

2015



# Manual manejo de Contratos de Concertación

**TABLA DE CONTENIDO****1 Contenido**

Objetivo .....	3
Aplicabilidad .....	3
Responsabilidad.....	3
Alcance. ....	3
Definiciones.....	3
1. Contrato de Concertación o Acta de Concertación.....	4
2. Manejo y requisitos del documento .....	4
3. Archivo y custodia del documento. ....	6
4. Contratos de Concertación para negocios ubicados fuera de la ciudad donde está la oficina. ....	6
5. Contratos de Concertación reportado en la Central de Riesgo.....	7

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 2
---------	---	------------	--------	--------

## Objetivo

Promover buenas prácticas en la elaboración de los contratos de concertación o acta de concertación, teniendo en cuenta que es un documento con carácter legal, por lo que se debe velar por preservarlo en buenas condiciones y evitar generarlo en forma inadecuada y sin cumplir los requisitos.

## Aplicabilidad

Este manual aplica para los funcionarios de la Organización Sayco Acinpro encargados de brindar asesoría, realizar gestión de cobro y recaudo de dinero, quienes tienen los permisos en OsaNet para expedir este documento.

## Responsabilidad.

Es responsabilidad del Director de zona velar por la lectura y cumplimiento de este manual por parte del personal a su cargo.

## Alcance.

Este Manual va dirigido a los funcionarios y empleados de la Organización vinculados mediante contrato de trabajo y para aquellas personas facilitadas por empresas especializadas en empleos temporales.

## Definiciones

**Asesor de recaudo:** Persona contratada por la OSA o personas facilitadas por empresas especializadas en empleos temporales para brindar asesoría, realizar gestión de cobro y recaudo de dinero en los puntos autorizados de los propietarios de establecimiento de comercio.

**Central de Riesgos:** Entidad que contiene la relación de créditos directos e indirectos que se han incumplido, incluyendo la calificación que cada entidad otorga al usuario según los criterios previstos normativamente.

**Contrato de concertación o acta de concertación:** Documento de carácter legal en el que el usuario se compromete con la OSA a realizar el pago correspondiente a la morosidad por Derechos de autor y conexos, causados en su establecimiento, en un número de cuotas establecidas, con un periodo de tiempo de máximo 30 días para el pago de cada una, el cual debe ser firmado por el propietario, deudor autorizado o solidario, además, del funcionario de la OSA.

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 3
---------	---	------------	--------	--------

**Cuota:** Parte o fracción fija que se paga y cubre un periodo de tiempo, correspondiente a la morosidad que registra un establecimiento de comercio.

**Deudor:** Es aquella persona, propietario de un establecimiento de comercio que se obligada a pagar, según el Art. 158 de la Ley 23/82 cuando en el establecimiento de comercio se cause uno o varios de los Derechos que la OSA autoriza o licencia.

**Deudor solidario:** Persona natural o jurídica obligada al pago de una deuda junto con el deudor principal.

**Documento legal:** Es aquel que cumple con los requisitos legales exigidos para ser reconocido como tal y que permite llevar a cabo acciones legales, en el que se exige el cumplimiento de las obligaciones pactadas y descritas en el mismo.

**Mutuo acuerdo:** Consentimiento de las partes para el pago en cuotas de la deuda, soportado con el Contrato de Concertación donde se consignan los compromisos y consecuencias del incumplimiento del mismo.

**Usuario:** Propietario de un establecimiento de comercio abierto al público al que aplica el cobro de Derechos de autor y conexos.

## 1. Contrato de Concertación o Acta de Concertación.

El contrato de concertación o acta de concertación es un documento generado a través de la plataforma de recaudo OsaNet por el personal que tiene acceso a la expedición del mismo; este documento permite dividir en cuotas el pago de la mora que posee el propietario de un establecimiento de comercio; con el fin de facilitar el cumplimiento de la obligación.

Es un documento de carácter legal; donde se especifica que dicho documento es una obligación clara, expresa y exigible, volviéndose un título valor. Si se incumple lo pactado en una o varias cuotas, se puede exigir el pago inmediato a través de un proceso judicial o extrajudicial, además, autoriza a la OSA a reportar, consultar y divulgar ante cualquier central de riesgo el incumplimiento de la obligación por parte de quien se hace responsable con su firma de la deuda.

## 2. Manejo y requisitos del documento

### Contrato de concertación o acta de concertación

Un contrato de concertación es una opción que le proporciona la facilidad al usuario de diferir el valor de la morosidad del establecimiento de comercio en

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 4
---------	---	------------	--------	--------

cuotas; por eso es importante que el asesor lo dé a conocer como un mecanismo de pago; sin embargo es necesario aclarar que el incumplimiento puede causar un reporte ante las centrales de riesgos, es por eso que para generar el documento debe existir el mutuo acuerdo.

Este documento debe ser suscrito por quien se obliga con el fin de que dicho documento tenga valor jurídico, para el caso de los negocios que están fuera de la ciudad principal o que el administrador del negocio no se acerque a la oficina, se puede imprimir con los datos del establecimiento y llevarlo al dueño para que lo firme, esta labor se puede realizar en las visitas a los negocios.

Es importante que el usuario verifique los datos antes de firmar el documento.

