



www.ugpp.gov.co



Resolución Estándares de Procesos de cobro No. 2082 de 2016

Dirección de Parafiscales

Estándares de Procesos de Cobro

Res. 2082 de 2016



Resolución 251 de 02-02-2017 por medio de la cual se modifica el Art. 21° de la Resolución 2082 de 06-10-2016

Artículo 1° Modifíquese el artículo 21 de la Resolución 2082 de 6 de octubre de 2016, el cual quedará así:

Artículo 21° Periodo de Transición y Vigencia. La presente resolución rige a partir del 1° de abril de 2017, sin perjuicio que hasta esta fecha se continúe aplicando lo establecido en la Resolución 444 del 28 de junio de 2013, la cual una vez cumplido el periodo de transición quedará sin efectos y se aplicará de manera integral la presente resolución.

NOTA: la ***Resolución 2082 del 06-10-2016*** entra en vigencia el ***01 de Abril de 2017***, por lo tanto la primera información de cartera que deben entregar las administradoras del SPS con los ajustes establecidos, corresponde a los reportes consolidado y desagregado ***2017_04*** con datos al último día calendario del mes inmediatamente anterior, es decir con ***corte al 31 de marzo de 2017*** y los cuales tienen como plazo para su entrega el último día hábil del mes de abril, es decir el ***28 de abril de 2017***.

Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Se decide subrogar la Resolución 444 del 28 de junio de 2013, con el fin de establecer:

- El objeto y alcance de los estándares de cobro. [Artículos 1° y 2°](#)
- El objetivo de cada estándar y su obligatorio cumplimiento. [Artículo 4°, 8°, 10° y 14°](#)
- El objetivo del reporte de la información. [Artículos 4° y 19°](#)
- La fecha del reporte y la fecha de corte para cada reporte. [Artículo 7° y Parágrafo](#)
- La constitución del Título Ejecutivo. [Artículo 11°](#)
- El plazo máximo para el inicio de acciones jurídicas (coactivas o judiciales). [Artículo 13°](#)
- Las conductas sancionables y la dosificación de la sanción. [Artículo 16°](#)
- El reemplazo de las Guías que desarrollaban cada estándar por un solo Anexo Técnico. [Artículo 20°](#)
- Los ajustes específicos en el [Anexo Técnico](#) para dar claridad en la aplicación y cumplimiento de los estándares.

Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



RESUELVE:

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es definir y determinar el objeto y alcance de los estándares de procesos de cobro que deben adoptar las Administradoras de la Protección Social en el cumplimiento de las acciones de seguimiento y cobro a los aportantes morosos obligados en el pago de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, atendiendo principios de eficacia, eficiencia y efectividad, así como establecer las conductas sancionables y la dosificación de la sanción a imponer dentro de la competencia otorgada en el numeral 4° del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012.

Artículo 2°. Ámbito de Aplicación. Las Administradoras Públicas y Privadas de la Protección Social conformado por el Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Cajas de Compensación Familiar (CCF), están obligadas al cumplimiento de los estándares de cobro que se establecen en la presente resolución, sin perjuicio del procedimiento y los términos establecidos en las disposiciones legales que le aplican para el ejercicio de sus respectivas funciones.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 4º Objetivo. El estándar de uso eficiente de la información tiene como finalidad:

- i) Disponer de una base de datos actualizada de ubicación y contacto de los aportantes que facilite a las Administradoras y a La Unidad realizar la gestión de cobro de la cartera en mora.
- ii) Analizar el comportamiento de la cartera en mora para establecer indicadores de gestión y estrategias conjuntas que propendan a mejorar la gestión de cobro y optimizar el recaudo de la cartera.
- iii) Hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión y a las estrategias que se deriven del análisis del comportamiento de la cartera, con el fin de que cada administradora tome las acciones a que haya lugar.

Artículo 8º Objetivo. El aviso de incumplimiento tiene como finalidad incentivar el pago voluntario de las contribuciones parafiscales de la Protección Social por parte de los aportantes que registran obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario o, en su defecto, promover el reporte de las novedades que les permitan a las Administradoras depurar la información de la deuda presunta.

Artículo 10º. Objetivo. El estándar de acciones de cobro tiene como finalidad propiciar el pago voluntario e inmediato de la obligación que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social, y el inicio de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva a que hubiere lugar.

Artículo 14º Objetivo. El estándar de Documentación y Formalización tiene como finalidad que las Administradoras documenten, formalicen, socialicen y mantengan actualizados sus procesos de cobro de la cartera en mora, de acuerdo con los estándares establecidos en la presente resolución, y las evidencias deberán estar a disposición de esta Unidad cuando lo requiera, de acuerdo con lo establecido en el Anexo técnico, Capítulo 4.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 19°. Reporte de Información. La información reportada por las Administradoras, servirá de base a La Unidad para realizar los distintos análisis y el seguimiento a las acciones de cobro de la cartera en mora que han adelantado las administradoras.

