

## **ESTÁNDARES DE COBRO**

# **Guía para el Aviso de Incumplimiento en el Pago al Aportante**

Versión 12 de julio de 2013



Gobierno  
de **COLOMBIA**

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Alcance de esta Guía

La Resolución 444 del 28 de junio de 2013 establece los estándares que deben implementar las Administradoras del Sistema de la Protección Social para el proceso de cobro. El principal objetivo de esta regulación es mejorar la recuperación de la cartera del Sistema. La estructura de la Resolución responde a este objetivo a partir de tres secciones centrales a la recuperación de la cartera: uso eficiente de la información del Sistema, acciones de cobro de las administradoras y acciones de cobro del Sistema. Esta es la Guía que especifica los lineamientos para el aviso de incumplimiento en el pago al aportante. Este tema hace parte de la sección de acciones de cobro de las Administradoras.

## ¿Por qué una Guía?

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 444 del 28 de junio de 2013, las condiciones de implementación de algunos artículos serán detallados por la UGPP. El mecanismo escogido por la unidad son Guías, las cuales le permitirán a las Administradoras conocer y aplicar los estándares de cobro. Este es uno de esos documentos. En esta Guía encontrará la información específica y detallada que le permitirá implementar eficientemente el artículo 6° de la Resolución. Esta Guía debe responder a la experiencia y necesidades de quienes aplican la Resolución, por lo tanto será actualizada en la medida en que las Administradoras soliciten aclaraciones o cuando la UGPP identifique oportunidades para mejorarla.

### ► Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

# ¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Artículo 6 de la Resolución 444 de 2013

## 1 Propósito de la Comunicación

El **principal objetivo** del aviso de incumplimiento en el pago al aportante es que las Administradoras promuevan la actualización de las novedades pertinentes o incentiven el pago voluntario de la acreencia antes de iniciar las acciones de cobro.

Alcance de esta Guía

### ¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

#### ► Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

## 2

### ¿Cómo deben comunicar el aviso?

En esta sección las Administradoras pueden identificar las múltiples formas como pueden comunicar especialmente al aportante el aviso de incumplimiento en el pago.

La UGPP recomienda el uso de la llamada telefónica. Sin embargo, las Administradoras pueden escoger la forma que consideren más conveniente para su operación.



La UGPP recomienda que las Administradoras comuniquen el aviso de incumplimiento en el pago por vía telefónica.

La comunicación del aviso de incumplimiento al aportante también se podrá realizar por escrito a través de los siguientes métodos de envío:

- Correo electrónico
- Correspondencia
- Mensaje de texto
- Fax

Alcance de esta Guía

#### ¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

#### ▶ ¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

### 3

## Propuesta de Contenido

En esta Guía se plantean dos propuestas de contenido para el aviso de incumplimiento en el pago al aportante. La primera es una propuesta de guión para la llamada telefónica. La segunda es una propuesta de comunicación escrita para cualquiera de los otros métodos de envío.

### Guión llamada telefónica

I. Saludo.

2. Lo estamos llamando de (*Nombre de la Administradora*) para comunicarle que el aportante (*nombre del aportante*) no ha realizado el pago de sus obligaciones correspondiente al periodo de (*indicar el mes del incumplimiento*).

3. ¿El incumplimiento en el pago responde a alguna novedad?  
*Si contesta afirmativamente debe seguir al numeral 4. Si contesta que no responde a una novedad debe seguir al numeral 5.*

4. Le recordamos que debe reportar inmediatamente las novedades en (*indicar el canal de comunicación/lo procedimiento que tiene la Administradora para registrar la novedad*). Al hacerlo, actualiza sus datos dentro del Sistema de la Protección Social y evita riesgos por estar registrado como moroso dentro del Sistema de la Protección Social.

5. En ese caso, le recordamos que está obligado a realizar el pago inmediatamente y así puede evitar futuras sanciones por incumplimiento. Para realizar el pago, debe seguir las instrucciones señaladas por su operador a través de la planilla integrada PILA.

Alcance de esta Guía

### ¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

#### ► Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

## Comunicación escrita

Señor  
NOMBRE  
CARGO (si aplica)  
RAZÓN SOCIAL (si aplica)  
NIT/ Cédula

Respetado Señor:

Con esta comunicación le avisamos que el pago de sus contribuciones a la Administradora [nombre de la Administradora] del periodo (*periodo del incumplimiento*) no está registrado.

**Si su incumplimiento en el pago responde a una novedad que no ha registrado**, le solicitamos que nos reporte la novedad inmediatamente. Los siguientes son ejemplos de novedades: i) cambios de empleador o retiro, ii) traslado de entidad administradora, iii) cambios permanentes en el Ingreso Base de Cotización; y iv) la información de dependencia respecto de más de un patrono por parte de los trabajadores dependientes.

**Si el incumplimiento en el pago no corresponde a una novedad**, le solicitamos que realice inmediatamente el pago del monto que adeuda al Sistema de la Protección Social. Para hacerlo, debe realizar el pago a través de la planilla integrada PILA utilizando el operador de su elección.

Si sigue estas instrucciones, evitará que nosotros u otras entidades públicas inicien acciones adicionales de su competencia para la gestión de la cartera que puede llegar a *cobro coactivo/judicial*.

