



**MANUAL DE RECAUDACIONES DE LA CAJA DE CESANTÍA Y
JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL - FCPC**

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 1 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

MANUAL DE RECAUDACIONES

CAPÍTULO I

Artículo 1.- OBJETIVOS

- a) Establecer el proceso de Recaudación para volverlo más eficiente en función de una cobranza preventiva y no reactiva.
- b) Mejorar la recaudación de cartera mediante la aplicación de las normas establecidas en: el Estatuto, Resoluciones expedidas por los entes reguladores, y Reglamentos vigentes.
- c) Mantener los controles necesarios para el registro correcto de la información recibida.
- d) Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento de recaudaciones.
- e) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa.

CAPÍTULO II

Artículo 2.- FINALIDAD

Este Manual permitirá agilizar la recaudación de cartera, basado en las disposiciones emitidas por los organismos de control, estatuto, reglamentos, manuales vigentes y mejores prácticas.

CAPÍTULO III

Artículo 3.- ASPECTOS GENERALES

La gestión de Recaudación inicia con el área de Crédito, informando a cada partícipe el cumplimiento de su obligación y registro de datos personales que deberán ser verificados por la/el oficial de crédito en el sistema y documentación presentada, que a futuro se necesitará para efectuar la recaudación.

Artículo 4.- La recaudación de valores por concepto de aportes y créditos se lo realizará mediante aprobación de descuento de su rol de pagos, depósitos en la cuenta del fondo, débito bancario u otros mecanismos establecidos en las políticas internas.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 2 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

Artículo 5.- Todos los descuentos realizados al partícipe serán aplicados con preferencia al aporte mensual, el saldo restante será registrado a las obligaciones crediticias contraídas, en caso de no cubrir podrán depositar en la cuenta del Fondo o se enviará a descontar al garante.

Artículo 6.- El área de crédito realizará la revisión de la cartera mensualmente; generando los reportes para envío de cobros a través descuento de rol de pagos, de ventanilla o mediante débitos bancarios. Dicha información debe ser consolidada y presentada al representante legal del fondo cada mes, con la finalidad de poder evaluar la gestión realizada. Cuantificando los valores pendientes de cobro, períodos de mora y estableciendo estadísticas que permitan un mejor nivel de control.

Artículo 7.- Si el vencimiento de los créditos es mayor a 31 días; el área de crédito ejecutará el proceso de recuperación de cartera en mora o vencida aplicando cobranza administrativa y enviando a cobranza judicial.

Artículo 8.- Si las operaciones crediticias se encuentran con valores vencidos se puede recomendar previa la revisión de garantías, el refinanciamiento, reestructuración o novación de la operación de acuerdo con lo establecido en los manuales y reglamentos vigentes sin que esto se convierta en una práctica habitual.

Artículo 9.- Después de enviar las notificaciones de cobro establecidas en el proceso de recuperación de cartera de este Manual, y que no se haya obtenido los resultados esperados con la operación crediticia, se realizará un acercamiento con los Partícipes para solucionar el conflicto por medio de un Acta de Mediación o un Acta Transaccional, si no hay respuesta ante esta propuesta se iniciará el proceso legal de acuerdo con lo establecido en el estatuto, reglamentos y manuales vigentes. El Área de crédito debe presentar un detalle cuantificado y clasificado de las operaciones de crédito que han sido entregadas a asesoría jurídica o a abogados externos para tal fin y realizar el seguimiento correspondiente.

Artículo 10.- Los valores descontados mediante rol de pagos a los partícipes serán registrados con fecha del último día del mes correspondiente; no se generan valores por mora por pago tardío de la entidad patronal.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 3 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

Artículo 11.- Los valores descontados por descuento de rol a los partícipes de las entidades patronales que no realizan el descuento por rol de pagos; se registrarán con fecha del último día del mes correspondiente; en este caso no se genera valores por mora por pago tardío.

Artículo 12.- Para los casos únicos de calamidad doméstica o enfermedades catastróficas debidamente comprobadas y sustentadas, se procederá a informar al comité de inversiones que será encargado del análisis, revisión y aprobación para la concesión, renovación o refinanciamiento de estos créditos; y, para ello se firmará un Acta Transaccional.