Los informes realizados por La Unidad podrán ser consultados como guía para que las administradoras adopten las acciones que conduzcan a mejorar la gestión de cobro de la cartera en mora, conforme a lo señalado en el párrafo 1° del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, concordante con el artículo 3° del Decreto 3033 de 2013 recogido por el artículo 2.12.1.3 de la Parte 12, Título 1 del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público No. 1068 del 26 de mayo de 2015.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 7°. Reporte desagregado de cartera por aportante—: Las Administradoras deben presentar a La Unidad un reporte, a más tardar el último día hábil de los meses de **enero, abril, julio y octubre**, de las obligaciones que presenten un incumplimiento superior a treinta (30) días calendario, a partir de la fecha establecida en el artículo anterior, desagregada por aportante-

En los meses en que coincida la entrega del reporte de la cartera consolidada con la desagregada, las Administradoras deben asegurarse que los valores de la cartera concilien.

Parágrafo 1. Para el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6° y 7°, La Unidad establece como fecha de corte para cada reporte, el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que las Administradoras deben entregar el reporte, la cual debe ser remitida cumpliendo con las especificaciones señaladas en el Anexo Técnico Capítulo 1.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 11º. Constitución Titulo Ejecutivo. La Unidad verificará que las administradoras privadas hayan expedido en un plazo máximo de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha límite de pago, la liquidación que preste mérito ejecutivo sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema. Y para las administradoras públicas, el plazo máximo para expedir el acto administrativo que preste mérito ejecutivo, es de seis (6) meses.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 12° Acciones Persuasivas. Una vez las Administradoras constituyan el título que presta mérito ejecutivo, deben contactar al deudor como mínimo dos veces. El primer contacto lo deben realizar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo, según el caso, y el segundo, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto, sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario, de conformidad con los criterios que se definen en el Anexo Técnico Capítulo 3.

Artículo 13° Acciones Jurídicas. Vencido el plazo anterior las administradoras contarán con un plazo máximo de cinco (5) meses para dar inicio a las acciones de cobro coactivo o judicial, según el caso.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 16º Conductas sancionables y dosificación de la sanción. La Unidad en uso de la competencia sancionatoria determina las siguientes conductas como constitutivas de incumplimiento a los estándares de cobro fijados en la presente resolución, con la respectiva dosificación dentro del monto máximo autorizado de doscientas (200) UVT, así: [\(ver dosificación por estándar\)](#)

Parágrafo. Si las conductas a sancionar comprenden distintos estándares la imposición de la sanción no podrá ser superior a doscientos (200) UVT.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Estándar de Uso Eficiente de la Información: El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurrió la administradora, teniendo en cuenta que por cada reporte y periodo da origen a una sanción, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar la información. Enviar la información después del 5° día calendario posterior al vencimiento o plazo establecido. Enviar la información extemporánea y de manera incompleta o inexacta. No corregir la información cuando le sea solicitada por la Unidad y en los plazos establecidos.	Cincuenta (50) UVT
Enviar la información dentro del plazo establecido pero de manera incompleta o inexacta y la corrige con posterioridad a los 5 días calendario siguientes al recibo del primer reporte de recepción de la información por parte de La Unidad, y hasta el día 30 calendario del mismo mes.	Cuarenta (40) UVT
Enviar la información dentro del plazo establecido pero de manera incompleta o inexacta y la corrige dentro de los 5 días calendario siguiente al recibo del primer reporte de recepción de la información por parte de La Unidad.	Veinte (20) UVT
Enviar la información en forma extemporánea y completa.	Treinta (30) UVT

Se entiende que la información es extemporánea cuando es entregada entre el 1° y 5° día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido para la entrega del reporte.

La aplicación de la sanción no exime a la administradora de entregar la información con el cumplimiento de la estructura y características estipuladas.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes

Estándar de aviso de incumplimiento : el valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurra la Administradora, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No comunicar el aviso de incumplimiento al aportante o haberlo enviado por fuera del término o no disponer de la evidencia cuando es requerida por la Unidad	Cincuenta (50) UVT
Enviar el aviso de incumplimiento omitiendo los parámetros mínimos establecidos en el Anexo Técnico Capítulo 2.	Treinta (30) UVT



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes

Estándar de Acciones de cobro: El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurra la administradora, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No constituir el Título ejecutivo en el Plazo señalado en la presente resolución.	Cincuenta (50) UVT
No enviar las comunicaciones al aportante deudor, o no disponer de la evidencia cuando es requerida por la Unidad	Cincuenta (50) UVT
Enviar las comunicaciones al aportante deudor por fuera del término señalado en la presente resolución.	Treinta (30) UVT
No utilizar los parámetros mínimos establecidos para las comunicaciones en el Anexo Técnico Capítulo 3.	Veinte (20) UVT
No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido.	Cincuenta (50) UVT



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Estándar de Documentación y Formalización. El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurra la administradora, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No contar con el manual de los procesos de cobro de cartera o no entregarlo dentro del plazo requerido por la Unidad	Cincuenta (50) UVT
No incluir los contenidos mínimos que establece el Anexo Técnico en cada uno de los estándares	Cuarenta (40) UVT
No tener evidencia de que existe formalización y/o socialización del proceso de cobro al interior de la Administradora que contenga los estándares establecidos por la Unidad	Cuarenta (40) UVT

NOTA: la dosificación de sanción para este estándar fue aprobada en Comité Técnico de Parafiscales del 15-05-2014 según Acta No.23.



