de cobro y, en caso de que corresponda, la entrega del pagaré original. El expediente debe estar debidamente foliado.
 - e) Toda cuenta con más de 90 días de atraso debe ser reportada a las diferentes protectoras de crédito. Exceptuando de esto a las personas trabajadoras de la UNA que no hayan sido afectadas por atrasado en el pago del salario o nombramiento.
 - f) La persona encargada de cobro analiza, junto con la Dirección Ejecutiva, si el caso se considera incobrable o se valora el proceso de cobro por vía judicial, previa recomendación de la Asesoría Jurídica. La Dirección Ejecutiva ejecutivo podrá realizar diferentes gestiones de cobro en aquellas cuentas que se declararon incobrables con el fin de poder recuperar al menos un porcentaje de lo adeudado:
 1. Condonación parcial o total de los intereses vencidos
 2. Condonación parcial o total de capital adeudado desde un 25% hasta el 75%

Con los puntos anteriores, el FBS dará por cancelada la deuda.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

3. Venta de la cartera a un tercero por el porcentaje acordado entre la Dirección Ejecutiva y la empresa.
- g) En caso de que se decida hacer el cobro judicial, se solicita a la Asesoría Jurídica que se proceda con el mismo mediante oficio.
- h) Este Reglamento se podrá flexibilizar, de acuerdo con las circunstancias que se le presenten a la persona afiliada, circunstancias justificadas, y serán aprobadas por la Jefatura del Departamento de Productos y Servicios y la Dirección de Operaciones o la Dirección Ejecutiva.

Artículo 10. Suspensión del cobro administrativo.

El cobro administrativo podrá suspenderse en cualquiera de sus etapas, si la persona deudora paga al Fondo de Beneficio Social, de una sola vez, el monto total atrasado por concepto de amortización, intereses y gastos en que pudiera haberse incurrido, o si se acordara un arreglo de pago en los términos indicados en este mismo reglamento.

Artículo 11. Arreglos de pago.

En cobro administrativo se procederá al arreglo de pago, cuando la persona deudora o las personas fiadoras no están en capacidad de pagar, de una sola vez, el monto total atrasado.

Se aceptarán arreglos que impliquen el pago de sumas menores a la que corresponde, para lo cual la persona encargada de cobro deberá realizar un estudio en detalle de la situación para justificar la bondad de lo propuesto.

El requisito para iniciar un arreglo de pago será que la persona deudora cancele, como mínimo, el 10% del monto total atrasado. En caso de que la persona deudora se encuentre imposibilitada de cancelar, al menos, el 10% de la prima establecida, el caso será remitido a la Dirección Ejecutiva.

En todo arreglo de pago, se deberá pagar, en un determinado tiempo, la deuda, ya sea por montos fijos o variables. Tales pagos deberán hacerse de forma directa en las oficinas del Fondo de Beneficio Social, para quienes no laboren en la UNA o por deducción de planilla, para personal de la UNA.

El plazo para poner al día la parte atrasada de la operación crediticia no podrá exceder de los seis meses.

En este tipo de arreglo se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Se establece la fecha máxima en que se terminará de cancelar la deuda atrasada.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

- Si la persona afiliada se presenta a cancelar el saldo del arreglo antes de la fecha establecida en éste, se recalculará el monto adeudado a ese día.
- En este caso, con la primera cuota que no se pague de la nueva operación, se iniciará el cobro judicial.

Se podrá dar ampliación del plazo de una operación en casos especiales, lo que consiste en que la Jefatura del Departamento de Productos y Servicios, la Dirección de Operaciones o la Dirección Ejecutiva, pueden ampliar el plazo del crédito hasta por un máximo de seis meses, en aquellos casos en que una persona deudora presentara un problema serio de liquidez, enfermedad o alguna otra dificultad, debidamente justificada, que le haya impedido cumplir con la obligación de pago.

Todo arreglo de pago, sin excepción, deberá quedar debidamente documentado y formará parte del expediente respectivo.

Si una persona afiliada mantiene una operación atrasada por más de 3 meses, donde la garantía es el ahorro, se procederá a aplicarle el ahorro a la deuda.

Artículo 12. Cobro Judicial.

Agotadas las gestiones de cobro administrativo, la persona encargada de cobro solicita la aprobación por parte de la Dirección Ejecutiva o la Dirección de Operaciones, para solicitar el cobro judicial y envía la documentación necesaria a la Asesoría Jurídica con el propósito de que inicie el trámite de cobro judicial.

Por cobro judicial se entenderá toda aquella gestión que se realice para recuperar los saldos morosos de los créditos, mediante la vía judicial.