Artículo 13.- Ningún partícipe que se encuentre en mora podrá solicitar un crédito, en cualquiera de sus productos, hasta que se haya puesto al día en sus obligaciones, salvo el caso de los que se puedan tramitar por medio del comité de inversiones, en caso de calamidad doméstica debidamente comprobable siempre y cuando tenga capacidad de pago

CAPÍTULO IV RECAUDACIONES

Artículo 14.- El departamento de crédito es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.

Artículo 15.- Gestionar la recuperación de los créditos otorgados junto con la/el Asistente de Inversiones y Contabilidad, mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp o cualquier otro mecanismo que apoye la gestión de recaudación.

Artículo 16.- Incrementar la gestión de cobro mediante comunicaciones, llamadas telefónicas o visitas a los partícipes de ser el caso, conforme al cronograma de visitas a la entidad patronal presentado y aprobado por el Representante Legal del fondo.

Artículo 17.- Presentar al Representante Legal de acuerdo con las necesidades, propuestas de métodos y cambios que puedan mejorar el resultado del departamento.

Artículo 18.- Analizar su gestión de recaudación y presentar informes mensuales de recuperación de cartera y reportes de cobranzas, a fin de aumentar la gestión de cobro y controlar que se cumplan los plazos previstos.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 4 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

Artículo 19.- Presentar al Representante Legal del Fondo de manera mensual el seguimiento cuantificado de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación hasta la total recuperación de los valores; de presentarse inconvenientes en la recuperación de valores se iniciará el proceso legal de acuerdo con lo establecido en el estatuto, reglamentos y manuales vigentes.

Artículo 20.- Analizar la cartera de acuerdo con la antigüedad de esta, mediante la emisión de un informe mensual de gestión, dando prioridad a los de mayor tiempo de vencidos.

Artículo 21.- Depurar y conciliar mensualmente con el Departamento de Contabilidad los depósitos sin concepto.

CAPÍTULO V

SEGUIMIENTO Y RECUPERACION

Artículo 22.- La recaudación se realizará de acuerdo con los plazos, cuotas e interés determinado en la tabla de amortización, pagaré, contrato de mutuo o de acuerdo con las resoluciones judiciales, Actas de mediación o Actas Transaccionales

Artículo 23.- Se deberá mantener un contacto permanente con los partícipes deudores y sus garantes a través de los correos electrónicos, números telefónicos o direcciones señalados por el partícipe en la solicitud de crédito, entrega directa con acuse de recibo o por cualquier medio disponible que haya sido previamente informado por el partícipe, guardando una copia de la misma con la fecha de notificación, a fin de mantenerlos informados de la situación de sus créditos y evitar así el retraso en los pagos.

Artículo 24.- El seguimiento y cobro de las cuotas impagas se efectuará de acuerdo, al siguiente detalle:

- a) El departamento de crédito conjuntamente con la Asistente de Inversiones y Contabilidad se encargarán de realizar el seguimiento continuo de la cartera, especialmente aquella que tenga problemas de morosidad.
- b) Si el cliente persiste en el incumplimiento, el área de crédito y la Asistente de Inversiones y Contabilidad deberán enviar una notificación donde se recuerde al partícipe que el impago de sus cuotas genera intereses de mora, al llegar al mes o a la prórroga otorgada.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 5 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

- c) En el caso de que el partícipe no haya podido cancelar el valor vencido se le notificará las acciones a seguir dispuestas en el Artículo 9, en función de lo señalado en el presente documento.

Artículo 25.- Una vez que el partícipe haya dejado de pertenecer a la entidad por la cual pudo afiliarse, se realizará el cobro de los saldos pendientes mediante deducción de la cuenta individual, de acuerdo a las obligaciones que mantenga con el Fondo o al ser aceptado el trámite de liquidación por desafiliación voluntaria.

Si la cuenta individual no cubre la totalidad de las obligaciones crediticias mantenidas con el Fondo, se firmará un Acta Transaccional en donde se establecerá las condiciones para el pago del saldo pendiente.