Estándares de Procesos de Cobro

Principales cambios o ajustes



Artículo 20°. Anexo técnico. El anexo técnico que desarrolla cada uno de los estándares de los procesos de cobro forma parte integral de la presente resolución y es de obligatorio cumplimiento.

Artículo 21° Periodo de Transición y Vigencia. La presente resolución comenzará a regir en el término de cuatro (4) meses contados a partir de su publicación, sin perjuicio que durante este periodo se continúe con lo establecido en la Resolución 444 del 28 de junio de 2013, la cual una vez cumplido el periodo de transición quedará sin efectos y se aplicará de manera integral la presente resolución

Artículo 22° Derogación. Derogase a partir de la vigencia dispuesta en el artículo anterior, las disposiciones que le sean contrarias.



Estándar I

Uso eficiente de la información

Objetivo del Estándar



Artículo 4º. Objetivo. El estándar de uso eficiente de la información tiene como finalidad:

- i. Disponer de una base de datos actualizada de ubicación y contacto de los aportantes que facilite a las Administradoras y a La Unidad realizar la gestión de cobro de la cartera en mora.
- ii. Analizar el comportamiento de la cartera en mora para establecer indicadores de gestión y estrategias conjuntas que propendan a mejorar la gestión de cobro y optimizar el recaudo de la cartera.
- iii. Hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión y a las estrategias que se deriven del análisis del comportamiento de la cartera, con el fin de que cada administradora tome las acciones a que haya lugar.

Reportes del Estándar



- 1. Reporte de Ubicación y Contacto (Artículo 5):** Base de datos actualizada que facilite la ubicación de los aportantes obligados al pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social.
- 2. Reporte Consolidado de Cartera (Artículo 6):** Informe consolidado por administradora del total de obligaciones que presenten un incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario*.
- 3. Reporte Desagregado de Cartera (Artículo 7):** Informe específico por aportante de las obligaciones que presenten un incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario*.

*Contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada en el Decreto 1670 de 2007 para efectuar el pago de las contribuciones del Sistema o normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen

Uso de los reportes de cartera



Artículo 19º. Reporte de Información.- *La información reportada por las Administradoras, servirá de base a La Unidad para realizar los distintos análisis y el seguimiento a las acciones de cobro de la cartera en mora que han adelantado las administradoras.*

- El reporte consolidado permitirá analizar la tendencia mensual de la cartera del Sistema de la Protección Social, por Administradora y Subsistema.
- La Unidad podrá establecer estrategias conjuntas con las administradoras con el fin de mejorar la reducción de la cartera del sistema. Así mismo podrá verificar los resultados de estas estrategias y tomar las acciones a las que haya lugar.

Reportes de cartera: consolidado y desagregado



- Deben reportar la cartera mayor a treinta (30) días calendarios de incumplimiento de pago.
- Comprende un informe acumulado a la fecha de corte y debe incluir toda la cartera morosa que se encuentre en las etapas de: aviso de incumplimiento. Cobro anterior al título, generación del título, cobro persuasivo y cobro judicial/ coactivo.
- La cartera reportada puede ser presunta o real:
 - Cartera Presunta: Liquidación provisional de la obligación.
 - Cartera Real: Liquidación confirmada luego de depuraciones y análisis de la deuda presunta.
- Estos informes se concentran en la cartera por incumplimiento mayor a 30 días calendario. Sin embargo, si tiene identificada cartera morosa por inexactitud debe ser reportada.

Reporte consolidado de cartera

características generales



- Debe entregarse a mas tardar el ultimo día hábil de cada mes del año (12 reportes), asignando en la estructura del nombre del archivo el mes de entrega.
- A partir del día calendario siguiente al vencimiento del plazo de entrega del reporte, empieza a correr el termino para el calculo de la sanción por no envío de la información.
- Todos los campos (7) son obligatorios y serán evaluados mes a mes.
- Tiene 2 campos nuevos: "Año de la cartera" y "Número de Periodos sin Pago".

Reporte consolidado de cartera estructura



Campo	Descripción	Tipo	Detalle	
1	Cód Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte
2	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte
3	Tipo de cartera	Numérico	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presunta 2. Real
4	Origen de cartera	Numérico	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mora. 2. Inexactitud.
5	Año de la cartera	Numérico	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Igual o inferior a 1 año 2. Mayor a 1 año - igual o inferior a 2 años 3. Mayor a 2 años - igual o inferior a 3 años 4. Mayor a 3 años - igual o inferior a 4 años 5. Mayor a 4 años - igual o inferior a 5 años 6. Mayor a 5 años
6	Número de periodos sin pago	Numérico	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de seis periodos 2. Igual o mayor a seis meses hasta menos de doce meses. 3. Igual o mayor a doce meses hasta menos de treinta y seis meses. 4. Igual o mayor a treinta y seis meses.
7	Valor de la cartera	Numérico	10000000	<p>Valor total de la cartera de acuerdo a la clasificación de los campos 3,4,5 y 6.</p> <p>Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero.</p> <p>(No incluir separador de miles, ni signo pesos \$, ni decimales)</p>

Reporte desagregado de cartera

características generales



- Debe entregarse a mas tardar el ultimo día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año (4 reportes), asignando en la estructura del nombre del archivo el mes de entrega y no el mes de corte.
- A partir del día calendario siguiente al vencimiento del plazo de entrega del reporte, empieza a correr el termino para el calculo de la sanción por no envío de la información.
- Todos los campos (16) son obligatorios y serán evaluados cada trimestre en cuanto a la calidad y cantidad de la información.
- Tiene 2 campos nuevos: “Año de la cartera” y “Número de Periodos sin Pago”.
- El valor total de la suma de la cartera de este reporte debe coincidir con el valor total de la cartera del reporte consolidado. Al presentarse una diferencia entre estos valores se conformará una conducta sancionable por entrega de información inexacta.