La documentación que la persona encargada de cobro deberá enviar a la Asesoría Jurídica del Fondo de Beneficio Social, para el trámite correspondiente, como mínimo debe contener lo siguiente:

- Copia del testimonio de constitución de la hipoteca, prenda u original del documento que respalda el crédito.
- Informe de la persona encargada de cobro sobre la situación de la operación en estado irregular, con el siguiente detalle respecto de las personas deudoras, codeudoras y fiadoras: nombre completo y dos apellidos, número de cédula de identidad o de residencia, estado civil, ocupación, lugar de trabajo, domicilio exacto, lo anterior aunado a lo establecido en el inciso d) del artículo 8 del presente reglamento.
- Pruebas que hubiere para afirmar que hubo cambio de destino o incumplimiento del plan de inversión, deterioro o faltante de las

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

garantías, incumplimiento de pago de la póliza de incendio y de los impuestos municipales y territoriales.

Artículo 13. Trámite judicial.

Para efectos del trámite, debe verse el procedimiento de trámite judicial.

Artículo 14. Liquidación de intereses.

Para efectos del trámite, debe verse el procedimiento de liquidación de intereses.

Artículo 15. Sentencia en procesos de ejecución.

Cuando se obtenga sentencia firme en los juicios de ejecución, la Asesoría Jurídica deberá presentar una fotocopia de esa resolución al encargado de cobro, así como una factura por el cobro proporcional de honorarios.

Artículo 16. Responsabilidad de Asesoría Jurídica.

La Asesoría Jurídica será la encargada de tramitar la publicación de los edictos correspondientes.

Artículo 17. Pago de costas.

Para efectos del trámite debe verse el procedimiento de pago de costas.

Artículo 18. Recepción de dinero.

Para efectos del trámite debe verse el procedimiento de recepción de dinero.

Artículo 19. Expediente interno.

Corresponderá a la persona encargada de cobros llevar un expediente interno de cada operación, en el que se registren todos los pagos que haya hecho el Fondo de Beneficio Social por fotocopias, timbres, notificaciones, trabas o prácticas de embargos, edictos, honorarios de abogados, impuestos territoriales y municipales, peritajes y similares, de manera que, si se llegare a un arreglo extrajudicial, se recuperen el capital insoluto, los intereses y la totalidad de los gastos incurridos.

Artículo 20. Informes por etapa.

El Asesor legal del FBS debe presentar trimestralmente los informes o los que la persona encargada de cobros le requiera, donde se especifique el estado de cada caso y cualquier información de interés, para el efectivo control de la cartera en cobro judicial.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

CAPÍTULO IV SUSPENSIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRO

Artículo 21. Tipos de suspensiones.

Una vez aceptado y/o realizado un arreglo de pago, la persona encargada de cobros o la Dirección de Operaciones podrán solicitar por escrito a la Asesoría Jurídica, la suspensión provisional o la terminación del proceso, según corresponda.

Artículo 22. Embargo en caso de suspensión provisional.

Cuando se trate de una suspensión provisional, el embargo decretado y/o practicado no será levantado, salvo que se cumpla a satisfacción con las condiciones pactadas en el arreglo de pago.

Artículo 23. Prórroga en caso de suspensión provisional.

La suspensión provisional de la demanda podrá ser prorrogada y sólo se podrán aceptar hasta dos suspensiones alternas por asunto.

Artículo 24. Obligaciones no recuperables vía cobro judicial.

Una operación será estimada como no recuperable, en sede judicial, cuando la Asesoría Jurídica informe a la persona encargada de cobros, que se han agotado los trámites necesarios para la efectiva recuperación de los dineros sin que se haya logrado ese resultado. Para tal efecto, deberá indicar las razones por las cuales no es posible embargar salarios o bienes de a las personas demandadas, así como acompañar con las certificaciones extendidas por el Registro Público o por la plataforma electrónica del mismo, donde se haga constar que tanto la persona deudora como las fiadoras carecen de bienes para responder por la deuda.

Este tipo de deudas pasará a una cuenta especial, llamada provisión por incobrables.

La persona deudora y fiadora de una operación bajo estas condiciones no podrán calificar como sujetas de crédito ni como fiadoras de una nueva operación, salvo que cancelen los saldos adeudados.

Artículo 25. Otras obligaciones no recuperables vía cobro judicial.

Toda obligación, cuyo saldo de capital no sea rentable para la organización el enviarla a cobro judicial, según criterio de la Dirección Ejecutiva, pasará por instrucciones de éste a la cuenta por incobrables.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

CAPÍTULO V TARIFAS Y PAGO DE HONORARIOS

Artículo 26. Cálculo y forma de pago de los honorarios profesionales.

Los honorarios de las personas que intervengan en el proceso de cobro judicial serán calculados y cancelados de conformidad con las tarifas que, al efecto, establezcan los colegios profesionales correspondientes, para lo cual, dichas personas deberán presentar la factura timbrada correspondiente.

