

	PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO	Código: 208-FIN-Pr-13
		Versión: 06
		Vigente desde: 12/03/2026

1. OBJETIVO

Establecer las directrices y actividades necesarias para la ejecución de acciones de cobro persuasivo, mediante gestiones administrativas orientadas a recuperar las obligaciones en mora y prevenir el atraso en los pagos a favor de la Caja de la Vivienda Popular.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la consulta de los archivos digitales de la cartera, en la cual se verifica el estado de las obligaciones a cargo de los deudores de la Caja de la Vivienda Popular, continua con la ejecución de las gestiones administrativas correspondientes al cobro persuasivo y finaliza con la verificación del estado de los pagos realizados por el deudor, etapa que permite tramitar el cierre del proceso o la remisión del expediente a la Dirección Jurídica, para la continuación del cobro o la verificación de la aplicación de las causales de depuración que correspondan.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 La gestión de cobro en su etapa persuasiva debe seguir el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario, el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la Caja de la Vivienda Popular, adoptado mediante Acuerdo No. 002 de 2019, actualizado según Resolución No. 4973 de 2020, aclarado conforme a Resolución No. 5279 de 2020.
- 3.2 Los documentos y/o expedientes que solicite el Grupo de Cartera de la Subdirección Financiera, deben ser remitidos por el área originaria de la deuda, debidamente revisados y con la totalidad de la documentación relativa a la existencia de la deuda, a efectos de ejecutar de manera adecuada el proceso de gestión persuasiva.
- 3.3 La etapa de gestión persuasiva debe tener una duración máxima de cuatro (4) meses, contados a partir de la exigibilidad de la obligación siempre y cuando la Subdirección Financiera disponga del título ejecutivo respectivo en el que conste la obligación clara, expresa y exigible. Al vencimiento del término aquí

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</p>	<p>Código: 208-FIN-Pr-13</p>
		<p>Versión: 6</p>
		<p>Vigente desde: 12/03/2026</p>

previsto y no logrado el pago de la obligación en mora o el acuerdo de pago, podrá darse inicio al cobro por parte de la Dirección Jurídica.

- 3.4 Si el deudor a pesar de la gestión persuasiva manifiesta expresamente no estar interesado en el pago de la deuda, se debe dar por terminada la etapa persuasiva en cualquier momento antes del cumplimiento del plazo máximo indicado.
- 3.5 Una vez culminada la etapa de cobro persuasivo, la Subdirección Financiera debe proceder al inicio de la etapa administrativa, ésta tendrá una duración de tres (3) meses a partir de la culminación de la etapa persuasiva.
- 3.6 Para el cobro de las acreencias a favor de la Caja de la Vivienda Popular, cada dependencia que intervenga en el proceso debe ser responsable de constituir el título ejecutivo de la obligación de manera clara, expresa y actualmente exigible, conforme a la normativa que le sea aplicable y que regule el origen de esta.
- 3.7 Una vez se cuente con el título del cual emana la obligación clara, expresa y actualmente exigible a favor de la Caja de la Vivienda Popular equivalente a una suma de dinero, debe iniciarse la etapa de cobro persuasivo.
- 3.8 El cobro persuasivo de la Caja de la Vivienda Popular será ejercido por la Subdirección Financiera.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

ACUERDO DE PAGO: Los acuerdos de pago son una figura que permite al contribuyente obtener un plazo para el pago de sus obligaciones con la Caja de la Vivienda Popular.

APLICATIVO FORMULA 4GL: Sistema de información de Cartera, en el cual se realizan y registran los distintos movimientos de las obligaciones crediticias.

ÁREAS ORIGINARIAS: Son las áreas o dependencias de la Caja de la Vivienda Popular donde se origina la obligación y son las responsables de constituir el título ejecutivo que contenga una obligación clara, expresa y exigible, así, como los demás documentos que soporten la deuda.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</p>	<p>Código: 208-FIN-Pr-13</p>
		<p>Versión: 6</p>
		<p>Vigente desde: 12/03/2026</p>

COBRO JURÍDICO: Conjunto de acciones realizadas con el propósito de hacer efectivo el pago de obligaciones a favor de la Caja de la Vivienda Popular, mediante la ejecución forzada del deudor, dando aplicación al procedimiento previsto por la normatividad vigente.