Reporte desagregado de cartera estructura



Campo	Descripción	Tipo	Detalle	
1	Cód Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte
2	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte
3	Nombre o razón social del aportante	Alfanumérico	Enviamos SAS	Nombre o razón social del aportante PILA, con valores de cartera pendiente de pago (No incluir carácter PIPE dentro del nombre o razón social)
4	Tipo de documento	Alfanumérico	NI	NI : Número de identificación tributaria - CC : Cédula de ciudadanía - CE : Cédula de extranjería - TI : Tarjeta de identidad - RC : Registro Civil - PA : Pasaporte
5	Número de documento del aportante	Alfanumérico	800251234	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)
6	Número de dígito de verificación	Numérico	2	Para tipo de documento NI
7	Tipo de cartera aportante	Numérico	1	1. Presunta 2. Real
8	Origen de cartera aportante	Numérico	1	1. Mora. 2. Inexactitud.
9	Valor de la cartera aportante	Numérico	10000000	Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero. (No incluir separador de miles, ni signo pesos \$)

Reporte desagregado de cartera estructura



Campo	Descripción	Tipo	Detalle	
11	Número de periodos sin pago	Numérico	5	Incluir la cantidad de periodos pendientes de pago por aportante. Si tiene periodos sin pago no consecutivos, debe incluirlos por separado
12	Última acción de cobro	Numérico	4	<p>1. Aviso: aportante al cual se le envió aviso de incumplimiento.</p> <p>2. Cobro anterior al título: aportante con gestión persuasiva antes de emitir el título.</p> <p>3. Generar título: aportante al cual se le generó y envió el documento de constitución de la mora.</p> <p>4. Cobro persuasivo: aportante al cual se le han realizado las acciones persuasivas una vez se encuentra en firme el título y antes de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva.</p> <p>5. Cobro judicial/coactivo: aportante con demanda radicada o en proceso coactivo</p> <p>6. Ninguna: aportante al cual no se le realizó gestión de cobro.</p>
13	Fecha última acción de cobro	Numérico	20 13- 03- 10	AAAA-MM-DD (único formato) Cuando en el campo 14. Última acción de cobro se ha seleccionado la opción 6. Ninguna , este campo debe ir en blanco.
14	Estado del aportante	Alfanumérico	A	<p>A: Activo: aportante que tiene cotizantes o trabajadores con relación laboral activa, es un aportante con nómina y está obligado a pagar los correspondientes aportes</p> <p>I: Inactivo: aportante que tiene cotizantes o trabajadores con relación laboral activa o inactiva, pero se encuentra en algún proceso concursal y tiene aportes en mora de periodos anteriores.</p>
15	Clasificación del estado del aportante	Alfanumérico	A	<p>A: Activo - E: Expulsada: aplica únicamente para las Cajas de Compensación Familiar - R: Reestructurada: aportante con acuerdo de reestructuración. - L: Liquidada: aportante con proceso de liquidación finalizado. - ND: No determinado: la administradora no conoce el estado del aportante.</p>
16	Convenio de cobro	Numérico	1	<p>1. SI - 2. NO</p> <p>Tenga en cuenta que en este campo la administradora debe informar si tiene convenio con un tercero para el cobro de la cartera pendiente para este aportante. (No es acuerdo de pago)</p>

Reporte de **ubicación y contacto**



Este reporte debe contener información de **ubicación** refiriéndose al lugar donde se puede encontrar al aportante y de **contacto** que incluye teléfonos y correos electrónicos a través de los cuales es posible comunicarse con él. Tenga en cuenta las siguientes consideraciones al momento de consolidar su reporte:

- Solo se deben reportar a los aportantes para los que se tenga por lo menos un dato de ubicación o contacto. No reporte registros que solo tengan la identificación del aportante.
- Cada registro de la tabla enviada corresponde a todos los datos de ubicación o contacto de un aportante, por lo tanto un aportante aparecerá una sola vez.
- El campo *ultima fecha de actualización*, se refiere a la ultima fecha en la que la administradora hizo la gestión de solicitar o confirmar los datos registrados para el aportante. Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible aaaa-mm-dd: si no tiene el día, introduzca el día 1; si no tiene el mes, introduzca el mes 1, el año corresponde en el cual realizó la gestión de actualización.
- Tenga en cuenta que los registros de aportantes que cada administradora reporte, podrán ser cruzada con otros registros para estimar el porcentaje de aportantes activos con información de contacto y ubicación