CAPÍTULO VI EMBARGOS Y REMATES

Artículo 27. Embargo de bienes.

En los procesos monitorios la Asesoría Jurídica deberá practicar el embargo sobre los bienes correspondientes a fin de tener pleno control sobre ellos antes de que se realice el remate y poder así tomar las medidas necesarias para su protección y conservación.

En procesos de ejecución hipotecaria se solicitará el embargo de los inmuebles garantes, previamente al remate, con el fin de que la anotación registral advierta a terceros la existencia de la demanda judicial.

Artículo 28. Giro de depósitos.

La Asesoría Jurídica Fondo de Beneficio Social deberá gestionar la orden de giro respectiva de todo depósito que exista en los juzgados a favor del Fondo, en asuntos donde haya sentencia firme.

Artículo 29. Fecha de remate.

Tan pronto se le notifique fecha para el remate de un bien, la Asesoría Legal deberá comunicarlo de inmediato y por escrito a la persona encargada de cobros, quien deberá llevar un control de tales remates y sus resultados.

La Asesoría Jurídica estará obligado a cotejar el edicto de remate antes de su publicación.

Artículo 30. Seguimiento de cada remate.

La Asesoría Jurídica deberá informar por escrito a la persona encargada de cobros sobre cada remate efectuado y sus resultados, todo dentro de los tres días hábiles siguientes a su realización.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

Artículo 31. Avalúo de bienes.

Previamente a la celebración del primer remate, la Asesoría Jurídica deberá solicitar la confección de un avalúo del bien; el cual, la Jefatura del Departamento de Productos y Servicios lo pondrá en conocimiento de la Dirección de Operaciones y la Dirección Ejecutiva de forma oportuna, para tener instrucciones precisas sobre el monto máximo por ofrecer en la subasta.

Artículo 32. Adjudicación y posicionamiento de bienes.

Cuando la adjudicación del bien subastado ha sido a favor del Fondo de Beneficio Social y el remate adquiera firmeza, la Asesoría Jurídica deberá gestionar la puesta en posesión de ese bien o bienes, agotando todos los procedimientos útiles hasta que el Fondo de Beneficio Social obtenga posesión plena del mismo.

Artículo 33. Cancelación de hipotecas.

En caso de que el Fondo de Beneficio Social sea adjudicatario del bien rematado, el Departamento de Productos y Servicios podrá tramitar la cancelación inmediata de las hipotecas de mejor grado que existieren, girando un cheque a nombre de cada una de las personas acreedoras involucradas que tengan derecho a ser pagados. La Asesoría Jurídica deberá autorizar las respectivas escrituras de cancelación de cada una de las hipotecas pagadas a las personas acreedoras con derecho a ellos.

Artículo 34. Custodia de los testimonios de escritura.

Los testimonios de escritura de los bienes inmuebles adjudicados en remate, debidamente inscritos, deberán ser entregados por la Asesoría Jurídica a la persona encargada de cobros para su revisión y custodia.

Artículo 35. Gastos judiciales.

Todo gasto judicial en que se incurra en el trámite de un juicio, será suplido por el Fondo de Beneficio Social, la Asesoría Jurídica presentará, en cada oportunidad, la liquidación correspondiente.

Artículo 36. Casos no contemplados en el reglamento.

Los casos no contemplados en este reglamento deberán ser sometidos a conocimiento y resolución de la Dirección Ejecutiva.

Artículo 37. Responsabilidades

Será responsabilidad de la persona encargada de cobro y la Dirección de Operaciones velar por las operaciones en estado irregular y su debido proceso del cobro administrativo, y lo correspondiente a cobro judicial es exclusivo de la Asesoría Jurídica.

	Código: RG-CC-03	
	Reglamento para el cobro de operaciones en estado irregular	
	Versión: 1	Fecha: 13 de diciembre de 2021

Es responsabilidad de la Dirección de operaciones y de la Dirección Ejecutiva, el cumplimiento y la actualización de las normas establecidas en este reglamento.

Tiempos de respuesta:

Una vez concluido el debido proceso por parte de la persona encargada de cobro, la documentación que se le traslade a la Asesoría Jurídica, deberá contar con el plazo de cinco días hábiles para su presentación ante el juzgado correspondiente, firmada, sellada y con el número de expediente que se le asignó. Es responsabilidad de la persona encargada de cobro velar porque este plazo otorgado a la Asesoría Jurídica se cumpla, de lo contrario, deberá comunicar de inmediato a la Dirección Ejecutiva.

Artículo 38. Vigencia

Este Reglamento fue aprobado en la sesión 13-2018 de la Junta Directiva del Fondo de Beneficio Social, celebrada 16 de abril de 2018, según mediante acuerdo 34-13-2018. Modificado en la sesión 46-2021 del 13 de diciembre de 2021, según acuerdo 4-46-2021.