COBRO PERSUASIVO: Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro coactivo.

CONTRATO DE MUTUO: También conocido como contrato de préstamos, es un contrato civil en que una parte presta a otra bienes o productos de consumo, para que esta luego reintegre esos mismos productos sin considerar si el precio ha cambiado al momento del reintegro.

DEUDOR: Titular o cotitular de la obligación crediticia (contrato de mutuo) originada en la adjudicación de viviendas que fueron desarrolladas, urbanizadas o financiadas por la Caja de la Vivienda Popular.

FACILIDAD DE PAGO: Es una modalidad de pago cuya finalidad principal es la de permitir a la Caja de la Vivienda Popular llegar a un acuerdo con el deudor moroso para cancelar sus obligaciones antes de iniciar el cobro por vía de la Jurisdicción coactiva, la jurisdicción dispuesta en normas especiales según corresponda o para suspender el proceso ejecutivo ya iniciado.

OBLIGACIÓN: Acreencia a favor de la Caja de la Vivienda Popular derivada de un contrato de mutuo para adquisición de vivienda o de otros conceptos.

PAGO: Cumplimiento normal de una obligación. Entrega por el deudor al acreedor de la cantidad de dinero que le debe.

VUR: Ventanilla Única de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro, donde se consulta de manera virtual el estado jurídico de los bienes inmuebles de un deudor.

VUC: Canal virtual mediante el cual, se pueden realizar solicitudes, seguimiento y respuesta de los trámites asociados al proceso de urbanismo y construcción en Bogotá.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO</p>	Código: 208-FIN-Pr-13
		Versión: 6
		Vigente desde: 12/03/2026

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad y descripción	Responsable	Registros
1 P.C	<p>Consultar estado de las obligaciones</p> <p>Consultar mensualmente los archivos digitales de la cartera, una vez culminado el cierre de cartera, para determinar el estado actual de las obligaciones.</p> <p>¿Se evidencia mora en el pago de una o más cuotas?</p> <p>SI: pasar a la actividad No. 2</p> <p>NO: Enviar, si es del caso, comunicaciones a deudores que no se encuentran en mora, pero que tienen cuotas no vencidas y pendientes de pago, para recordar el compromiso de pago.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Aplicativo Formula 4GL Base de datos Excel</p>
2	<p>Determinar la condición de los deudores</p> <p>Determinar los deudores a los que se les debe realizar la gestión de cobro persuasivo, identificando a los que se les puede enviar comunicaciones, a los que se les puede llamar, de conformidad con la información de contacto disponible.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Correo electrónico Institucional</p>
3 P.C.	<p>Elaborar y firmar comunicaciones de Cobro Persuasivo</p> <p>Realizar comunicaciones de Cobro Persuasivo mediante vía telefónica, o por escrito, proyectando los oficios para su</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>208-FIN-Ft-64 Seguimiento Llamadas Telefónicas Cobro Persuasivo</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	<p>envío a los deudores, los cuales, deberán ser firmados por el (la) Subdirector (a) Financiero (a) y remitidos a los deudores.</p> <p>¿Se recibe constancia de la entrega efectiva de la comunicación de cobro persuasivo?</p> <p>SI: Continúa a la actividad No. 5</p> <p>NO: Continuar a la actividad No.4</p>	<p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>Oficio 208-GD-Ft-125 o 208-SADM-Ft-59</p>
4	<p>Elaborar y firmar oficios para obtener datos de localización del deudor</p> <p>Elaborar y firmar oficios a diferentes entidades para obtener datos del deudor. En los casos que se devuelva la correspondencia a la CVP, el servidor asignado proyectará oficios solicitando los datos de contacto actualizados del deudor, los cuales se dirigen a diferentes entidades. Una vez firmados por el (la) Subdirector (a) Financiero (a), se remiten para trámite de correspondencia externa.</p> <p>Instrucción: De manera suplementaria se podrá hacer consultas en plataformas o sistemas de información externos como el VUR, VUC, o cualquier otra fuente válida para obtener datos del deudor, los cuales serán incluidos en el formato 208-FIN-Ft-64 Seguimiento Llamadas Telefónicas Cobro Persuasivo.</p> <p>Una vez obtenido el dato de contacto para localizar el deudor, pasar a la actividad 5.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>Oficio 208-GD-Ft-125 o 208-GD-Ft-59</p> <p>Tomas de captura</p> <p>208-FIN-Ft-64 Seguimiento Llamadas Telefónicas Cobro Persuasivo</p>