Reporte de ubicación y contacto estructura



Campo	Descripción	Tipo	Detalle	
1	Cód Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte
2	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte
3	Nombre o razón social del aportante	Alfanumérico	Enviamos SAS	Nombre o razón social del aportante PILA (No incluir carácter PIPE dentro del nombre o razón social)
4	Tipo de documento	Alfanumérico	NI	NI : Número de identificación tributaria - CC : Cédula de ciudadanía - CE : Cédula de extranjería TI : Tarjeta de identidad - RC : Registro Civil - PA : Pasaporte
5	Numero de documento del aportante	Alfanumérico	786345279	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)
6	Número de dígito de verificación	Numérico	2	Para tipo de documento NI
7	Dirección 1	Alfanumérico	Autopista el Dorado No 68 B - 45	(No incluir carácter PIPE dentro de la dirección)
8	Código departamento 1	Numérico	001	Código DIVIPOLA DANE
9	Código municipio 1	Numérico	11	Código DIVIPOLA DANE
10	Nombre departamento 1	Alfanumérico	Cundinamarca	
11	Nombre municipio 1	Alfanumérico	Bogotá D.C	

Reporte de ubicación y contacto estructura

Campo	Descripción	Tipo	Detalle	
12	Dirección 2	Alfanumérico		(No incluir carácter PIPE dentro de la dirección)
13	Código departamento 2	Numérico		Código DIVIPOLA DANE
14	Código municipio 2	Numérico		Código DIVIPOLA DANE
15	Nombre departamento 2	Alfanumérico		
16	Nombre municipio 2	Alfanumérico		
17	Teléfono fijo 1	Numérico	8002394	(No incluir caracteres especiales)
18	Indicativo teléfono 1	Numérico	01	Indicativo Ciudad
19	Teléfono fijo 2	Numérico		(No incluir caracteres especiales)
20	Indicativo teléfono 2	Numérico		Indicativo Ciudad
21	Celular 1	Numérico	3015575352	(No incluir caracteres especiales)
22	Celular 2	Numérico		(No incluir caracteres especiales)
23	Correo electrónico 1	Alfanumérico	enviamos@une.com.co	
24	Correo electrónico 2	Alfanumérico		
25	Última fecha de actualización de la información	Numérico	2014-06-22	AAAA-MM-DD - único formato (Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible: si no tiene el día, introduzca el día 01; si no tiene el mes, introduzca el mes 01; si ni siquiera tiene el año deje vacío todo el campo)

Conductas sancionables por incumplimiento del estándar I



- La Unidad realizará seguimiento a las administradoras del Sistema de la Protección Social por cada periodo y reporte obligado a entregar.
- Se validará el cumplimiento de las condiciones y forma de envío, estructura y características del archivo.
- El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde con la conducta en que incurrió la administradora, teniendo en cuenta que por cada reporte y periodo da origen a una sanción

Conductas sancionables

Son 4 conductas sancionables para el Estándar I

	Conducta Sancionable	Sanción
1	No enviar la información. Enviar la información después del 5° día calendario posterior al vencimiento o plazo establecido. Enviar la información extemporánea y de manera incompleta o inexacta. No corregir la información cuando le sea solicitada por la Unidad y en los plazos establecidos.	Cincuenta (50) UVT
2	Enviar la información dentro del plazo establecido pero de manera incompleta o inexacta y la corrige con posterioridad a los 5 días calendario siguientes al recibo del primer reporte de recepción de la información por parte de La Unidad, y hasta el día 30 calendario del mismo mes.	Cuarenta (40) UVT
3	Enviar la información dentro del plazo establecido pero de manera incompleta o inexacta y la corrige dentro de los 5 días calendario siguiente al recibo del primer reporte de recepción de la información por parte de La Unidad.	Veinte (20) UVT
4	Enviar la información en forma extemporánea y completa.	Treinta (30) UVT

*La información es extemporánea cuando es entregada entre el 1° y 5° día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido para la entrega del reporte.

Conducta 1: sanción cincuenta (50) UVT



Esta conducta se evidencia cuando:

- No cumplen con el envío de información en los plazos establecidos y con las características estipuladas.
- No envían la información corregida en los plazos establecidos
- Enviar la información entre el 1° y 5° día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido.
- Enviar la información con posterioridad al 5° día calendario siguiente al vencimiento del plazo establecido.
- Lo anterior aplica tanto para el reporte como para la ficha de control que lo acompaña.

Conducta 2: sanción cuarenta (40) UVT



Esta conducta se evidencia cuando:

Información incompleta

- Entregar el reporte sin la correspondiente ficha de control o en formato diferente a texto (.txt)
- Reportar la cartera de un (1) solo trimestre y no la acumulada a la fecha de corte.

Información inexacta

- Entregar el reporte consolidado y desagregado de cartera sin que los valores estén conciliados, salvo que la diferencia obedezca a incidentes de tipo técnico evidenciados en el cargue de la información.
- Reportar en la ficha de control de una fecha de corte diferente con la establecida en la resolución.
- Entregar el reporte o la ficha de control con inconsistencias que impidan el cargue y consolidación de la información

Conducta 3: sanción treinta (30)

UVT



Esta conducta se evidencia cuando:

- Enviar la información corregida dentro de los 5 días calendario siguientes al recibo del primer reporte de recepción de la información. La Unidad realizará el reporte a través de correo electrónico

Conducta 4: sanción veinte (20)

UVT

Esta conducta se evidencia cuando:

- Enviar la información entre el 1º y 5º día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido para a entrega pero de manera completa, es decir con el cumplimiento de la estructura y características estipuladas, evidenciando cargue exitoso de la información, de lo contrario se aplicará la conducta 1.

