



ESTÁNDARES DE COBRO

Guía de Acciones Persuasivas y Criterios para Iniciar el Cobro Coactivo/Judicial

Versión 1, 30 de Agosto 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 de la segunda de las tres secciones de la Resolución.

¿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 detalladas 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 encontrarán la información específica y detallada que le permitirá implementar eficientemente los artículos 8 y 9 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

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Propósito de las acciones persuasivas

Artículo 8 de la Resolución 444 de 2013

La finalidad de las acciones persuasivas es obtener el pago voluntario de la obligación que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social una vez la Administradora cuente con el título que presta mérito ejecutivo con el fin de evitar las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva.

La UGPP define estándares para las acciones persuasivas dentro del proceso de Cobro que fortalece la oportunidad y eficiencia en la gestión de Cobro de las Administradoras.

Alcance de esta Guía

► Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Artículo 8 de la Resolución 444 de 2013

Las Administradoras deberán realizar como mínimo dos comunicaciones al aportante deudor en la etapa de Cobro Persuasivo. Las Administradoras pueden seleccionar el canal de comunicación que mejor se ajuste a su proceso de Cobro. Sin embargo, la Administradora está obligada a que por lo menos una de las dos comunicaciones sea realizada por escrito.

Con el fin de que sea oportuna, la primera comunicación se deberá realizar dentro de los 15 días siguientes a la firmeza del título ejecutivo. La UGPP recomienda que esta comunicación sea escrita.

El segundo contacto con el deudor en esta etapa debe realizarse dentro de los 30 días siguientes a la firmeza del título ejecutivo. La UGPP recomienda que se realice a través de una llamada telefónica.

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

► **Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas**

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Guion de las comunicaciones

Artículo 8 de la Resolución 444 de 2013

Guion Comunicación Escrita

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

Respetado señor:

Le informamos que contamos con un título ejecutivo en firme (*especificar el acto que lo profirió- acto administrativo o liquidación de la deuda*) en donde consta que el aportante (*especificar nombre del aportante*) le adeuda al subsistema XXXX de la Protección Social, aportes por un valor de XXXX más los intereses que se generen hasta la fecha del pago. Este valor corresponde a los periodos XXXX a XXXX.

Es por esto que le recordamos que debe realizar el pago inmediatamente a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA.

Lo invitamos a cancelar y así evitar el inicio del (Cobro administrativo Coactivo o judicial) correspondiente, el cual le generaría un costo adicional al final del proceso así como la práctica de medidas cautelares como el embargo, secuestro y remate de los bienes o activos patrimoniales.

Cordial Saludo,

Nombre
Indicar Administradora
Dirección
Teléfono

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

► Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Guion Llamada Telefónica

1. Saludo

2. Lo estamos llamando de (*nombre de la Administradora*) para comunicarle que contamos con título ejecutivo en firme (*especificar el acto que lo profirió: acto administrativo o liquidación de deuda*) en donde consta que el aportante (*nombre del aportante*) le adeuda al subsistema XXXXXX de la Protección Social, aportes por un valor de XXXX más los intereses que se generen hasta el día del pago. Esta suma corresponde a los periodos XXXX a XXXX.

3. Si realiza el pago de lo que adeuda, evitará el Cobro Coactivo/ judicial del monto adeudado. Iniciar un proceso Coactivo/ judicial representa costos adicionales al final del proceso, medidas cautelares de embargo, secuestro y remate de sus bienes o activos patrimoniales, y el reporte en el boletín de deudores morosos del Estado.

4. Puede realizar el pago respectivo a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes PILA.

5. Si tiene inquietudes contacte a (*especificar nombre del encargado*) en los siguientes teléfonos y correos electrónicos XXXXX y XXXXXX.

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

► Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Evidencia de la comunicación

Artículo 8 de la Resolución 444 de 2013

La UGPP tiene la facultad de verificar el correcto cumplimiento de las comunicaciones de las acciones persuasivas. Es por esto, que las Administradoras deben conservar la evidencia de la efectiva comunicación por un periodo no menor a cinco años.

Las siguientes constituyen evidencia de las comunicaciones:

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

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

► Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Acciones Adicionales en el Cobro Persuasivo

Parágrafo Artículo 9 de la Resolución 444 de 2013

Las Administradoras pueden realizar acciones persuasivas adicionales a las definidas en los estándares. Los criterios que establezcan las Administradoras para insistir en el Cobro Persuasivo antes de adelantar el Cobro Coactivo/ judicial deben quedar documentadas para su posterior verificación.

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

► Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Parágrafo Artículo 8 de la Resolución 444 de 2013

1 Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Las acciones persuasivas no son apropiadas para todas las deudas por razones de oportunidad. Por lo tanto, las Administradoras pueden establecer principios internos y sustentados para obligaciones con condiciones específicas a las cuales considere que no debe agotar dichas acciones.

Los principios para iniciar el Cobro Coactivo/ judicial sin agotar acciones persuasivas buscan delimitar los parámetros comunes que deben adoptar todas las Administradoras para darle un tratamiento igual a situaciones similares.

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

► **Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas**

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

2

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Todos los principios determinados por la UGPP se basan en el principio general de que no se deben agotar las acciones persuasivas cuando existe un riesgo alto de no recuperar la cartera.

Este riesgo puede existir cuando:

- la cartera tiene una antigüedad que puede afectar la oportunidad de Cobro
- la deuda con la Administradora supera un monto mínimo determinado por la misma que puede generar una prioridad para ejercer el Cobro judicial o Coactivo
- el aportante le adeuda a más de una Administradora del mismo subsistema por un mismo cotizante. La UGPP enviará a las Administradoras la información pertinente para aplicar este principio.
- el aportante se encuentra en proceso de naturaleza concursal o estado de liquidación
- el aportante ha manifestado que no va a pagar la deuda
- el aportante fue expulsado (Cajas de Compensación)

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

► Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

3

Registro de la aplicación de los criterios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Las Administradoras deben documentar e implementar las reglas y políticas de Cobro que desarrollan los principios establecidos por la UGPP que van a aplicar. La documentación deberá ser actualizada cada vez que se modifiquen las reglas y políticas de Cobro que desarrollan estos principios.

Se recomienda que las Administradoras relacionen los casos a los que les fue aplicada la regla y política de Cobro. Para hacerlo podrían especificar en la relación, el título ejecutivo y la fecha en que se tomó la decisión.

Esta información podrá ser verificada por la UGPP en cualquier momento.

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

► **Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas**

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?

Artículos 8 y 9 de la Resolución 444 de 2013

Las Administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas cuando:

- no envían una o las dos comunicaciones al aportante deudor
- no siguen los contenidos mínimos establecidos para las comunicaciones
 - comunican la acción persuasiva por fuera del término establecido
 - no conservan la evidencia de las comunicaciones
- no documentan los criterios que utilizan para insistir en el Cobro Persuasivo
- no documentan las reglas y políticas de Cobro que aplican para no realizar las acciones persuasivas
- no implementan las reglas y políticas de Cobro que aplican para no realizar las acciones persuasivas

Alcance de esta Guía

Propósito de las acciones persuasivas

Estrategia de comunicación con el aportante en la etapa de acciones persuasivas

Guion de las comunicaciones

Evidencia de la comunicación

Acciones adicionales en el Cobro Persuasivo

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo o judicial sin agotar acciones persuasivas

Propósito de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

Registro de la aplicación de los principios para iniciar la etapa del Cobro Coactivo/judicial sin agotar acciones persuasivas

► **¿En qué casos las administradoras incumplen el estándar de acciones persuasivas?**

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 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