CAPÍTULO VI

MODALIDADES DE COBRANZA

Artículo 26.- Los depósitos que realicen los partícipes deberán ser remitidos por estos al Departamento de Crédito por cualquier medio para el registro correspondiente, sean estos por aportes o créditos, si no se recibe los comprobantes de pago se considera como impago hasta la identificación de mismo.

Artículo 27.- Se solicitará al banco los microfilms trimestralmente, para realizar el registro correspondiente de los valores depositados que no fueron identificados, posteriores a la emisión del reporte de depósitos sin concepto que deberá entregar el Departamento de Contabilidad al cierre de cada mes.

Artículo 28.- Los archivos de descuentos que emita la entidad patronal deberán registrarse en los aportes y créditos de cada partícipe; y, de acuerdo a la cuenta contable establecida en el catálogo de cuentas del Fondo; si tuviera valores pendientes de pago se dará prioridad a cubrir la operación que se encuentra vencida o dentro de las vencidas a la de mayor edad.

Artículo 29.- Se enviará el descuento también al/los garantes de los deudores principales cuyos valores no hayan sido descontados por medio de rol a través del patrono o que mantengan valores pendientes de pago hasta el cumplimiento total de los mismos.

Artículo 30.- Sin necesidad de notificación previa se podrán realizar los descuentos tanto a deudor como a garante desde el primer día de vencimiento, ya que al conceder el crédito

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 6 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

firman la autorización de descuentos con conocimiento que el cumplimiento de la deuda es hasta la extinción total de la misma.

Artículo 31.- Todos aquellos créditos que se encuentren en mora y no tengan un respaldo de la cuenta individual o se encuentren desafiliados con valores de obligaciones pendientes con el Fondo, en primer lugar, se realizará un acercamiento con los ex Partícipes para solucionar el conflicto por medio de un Acta de Mediación o un Acta Transaccional, si no hay respuesta ante esta propuesta pasarán automáticamente al área judicial para iniciar los trámites legales pertinentes. En concordancia con lo expuesto, debe llevarse un registro de la entrega de información.

Artículo 32.- Todos aquellos créditos bajo la modalidad de refinanciados y acuerdos de pago cuya calificación de crédito a la fecha de revisión sea superior a B1, en primer lugar, se realizará un acercamiento con los Partícipes o ex Partícipes para solucionar el conflicto por medio de un Acta de Mediación o un Acta Transaccional, si no hay respuesta ante esta propuesta pasarán automáticamente al área judicial para iniciar los trámites legales pertinentes. Dicha revisión debe realizarse de manera mensual y coincidir con la calificación de cartera presentada.

Artículo 33.- Todos aquellos partícipes que mantengan dos operaciones vigentes y una de ellas se encuentre en mora, podrán previo análisis y posterior aprobación del Comité de Inversiones, realizar la unificación de obligaciones, y no podrá solicitar un nuevo crédito (renovación o crédito adicional) durante seis (6) meses.

CAPÍTULO VII

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Artículo 34.- El partícipe que solicite un crédito, será debidamente informado por el Área de Crédito al momento de la aprobación de éste sobre el cumplimiento de las obligaciones contraídas. En caso de incurrir en mora, el deudor será notificado para establecer una forma de pago que será resuelta por medio de un Acta Transaccional.

Artículo 35.- Una vez registrada la información de descuentos realizados por la entidad patronal mediante el rol de pagos a partir del primer día de vencimiento el área de crédito deberá determinar si existen valores pendientes en crédito o aportaciones y buscar la mejor manera de comunicar al deudor principal o al garante si fuera el caso, que existe un valor

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 7 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

pendiente y debe ser cancelado en forma inmediata, para este efecto se cobrará por medio de depósito a la cuenta del Fondo.

Artículo 36.- El proceso de recuperación de cartera en mora o vencida se realizará aplicando cobranza administrativa y cobranza judicial.