Características de los **archivos**



1. Construya el nombre de cada reporte siguiendo estrictamente la estructura descrita en el anexo. Por ninguna razón el nombre puede ser modificado, no se deben incluir letras, símbolos, números o palabras adicionales.
2. Solo se permitirá la entrega de los reportes en formato (.txt). El uso de un formato diferente conforma uno de los hechos de devolución de los reportes por parte de la Unidad y que puede encontrar en el anexo técnico.
3. No incluya los nombres de los encabezados dentro del reporte.
4. El mes o periodo del reporte corresponde al mes en que se debe entregar el archivo, no al mes de corte del reporte.
5. Incluya siempre el total de las columnas que componen el reporte. En el caso que decida no incluir información en un campo, déjelo vacío pero no lo omita del reporte.
6. Use siempre el carácter PIPE (|) como separador de campo para todos los reportes. El uso de un carácter diferente ocasionará que le sea devuelto el archivo para corrección.

Características de los **archivos**



7. Evite incluir caracteres especiales (enter, separadores, puntos, comas o guiones) en el contenido de la columnas. El archivo no podrá ser leído y generará inconsistencia en el cargue. Tampoco se requiere el uso de separadores adicionales al final del registro.
8. Valide que la totalidad del archivo cargue de manera correcta. Revise que no se presenten errores en la separación de los campos que puedan generar inconsistencias en el reporte.
9. Valide que no sean incluidas líneas en blanco al final del archivo.
10. Registre cada dato según la descripción estricta de cada campo incluida en el anexo técnico.
11. Cada reporte debe entregarse con una ficha de control, la cual corresponde a un archivo de texto (.txt) donde cada campo debe estar separado con un carácter PIPE y con el nombre construido según lo descrito en el anexo técnico. Todos los campos de esta ficha son de diligenciamiento obligatorio y deben corresponder a lo efectivamente publicado.

Envío de la **información**



- Los reportes deben ser publicados a través de la conexión FTP Seguro de la Unidad en la carpeta que le corresponda a cada reportes. Si la publicación se realiza en una carpeta incorrecta no serán el archivo y por tanto será calificado como no recibidos
- La fecha oficial de recibido de lo reportes será la fecha de entrega del ultimo reporte corregido (ver conductas sancionables).
- Si aún no cuenta con el acceso a la conexión FTP de la Unidad consulte el aparte "Acceso a FTP Seguro de la Unidad", incluido en el anexo técnico de la Resolución 2082 de 2016. Tenga en cuenta que los inconvenientes de conexión con el FTP no eximen a las administradoras de entregar sus reportes en las fechas estipuladas.

Estándar 2

Aviso de incumplimiento

Objetivo del Estándar



Artículo 8º. Objetivo. El estándar de aviso de incumplimiento tiene como finalidad:

- i. Incentivar el pago voluntario de las contribuciones parafiscales de la Protección Social por parte de los aportantes que registran un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días.
- ii. Promover el reporte de las novedades que permitan a las Administradoras depurar información de deuda presunta.

Sujetos del Estándar



Las Administradoras deben enviar el aviso de incumplimiento a los aportantes que cumplan las dos (2) siguientes condiciones:

- i. Que no hayan realizado la autoliquidación y el pago de los aportes al subsistema de la Protección Social respectivo dentro de los plazos definidos en el Decreto 1670 del 2007.
- ii. Quienes presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago.

Aviso de incumplimiento

Oportunidad para el envío



Artículo 9º. Las Administradoras deben enviar el aviso dentro del termino comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.

Tipo de empresa	Dos últimos dígitos del NIT	Día hábil de vencimiento para el pago (Art. 1 Decreto 1670/07)	Mes de autoliquidación y pagos de aportes	Fecha límite de pago	Fecha máxima para envío del aviso de incumplimiento
Aportantes de 200 o más cotizantes	62	5º	Junio 2016	8 de junio del 2016	15 julio 2016

Aviso de incumplimiento

Oportunidad para el envío



Artículo 9º. Parágrafo.

Quando las Administradoras requieran a los aportantes en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen su competencia dentro del mismo plazo que el aviso de incumplimiento, se entenderá cumplido este estándar, siempre y cuando el requerimiento o comunicación contenga los requisitos establecidos.

Registro y estructura del aviso de incumplimiento



- Las Administradoras deben conservar la evidencia de comunicación de los avisos de incumplimiento para su posterior verificación, por parte de La Unidad.