Nº	Actividad y descripción	Responsable	Registros
5	<p>Elaborar y firmar los oficios para obtener información relativa a bienes del deudor</p> <p>Elaborar y firmar los oficios a las diferentes entidades solicitando la información relativa a bienes del deudor, los cuales deberán ser remitidos para la firma del (la) Subdirector (a) Financiero (a), y enviados por medio virtual o escrito.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p> <p>Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>Oficio 208-GD-Ft-125 o 208-GD-Ft-59</p>
6	<p>Realizar consulta en el VUR</p> <p>Consultar, imprimir y almacenar en una carpeta de consulta compartida con acceso restringido, la captura de pantalla de la consulta realizada en el VUR, que permita determinar si el deudor tiene o no bienes inmuebles.</p> <p>Instrucción: La captura de pantalla debe almacenarse en una carpeta preferiblemente de consulta compartida y con acceso restringido, y se debe asegurar que las consultas se almacenen por fecha de consulta e identificando en lo posible archivos o subcarpetas por deudor.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Captura de Pantalla del VUR, en carpeta física y digital de la Subdirección Financiera-Cartera</p>
7 P.C	<p>Recibir la información del deudor enviada por las entidades</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Oficio 208-GD-Ft-125 o 208-GD-Ft-59</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	<p>Recibir las respuestas de las entidades a las que se requirió información del deudor, correspondiente a las actividades 4 y 5. Dicha información, junto con las solicitudes remitidas, será agregada al respectivo expediente del deudor.</p> <p>¿El deudor efectuó el pago de la obligación en mora?</p> <p>SI: Continúa en la actividad 8</p> <p>NO: Pasar a la actividad 9</p>		<p>Oficio remitido por las entidades consultadas con la información del deudor (obtención o actualización de datos del deudor)</p>
8	<p>Devolver los expedientes a las áreas originarias</p> <p>Devolver los expedientes a las áreas originarias, mediante memorando interno en el cual se informará que el deudor se encuentra al día en el pago de la obligación.</p> <p>Instrucción: la devolución se hace en el caso de que se tenga el expediente en la Subdirección Financiera y también en los casos de que se requiera la escritura pública que preste mérito ejecutivo, o, para solicitar la constitución del título correspondiente, si el inmueble no ha sido titulado.</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Memorando 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 Devolución Expedientes</p>
9 P.C	<p>Revisar el expediente para determinar si cumple con las condiciones para el inicio de cobro judicial</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera)</p>	<p>Archivo Excel Estado de Cartera</p>

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	<p>Revisar el expediente para determinar si cumple con las condiciones establecidas para iniciar el proceso de cobro judicial.</p> <p>Instrucción: Se debe revisar que cumpla las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Que la escritura pública preste mérito ejecutivo, y en aquellos casos que no se cumpla con esta condición, se debe solicitar dicha escritura a el área origen. 2) Que, si el inmueble no ha sido titulado, se debe solicitar la constitución del título correspondiente al área origen. 3) Que el cobro persuasivo se le haya realizado a todos los que aparezcan en los documentos legales de adjudicación, y en caso contrario se pasará a la actividad No.4. <p>¿El expediente cumple con las condiciones para iniciar la etapa de cobro judicial?</p> <p>SI: Continuar a la actividad 10</p> <p>NO: Realizar la consulta a la Dirección Jurídica, sobre el recaudo y/o saneamiento de la obligación del respectivo expediente.</p>		
10	Organizar el expediente	Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera	208-FIN-Ft-66 Formato de cierre etapa persuasiva

N°	Actividad y descripción	Responsable	Registros
	Organizar el expediente anexando documentos, por fecha, foliación, escaneo y formato de cierre etapa persuasiva para continuar con el cobro judicial.	(Cartera)	
11	<p>Remitir el expediente a la Dirección Jurídica para cobro</p> <p>Remitir el expediente a la Dirección Jurídica para cobro según las competencias definidas en el Reglamento Interno de Recaudo y Administración de Cartera de la entidad, habiendo culminado la etapa de gestión de cobro persuasivo y la administrativa.</p> <p>Instrucción: En caso de haber remitido el expediente para cobro judicial, y si el deudor cancela la totalidad de la deuda, se enviará memorando a la Dirección Jurídica solicitando la terminación del proceso.</p> <p>Fin de las actividades</p>	<p>Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera) Subdirector(a) Financiero(a)</p>	<p>Memorando 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 Envío expedientes para cobro</p> <p>Memorando 208-GD-Ft-126 o 208-GD-Ft-57 Solicitud de terminación de proceso de cobro</p>