COBRANZA ADMINISTRATIVA

- a) Primera mora (A-3 DE 16 A 30 DIAS), comunicación telefónica a deudor y garante si fuera el caso y envío a descuento de cuota normal y saldo pendiente más los intereses mora.
- b) Segunda mora (B-1 31 A 60 DIAS), envío de la primera notificación escrita firmada por el Oficial de Crédito al deudor y garante si fuera el caso, y el envío del cobro al garante.
- c) Tercera mora (B-2 61 A 90 DIAS), envío de la segunda notificación al deudor y garante si fuera el caso firmado por el Oficial de Crédito, y el cobro a deudor y garante si fuera el caso.
- d) Cuarta mora (C-1 91 A 120 DIAS), envío de la tercera notificación escrita a deudor y garante si fuera el caso firmado por la Asesoría Jurídica del Fondo.

COBRANZA JUDICIAL

- a) Agotada las gestiones de cobro y en base de la calificación de la cartera (vencimientos mayores a 121 días) El área de crédito entregará los documentos correspondientes al Departamento Legal con listado de los procesos civiles a iniciar, cuyo expediente deberá contener:
 - Copia de pagaré y/o contrato de mutuo
 - Tabla de amortización
 - Liquidación actualizada del crédito
 - Direcciones domiciliaria precisas de ubicación del deudor y garante
 - Lugar y dirección del trabajo del deudor y garante
 - Teléfonos y correos de contacto
 - Cualquier otro requerimiento que solicite el Departamento Legal y sirva como medio de prueba para iniciar el proceso judicial correspondiente.
 - De ser el caso el documento de hipoteca o prenda que garantice el crédito.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 8 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

Artículo 37.- En el caso de los créditos Hipotecarios, Acuerdos de pago, Refinanciamientos y reestructuraciones se aplicarán los mismos procedimientos indicados en el proceso Administrativo y Judicial.

Artículo 38.- Los procedimientos de Refinanciamiento y Reestructuración se los realizarán de acuerdo con lo establecido en el Manual de Inversiones Privativas.

Artículo 39.- Los procesos legales se entregarán de acuerdo con la antigüedad de la cartera que es medido en la calificación de Riesgos E, D, C, respectivamente.

Artículo 40.- Los créditos Hipotecarios se entregarán al Departamento Legal a partir del cuarto mes de vencimiento, luego de haber ejecutado lo que señala la Cobranza Administrativa, en estos procedimientos también será posible evitar un procedimiento legal suscribiendo un Acta transaccional.

Artículo 41.- La cartera que se encuentre con calificación E se deberá castigar de acuerdo a la normativa vigente, de cuyas operaciones se deberá anexar documentación que evidencie la gestión de cobranzas realizada a los partícipes en caso de morosidad las cuales pueden ser (notificaciones, compromisos de pago, copia del acta entrega recepción al abogado, etc.) y cuya recomendación y análisis estará a de la Gerencia y el área de Crédito.

Artículo 42. En el presente Manual se establecerá una herramienta para brindar una ayuda a los partícipes que se encuentren cancelando valores inferiores a la cuota normal por motivos de enfermedades catastróficas y calamidades domésticas, el mismo que se detalla en el siguiente capítulo único en.

ACUERDOS DE PAGO
TÍTULO 1
OBJETIVOS
CAPÍTULO ÚNICO GENERALIDADES

Artículo 43. – Objetivos. - Definir de una manera estándar el proceso del acuerdo de pago sobre una metodología de evaluación y análisis sólido, que reduzca la probabilidad de incumplimiento de los créditos emitidos y a la vez incremente la comunicación, facilitando

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 9 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

su correcta aplicación, estableciendo claramente los requisitos a ser presentados por los partícipes.

Artículo 44. – Finalidad. - Los Acuerdos de Pago tienen como finalidad enunciar los procesos a seguir, los mismos que estarán solventados en una serie de parámetros, condiciones y políticas crediticias; que den como resultado una cartera de crédito con bajos índices de morosidad. Esta alternativa de pago estará enfocada a brindar mejores y mayores beneficios a los partícipes del Fondo que se encuentren con enfermedades catastróficas, falta de condiciones de pago que sean demostrables.

Los acuerdos de pago estarán respaldados por un Acta Transaccional en donde se establecerán todos los requisitos para su cumplimiento.