Campo	Long	Ini	Fin	Tipo	Descripción	Detalle												
1	200	1	200	Alfabético	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	Alfabético	Tipo de documento del aportante	Obligatorio. Validado contra la siguiente lista: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>NI</td> <td>Número de identificación tributaria</td> </tr> <tr> <td>CC</td> <td>Cédula de ciudadanía</td> </tr> <tr> <td>CE</td> <td>Cédula de extranjería</td> </tr> <tr> <td>TI</td> <td>Tarjeta de identidad</td> </tr> <tr> <td>RC</td> <td>Registro civil</td> </tr> <tr> <td>PA</td> <td>Pasaporte</td> </tr> </table>	NI	Número de identificación tributaria	CC	Cédula de ciudadanía	CE	Cédula de extranjería	TI	Tarjeta de identidad	RC	Registro civil	PA	Pasaporte
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	Alfabético	Número de documento del aportante	Obligatorio.												
4	1	219	219	Numérico	Número de dígito de verificación	Obligatorio.												
5	1	220	220	Numérico	Mecanismo de envío de la comunicación	Obligatorio. <ol style="list-style-type: none"> 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Correspondencia 4. Mensaje de texto 5. Otro 												
6	50	221	270	Alfabético	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	Alfabético	Fecha de envío de la comunicación	Formato AAAA-MM-DD												

Conductas sancionables por incumplimiento del **Estándar II**



- i. No comunicar el aviso de incumplimiento al aportante.
- ii. Comunicar el aviso de incumplimiento fuera del término.
- iii. No disponer de la evidencia cuando es requerida por la UGPP.
- iv. Enviar el aviso de incumplimiento omitiendo los parámetros mínimos establecidos.

Dosificación de la sanción por incumplimiento del **Estándar II**

	Conducta Sancionable	Sanción
1	No comunicar el aviso de incumplimiento al aportante. Comunicar el aviso de incumplimiento fuera del término. No disponer de la evidencia cuando es requerida por la UGPP.	Cincuenta (50) UVT
2	Enviar el aviso de incumplimiento omitiendo los parámetros mínimos establecidos.	Treinta (30) UVT

Estándar 3

Acciones de cobro

Objetivo del Estándar



Artículo 10°. Objetivo. El estándar de acciones de cobro tiene como finalidad:

- i. Propiciar el pago voluntario e inmediato de la obligación que al aportante adeuda al Sistema de la Protección Social.
- ii. Evitar el inicio de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva a que hubiere lugar.

Artículo 11º. Constitución del Título Ejecutivo.

La Unidad debe verificar que las Administradoras privadas hayan expedido en un plazo no superior a cuatro (4) meses contados a partir de la fecha límite de pago, la liquidación que prestará merito ejecutivo sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema.

Para las Administradoras públicas el plazo máximo para expedir el acto administrativo que preste merito ejecutivo es de seis (6) meses.

Acciones de cobro

Artículo 12°. Acciones persuasivas

Las Administradoras deberán iniciar las acciones persuasivas, una vez se encuentre constituido el Título Ejecutivo; para lo cual deberán contactar al deudor como mínimo dos (2) veces, así:

- i. Por escrito dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo.
- ii. Por cualquier canal (Llamada telefónica; Correo electrónico; Correo físico; Fax; Mensaje de texto) dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario.

Fecha Constitución o firmeza del título ejecutivo	Fecha máxima para primera comunicación	Fecha máxima para segunda comunicación
30 de Junio	14 de Julio	14 de Agosto

Registro de la acciones persuasivas



El registro de las comunicaciones de cobro persuasivo enviadas a los aportantes, para la posterior verificación por parte de la Unidad, deberá ser así:

- i. Llamada telefónica: Grabación de la llamada realizada.
- ii. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado.
- iii. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.
- iv. Fax: Copia del reporte de envío.
- v. Mensaje de texto: Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta.

Acciones de cobro



Artículo 13°. Acciones Jurídicas

Vencido el plazo para realizar las acciones persuasivas de cobro, las administradoras contarán con un plazo máximo de cinco (5) meses para dar inicio a las acciones de cobro coactivo o judicial, según el caso.

Conductas sancionables por incumplimiento del **Estándar III**



- i. No constituir el Título ejecutivo en el plazo señalado en la Resolución.
- ii. No enviar las comunicaciones al aportante deudor dentro del término señalado en la resolución o no disponer de la evidencia cuando es requerida por la UGPP.
- iii. Enviar las comunicaciones al aportante deudor por fuera del termino señalado en la resolución.
- iv. No utilizar los parámetros mínimos establecidos para las comunicaciones.
- v. No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido.

Dosificación de la sanción por incumplimiento del **Estándar III**

	Conducta Sancionable	Sanción
1	No constituir el Título ejecutivo en el plazo señalado en la Resolución	Cincuenta (50) UVT
2	No enviar las comunicaciones al aportante deudor, o no disponer de la evidencia cuando es requerida por la Unidad.	Cincuenta (50) UVT
3	Enviar las comunicaciones al aportante deudor por fuera del termino señalado en la resolución.	Treinta (30) UVT
4	No utilizar los parámetros mínimos establecidos para las comunicaciones.	Veinte (20) UVT
5	No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido.	Cincuenta (50) UVT

Estándar 4

Documentación y formalización

Objetivo del Estándar



- **Artículo 14º. Objetivo.**

El estándar de Documentación y Formalización tiene como finalidad:

- i. Que las Administradoras documenten, formalicen, socialicen y mantengan actualizados sus procesos de cobro de la cartera en mora, de acuerdo con los estándares establecidos en la Resolución 2082 del 6 de Octubre de 2016.
- ii. Que las evidencias estén a disposición de La Unidad cuando ésta lo requiera, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico, Capítulo 4.