Cordial Saludo,

Nombre  
Indicar Administradora  
Dirección  
Teléfono  
Ciudad

Alcance de esta Guía

### ¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

#### ► Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

## ¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

**El aviso de incumplimiento en el pago al aportante deberá ser comunicado dentro de los diez días del mes siguiente al incumplimiento a todos los aportante que: i) hayan incumplido el pago; ii) hayan pagado su obligación en el mes anterior al incumplimiento.**

La obligación de enviar el aviso de incumplimiento a los aportantes será exigible desde el 28 de agosto de 2013. Las Administradoras deberán enviar avisos de incumplimiento en el pago a los aportantes que han incumplido su obligación de pago después de esa fecha. Esto significa que los primeros avisos se deberán comunicar entre el 1 y el 14 de octubre de 2013 (10 primeros días hábiles) a los aportantes que incumplieron su obligación de pago en septiembre y realizaron sus aportes en agosto.

Los segundos avisos se deben comunicar entre el 1 y el 14 de noviembre a los aportantes que incumplieron su obligación de pago en octubre y realizaron sus aportes en septiembre.

Este criterio también aplica para los avisos de los meses de noviembre de 2013 en adelante.

Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

▶ **¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?**

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

## Mecanismos de Implementación

La UGPP promueve mecanismos entre Administradoras y/o terceros que busquen la comunicación conjunta de los avisos de incumplimiento. A través de una única llamada se podría comunicar el incumplimiento en el pago a varias Administradoras. Esta llamada la puede realizar una Administradora o un tercero a nombre de varias.

En los casos donde las Administradoras apliquen este tipo de mecanismos de implementación conjunta o tercerizada, se entiende que no transfieren su responsabilidad a los terceros que ejecuten la comunicación.

Las Administradoras deben asegurarse que los terceros realicen las acciones de acuerdo con lo establecido en esta Guía.

Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

### ► Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento



## Registro del aviso

Las Administradoras deberán registrar los datos que le permitan a la UGPP identificar el tipo de comunicación del aviso de incumplimiento se utilizó y cuando se realizó oportunamente. Para esto, deberán mantener un registro de los siguientes datos para cada uno de los avisos enviados:

Campo	Long	Ini	Fin	Tipo	Descripción	Detalle
1	200	1	200	A	Nombre o razón social del aportante	Obligatorio. Si tiene más de un nombre o razón social para el mismo tipo y número de identificación, debe registrar la más frecuente. Si todos tienen la misma frecuencia, debe registrar la más reciente
2	2	201	202	A	Tipo de documento del aportante	Obligatorio. Validado contra la siguiente lista:  NI Número de identificación tributaria CC Cédula de ciudadanía CE Cédula de extranjería TI Tarjeta de identidad RC Registro civil PA Pasaporte
3	16	203	218	A	Número de documento del aportante	Obligatorio.
4	1	219	219	N	Número de dígito de verificación	Obligatorio.
5	1	220	220	N	Mecanismo de envío de la comunicación	Obligatorio. 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Correspondencia 4. Mensaje de texto 5. Otro
6	50	221	270	A	Descripción del otro mecanismo de envío de la comunicación	Opcional. Aplica si en el campo 5 se reportó otro tipo de dato.
7	10	271	281	A	Fecha de envío de la comunicación	Formato AAAA-MM-DD

Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

### ► Registro del aviso

Evidencia del aviso

Causales de incumplimiento

## Evidencia del aviso

**La UGPP tiene la facultad de verificar el correcto cumplimiento del envío del aviso de incumplimiento al aportante. Es por esto, que las Administradoras deben conservar la evidencia de la efectiva comunicación del aviso por un periodo no menor a cinco años después de su comunicación.**

Las siguientes constituyen evidencia de la comunicación del aviso de incumplimiento al aportante:

- la grabación de la llamada
- la constancia del correo electrónico enviado
  - la guía del envío de la correspondencia
- la constancia de los datos de envío del fax

Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

► **Evidencia del aviso**

Causales de incumplimiento

## Causales de incumplimiento

### **Las Administradoras que realicen cualquiera de las siguientes acciones, incumplirán lo dispuesto en los Estándares de Cobro cuando:**

- No comunicar el aviso de incumplimiento al aportante
- Afirmar haber comunicado el aviso de incumplimiento al aportante pero no tener la evidencia que lo demuestre
  - Comunicar el aviso de incumplimiento al aportante por fuera del término establecido
- Enviar un aviso de incumplimiento que omita los parámetros mínimos de contenido establecidos en esta Guía

Alcance de esta Guía

¿Cómo deben las Administradoras comunicar el aviso de incumplimiento en el pago al aportante?

Propósito de la comunicación

¿Cómo deben comunicar el aviso?

Propuesta de contenido

¿A cuáles aportantes les deben comunicar el aviso?

Mecanismos de implementación

Registro del aviso

Evidencia del aviso

► **Causales de incumplimiento**

## Información Adicional

Para conocer más información sobre las facultades legales de la UGPP remítase a los artículos 14 y 19 del Decreto 575 de 2013, al artículo 156 de la Ley 1151 de 2007 y los artículos 178 y 179 de la Ley 1607 de 2012.

Sus comentarios, dudas o solicitudes son importantes para mantener las Guías actualizadas y útiles. Por favor envíelos al correo [contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co) En el asunto indique si su comunicación está dirigida al área jurídica (preguntas legales), al área de integración (si es sobre cómo consolidar y transferir la información), o al área de procesos (temas de proceso y acciones). No olvide indicar datos del remitente en caso de que sea necesario que lo contactemos.



Gobierno  
de COLOMBIA

PROSPERIDAD  
PARA TODOS