Artículo 45. - Los niveles de aprobación por operación se realizará dentro del comité de inversiones, previo al informe presentado por el área de crédito; el cuál analizará:

- Enfermedad catastrófica comprobable.
- Calamidad doméstica comprobable.
- Capacidad de endeudamiento.
- Capacidad de pago.
- Valores cancelados periódicamente con el fin de pactar una cuota.
- Riesgo crediticio, entregado por el Departamento de Crédito.

Artículo 46. – De los requisitos para acuerdo de pago, en el caso de enfermedades catastróficas o calamidades domésticas se deberá presentar los certificados médicos avalados por el IESS si es asegurado o documentos que justifiquen esa condición, certificado de defunción si fuera el caso, facturas de pago a nombre del partícipe y demás requisitos que solicite el Fondo o el Comité de Inversiones.

Artículo 47. - Gozarán del derecho a acceder al acuerdo de pago los partícipes, que justifiquen y mantengan una calamidad o enfermedad catastrófica que será sujeta al análisis del Comité de Inversiones, dicha calamidad o enfermedad será justificable hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Artículo 48. - Políticas Generales de los Acuerdos de Pago

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 10 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

- 1) Los Acuerdos de Pago se otorgarán a los partícipes activos del Fondo que presenten: calamidad doméstica o enfermedad catastrófica hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad comprobable.
- 2) El uso de esta herramienta no será de uso habitual.
- 3) Los Acuerdos de Pago serán concedidos a los partícipes según la capacidad de pago y capacidad de endeudamiento, historial de pago debidamente demostradas.
- 4) Las operaciones generadas por el Acuerdo de Pago deberán estar respaldadas con los instrumentos y las garantías personales o reales que sean necesarias, como las Actas de Mediación o Actas Transaccionales
- 5) La tasa de interés activa será igual a la tasa del crédito que se encuentre en mora o vencido.

Artículo 49. La cuota mensual para los acuerdos de pago se determinará por el monto del crédito vencido o en mora, la tasa de interés, plazo, capacidad de pago, capacidad de endeudamiento e historial de pagos del partícipe.

Los acuerdos de pago que otorgue el Fondo serán recaudados de la siguiente manera:

- Mediante cuotas mensuales, a partir de la fecha de aprobación de pago en los montos establecidos por el Fondo y de acuerdo con la normativa y resolución vigente.
- Todos los acuerdos de pago se cancelarán por cualquiera de estas dos formas de pago:
 - a) Descuento vía rol de pagos (siendo esta la prioritaria),
 - b) Depósito a la cuenta del Fondo, y,
 - c) débito a cuenta bancaria del partícipe.

Dentro de cada producto se cobrará en primera instancia los seguros, intereses de mora, intereses normales y capital de la deuda

De la misma manera, estos acuerdos deberán mantener los seguros, respetar los tiempos máximos y tasas de interés de acuerdo a la normativa.

	CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL – FCPC	Código: CI-MR-01 Fecha: 06/abril/2023 Página: 11 de 11
	MANUAL DE RECAUDACIONES	

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA: DE LOS EXPEDIENTES. - Todas las Novaciones, Reestructuras, Refinanciamientos, Actas Transaccionales o Actas de mediación pasarán a formar parte del expediente de crédito del deudor lo que permitirá mantener un control de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA. - A partir de la vigencia de este manual se derogan los manuales e instructivos sobre inversiones no privativas aprobados con anterioridad.

DISPOSICIÓN FINAL. - El presente manual entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por parte del Comité de Inversiones y del Consejo de Administración.

El presente Manual fue discutido y aprobado por el Comité de Inversiones de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil – FCPC en las sesiones realizadas el 23 de marzo y 06 de abril del 2023.

El presente Manual fue discutido y aprobado por el Consejo de Administración de la Caja de Cesantía y Jubilación Complementaria de los empleados de la Dirección General de Aviación Civil – FCPC en sesión realizada el 12 de abril del 2023.

Ing. Gabriel Arturo Lomas Villarreal

PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CAJA DE CESANTIA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DE LA DGAC - FCPC