### Cuotas

El valor de la morosidad no se puede dividir en más de seis (6) cuotas, con un plazo no mayor de 30 días entre ellas, cuando el pago de las cuotas queden de un año para el otro se debe estar pendiente de crear la morosidad para el nuevo año, para evitar que este negocio no sea liquidado y salga entre los reportes de morosidad.

Para realizar un Contrato de Concertación con características diferentes a las mencionadas en el párrafo anterior, deberá hacerse con la respectiva autorización soportada mediante correo por el jefe inmediato del asesor de recaudo que está generando el documento

### Para recibir el pago de Cuotas vencidas

El sistema OsaNet permite recibir la cuota no cancelada siete (7) días calendario después del vencimiento, después de este plazo OsaNet recibe el valor de la cuota vencida y la vigente, pero en el valor que presenta se puede cambiar a que corresponde a una sola cuota.

En lo posible evitar generar un nuevo contrato de concertación para recibir el pago de las cuotas vencidas, es mejor recibir el pago de la cuota vencida más la vigente, y recordarle al usuario el compromiso que adquirió al momento de firmar el documento, sin embargo, si se hace necesario realizarle otro contrato de concertación éste deberá cumplir las mismas condiciones del primero, es decir, que esté firmado.

### Verificación y actualización de Datos:

Al momento de generar un Contrato de Concertación, es obligatorio actualizar los datos del establecimiento en OsaNet por el módulo de *Modificar Negocios*, y por

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 5
---------	---	------------	--------	--------

el módulo de *Gestionar Propietario* si es el caso, teniendo en cuenta que es un documento con carácter jurídico.

Los datos del propietario (Nombres y apellidos y número de cédula), los datos de contacto (Dirección, número de teléfono y celular, correo electrónico) deben estar correctos y basarse en los documentos del establecimiento, esto es indispensables en caso de que se inicie el proceso de reporte ante las centrales de riesgo.

### Firmas

El Contrato de Concertación es firmado por el funcionario de la OSA que elabora el documento y el propietario del establecimiento o la persona autorizada por éste para firmar por poder o cómo deudor solidario.

Si quien firma es un tercero autorizado es necesario que se le informe que ante la OSA éste se registra como deudor solidario y podrá ser reportado, es importante que adjunte una fotocopia de la cédula de ciudadanía y el poder donde el propietario autoriza que la persona firme.

### Copia del documento

Del contrato de concertación o acta se debe imprimir dos copias, las dos deben ser firmadas por el usuario y por el funcionario de la OSA, una de las copias se entrega al usuario y la otra debe reposar en el archivo debidamente protegida y organizadas en orden consecutivo de manera ascendente.

## 3. Archivo y custodia del documento.

### Conservación del documento:

El documento no debe tener ningún tipo de rayón, no colocar apuntes, sumas, marcar con resaltador, ni ningún otro signo por cuanto esto afecta la integridad del documento.

### Archivo del documento:

Se debe perforar el documento al lado izquierdo y archivarlo en una carpeta debidamente rotulada con el rango de contratos de concertación que contiene, se archiva de menor a mayor en orden de consecutivo.

## 4. Contratos de Concertación para negocios ubicados fuera de la ciudad donde está la oficina.

### Centro de Llamadas o Telemercadeo

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 6
---------	---	------------	--------	--------

Para realizar un Contrato de Concertación es imperativo que tenga la firma original del documento por parte de quien se obliga y del asesor recaudador, si se requiere realizar un acuerdo de pago por teléfono, se debe garantizar la firma del documento con el apoyo de los directores de zona, delegados y coordinadores para que un visitador realice la gestión y se asegure que el documento sea firmado.

#### Negocios fuera del perímetro urbano

Para el caso de los negocios que están fuera de la ciudad principal o que el administrador del negocio no se acerque a la oficina, se puede imprimir el contrato con los datos del establecimiento y llevarlo al dueño para que lo firme, esta labor se puede realizar en las visitas a los negocios, al tener

## 5. Contratos de Concertación reportado en la Central de Riesgo

Cuando un contrato de concertación esté siendo manejado por el proceso que reporta a la central de riesgo, no se podrá emitir al usuario una nueva acta, porque no se puede cambiar el contrato que soporta el reporte.

Cuando el usuario se acerque a cancelar la deuda, se deberá informar al encargado del proceso, para que sea retirado del proceso y si ya estaba reportado se envíe la información a la Central de riesgos para su exclusión.

Si el usuario desea abonar a la deuda, podrá como mínimo cancelar el 50% de la morosidad, no será retirado el reporte a la Central de Riesgo hasta que haya cancelado el 100%, y no se le podrá emitir un nuevo contrato de concertación, porque el inicialmente firmado no se debe anular ya que es el que soporta la obligación y nos faculta para el reporte.

#### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Documento inicial	26/11/2015

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 7
---------	---	------------	--------	--------

Elaboró: Julián Granados	Revisó y Aprobó: Consuelo Gutiérrez
Cargo: Director de Calidad	Cargo: Directora de Auditoria
Fecha: 26/11/2015	Fecha: 26/11/2015

Versión	1	26/11/2015	M04-AI	Pág. 8
---------	---	------------	--------	--------