Requisitos generales para la documentación de los Estándares



- Todos los estándares definidos por La Unidad deben estar documentados en los procesos de cobro de las administradoras o en cualquier otro documento formal.
- Las administradoras deben documentar las acciones que van a realizar para recuperar la cartera en mora. Estas acciones como mínimo deben ser las establecidas en la Resolución de Estándares vigente. La documentación de los procesos de cobro donde se encuentren incorporados los estándares debe estar disponible para La Unidad cuando ésta sea requerida.
- La documentación de los estándares debe formalizarse al interior de las administradoras y conservar la evidencia. Se entiende formalizado cuando es oficializado por las Administradoras y se encuentra disponible para su consulta.
- Los estándares formalizados deben ser socializados al interior de las administradoras y conservar la evidencia. Se entienden socializados los estándares cuando han sido divulgados y conocidos por las personas que participan del proceso de cobro de las contribuciones parafiscales en cada administradora.
- La documentación debe mantenerse actualizada, ajustada, formalizada y socializada de acuerdo con los nuevos requerimientos o cambios que La Unidad realice a los Estándares de cobro.
- La documentación del proceso de cobro o su equivalente debe incluir las disposiciones legales que regulan los procesos de cobro de la cartera de las administradoras, como leyes, decretos, circulares o normas que les apliquen.
- La documentación del proceso de cobro o su equivalente debe incluir la forma en que la administradora da cumplimiento a cada uno de los siguientes estándares: “Uso Eficiente de la Información”, “Aviso de Incumplimiento” y “Acciones de Cobro” según lo establecido en el Anexo Técnico de la Resolución 2082 de 2016.

Conductas sancionables por incumplimiento del Estándar IV



- i. No contar con el manual de los procesos de cobro de cartera o no entregarlo dentro del plazo requerido por la Unidad. Esta conducta ocurre cuando:
 - La Administradora no tenga documentado dentro de sus procesos de cobro en un manual o documento equivalente los estándares definidos por la Unidad.
 - La Administradora entregue o envíe a la Unidad el manual o documento equivalente con posterioridad a la fecha que se haya requerido por la Unidad.
 - La Administradora no envíe o entregue a la Unidad el manual o documento equivalente a la fecha requerida por la Unidad.

- ii. No incluir los contenidos mínimos que establece el Anexo Técnico en cada uno de los estándares. Esta conducta ocurre cuando:
 - La Administradora en el manual o documento equivalente donde tenga descritos sus procesos de cobro no incorpore en detalle los contenidos mínimos para cada uno de los estándares : “Uso Eficiente de la Información”, “Aviso de Incumplimiento” y “Acciones de Cobro” y que se encuentran descritos en el capítulo 4. , Estándar de Documentación y Formalización, numeral 2. Requisitos específicos por cada estándar, del Anexo Técnico.

Conductas sancionables por incumplimiento del Estándar IV



iii. No tener evidencia de que existe formalización y/o socialización del proceso de cobro al interior de la Administradora que contenga los estándares establecidos por la Unidad. Esta conducta ocurre cuando:

- No se tenga evidencia de que el manual o documento equivalente de los procesos de cobro ha sido debidamente aprobado por la(s) persona(s) que la Administradora le(s) ha otorgado la competencia
- El manual o documento equivalente de los procesos de cobro no se encuentre disponible para consulta interna.
- El manual o documento equivalente de los procesos de cobro no se haya dado a conocer entre los responsables de ejecutarlos.

Dosificación de la sanción por incumplimiento del **Estándar IV**

	Conducta sancionable	Sanción
1	No contar con el manual de los procesos de cobro de cartera o no entregarlo dentro del plazo requerido por la Unidad.	Cincuenta (50) UVT
2	No incluir los contenidos mínimos que establece el Anexo Técnico en cada uno de los estándares.	Cuarenta (40) UVT
3	No tener evidencia de que existe formalización y/o socialización del proceso de cobro al interior de la Administradora que contenga los estándares establecidos por la Unidad.	Cuarenta (40) UVT

Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares

- Tabla Resumen con los criterios seleccionados para las diferentes etapas. La estructura sugerida se muestra con el siguiente ejemplo:

Estándar	Medio de cumplimiento	Evidencia*	Modelo Tipo	Momento de Ejecución
Aviso de incumplimiento	Llamada telefónica	Grabación de la llamada	Guion llamada aviso de incumplimiento	Primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a aquel en que se debió realizar el pago.
Acciones persuasivas	Comunicación Escrita	Constancia de la Guía de Envío de correspondencia	Modelo comunicación escrita	Quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firma del título ejecutivo,
Acciones persuasivas	Llamada telefónica	Grabación de la llamada	Guion llamada acciones persuasivas	Treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto

Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares

- Cronograma de cartera donde se especifiquen acciones, plazos y responsables mediante una línea de tiempo como se muestra a continuación:



GRACIAS