P.C.: Punto de control

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
208-FIN-FT-64	SEGUIMIENTO LLAMADAS TELEFÓNICAS.
208-FIN-FT-66	FORMATO DE CIERRE COBRO PERSUASIVO
208-GD-FT-126	MEMORANDO FIRMA DIGITAL
208-GD-FT-57	MEMORANDO FIRMA AUTOGRAFA
208-GD-FT-59	OFICIO FIRMA AUTOGRAFA
208-GD-FT-125	OFICIO FIRMA DIGITAL
N/A	REGLAMENTO INTERNO DE RECAUDO Y ADMINISTRACIÓN DE CARTERA - CVP

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO)</p>	Código: 208-FIN-Pr-13
		Versión: 6
		Vigente desde: 12/03/2026

7. ANEXOS

N/A.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
1	21-03-2018	Versión inicial	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera
2	20-12-2018	Se adiciona la actividad No. 13 como parte de la actualización del procedimiento y se crea el formato 208-SFIN-Ft-66 (Formato de cierre etapa persuasiva)	Carlos Felipe Gamboa Gamboa Director de Gestión Corporativa y CID Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera
3	14/06/2019	Se actualiza el numeral 4 de acuerdo con la normatividad vigente. Se actualiza el numeral 1 de las "Condiciones Generales" de acuerdo con la normatividad vigente. Se adiciona la actividad No. 9 en el numeral 7 "Descripción del Procedimiento" Se invierten las actividades 13 y 14. Se modifica la actividad 11 en los numerales 7 "Descripción del Procedimiento" y 9 "Puntos de Control" del procedimiento debido a la inclusión de la actividad No. 9.	Audrey Álvarez Bustos Subdirectora Financiera
4	21/04/2021	Se amplió el Objetivo y se modificó el Alcance.	Lucía del Pilar Bohórquez Avendaño Subdirectora Financiera

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO

Código: 208-FIN-Pr-13

Versión: 6

Vigente desde: 12/03/2026

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
		<p>En NORMATIVIDAD, se incluyeron las nuevas normas relacionadas con la gestión de cobro persuasivo. Se incluyó la sección DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se modificaron las definiciones de FACILIDAD DE PAGO y COBRO PERSUASIVO y se agregaron las de ACUERDO DE PAGO y VUR.</p> <p>En Condiciones Generales se modificaron los numerales 1,2 y 3, y se agregó una nueva condición que quedó con el número 5. En la DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <p>Actividad No. 1: Se incluyó nuevo registro. Actividad 2: En resultado de la decisión NO, se continúa con la actividad 5. Actividad No. 3: Se reemplazó esta actividad. Actividades Nos 5, 8, 9 y 13: Se realizaron modificaciones en la redacción. Actividades Nos. 12 y 14: se agregó una instrucción.</p>	
5	29/02/2024	<p>Se amplió y ajusto la descripción de los numerales 2 y 3 "Alcance" y "responsables".</p> <p>En el numeral 4 "<i>Generalidades o Políticas Operacionales</i>", se incluyó la normatividad relacionada con la inclusión del capítulo transitorio al reglamento Interno de recaudo y Administración de cartera "<i>Resolución 055 de 2023</i>".</p> <p>En el numeral 4 "<i>Generalidades o Políticas Operacionales</i>", se hace claridad sobre los tiempos y condiciones relacionados con la etapa de gestión persuasiva.</p> <p>En el numeral 5 "<i>Definiciones y Siglas</i>", se adicionan nuevas definiciones.</p> <p>En el numeral 6 "<i>Descripción de Actividades</i>" se realizaron las siguientes modificaciones:</p>	Diana Rocío Montaña Vera Subdirectora Financiera (E)

Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
		<p>El procedimiento pasa a tener 12 actividades, de 14 que estaban establecidas.</p> <p>Actividad No. 1, se incluye una instrucción, relacionada con el cobro persuasivo. Esta actividad se estable como punto de control. Esta actividad es la fusión de las actividades 1 y 2 del anterior procedimiento.</p> <p>Actividad No. 2 y 3, se hace una descripción más amplia y detallada de la actividad, y suben un nivel en el procedimiento.</p> <p>Actividad No. 4, esta actividad sube de nivel, pasando de ser actividad No. 5 a No. 4. En esta. Esta actividad se estable como punto de control y se fusiona con la actividad No. 6 del anterior procedimiento.</p> <p>Actividad No. 5, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 7 a No. 5. Se incluye una instrucción, relacionada con la consulta de información en los sistemas externos como VUR Y VUC, entre otros. Se añade registro a la actividad relacionado con el formato "208-FIN-Ft-64".</p> <p>Actividad No. 6, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 8 a No.6.</p> <p>Actividad No. 7, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 9 a No. 7. Se incluye una instrucción, relacionada con las evidencias que deben reposar en la carpeta del expediente.</p> <p>Actividad No. 8, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 10 a No. 8. Esta actividad se estable como punto de control. Esta actividad es la fusión de las actividades 10 y 11 del anterior procedimiento.</p> <p>Actividad No. 9, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 12 a No. 9. Se incluye una instrucción, relacionada con la devolución de los expedientes.</p>	

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO)

Código: 208-FIN-Pr-13

Versión: 6

Vigente desde: 12/03/2026

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
		<p>Actividad No. 10, esta es una nueva actividad en el procedimiento, la cual se establece como un punto de control, para decidir si se procede a cobro judicial o no.</p> <p>Actividad No. 11, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 13 a No.11.</p> <p>Actividad No. 12, esta actividad sube dos niveles, pasando de ser actividad No. 14 a No.12.</p> <p>La ejecución de las actividades relacionadas en el presente procedimiento a excepción de las actividades No. 3, 4, 5, 6 y 12, estarán en cabeza del Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera).</p> <p>La ejecución de las actividades No. 4, 5, 6 y 12, estarán en cabeza del Profesional y/o Técnico Proceso de Gestión Financiera (Cartera), y Subdirector(a) Financiero(a).</p> <p>Se establecen como puntos de control, las actividades 1, 4, 8 y 10, del presente procedimiento.</p> <p>En el No.9.1 “Normograma”, se adiciona el Acuerdo No. 761 de 2020, Acuerdo 857 de 2022, la Resolución 238 de 2023, Resolución 055 de 2023, Resolución 499 de 2023 y Resolución 500 de 2023.</p>	
6	19/02/2026	<p>Se modifica la descripción de los numerales 1 y 2 del “Objetivo” y “Alcance”, ajustados para garantizar coherencia con el contenido actualizado del procedimiento y reflejar con mayor precisión las responsabilidades y límites de la Subdirección Financiera.</p> <p>En el numeral 3 “Políticas de Operación”, se modifica la Política 1, y se elimina la política No.9.</p>	<p>Blanca Patricia Gómez Moreno Subdirectora Financiera</p>

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO COBRO PERSUASIVO	Código: 208-FIN-Pr-13
		Versión: 6
		Vigente desde: 12/03/2026

Versión	Fecha aprobación	Cambios	Responsable
		En el numeral “5 Descripción de actividades” Cambia la descripción de las actividades No.1 y 9. Se elimina la actividad 3 que correspondía al procedimiento anterior, titulada “Designar responsable de la gestión del cobro persuasivo”.	

9. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Cesar Arbey Combita Caceres Cargo: Profesional Universitario Fecha: 18/02/2026 Nombre: Fernando Antonio Piraban Muñoz Cargo: Contratista Subdirección Financiera Fecha: 18/02/2026	Nombre: Betsy Karina Valderrama González Cargo: Contratista Subdirección Financiera Fecha: 19/02/2026 Nombre: Paola Ximena Ladino Yaso Cargo: Contratista Subdirección Financiera Fecha: 19/02/2026 Nombre: Blanca Patricia Gómez Moreno Cargo: Subdirectora Financiera Fecha: 19/02/2026	Nombre: Nataly Márquez Benavides Cargo: Jefe oficina asesora de Planeación Fecha: 12/03/2026

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*