RESOLUCIÓN 2082 DE 2016

(octubre 6)

Diario Oficial No. 50.040 de 28 de octubre de 2016

<Consultar artículo 21 sobre entrada en vigencia>

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DEL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Por medio de la cual se subroga la Resolución número 444 del 28 de junio de 2013.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 539 de 2017, 'por medio de la cual se amplía el término de entrada en vigencia de la Resolución número 2082 del 6 de octubre de 2016, que subrogó la Resolución número 444 de 2013', publicada en el Diario Oficial No. 50.198 de 6 de abril de 2017.

- Modificada por la Resolución 251 de 2017, 'por medio de la cual se modifica la Resolución número 2082 del 6 de octubre de 2016, que subrogó la Resolución número 444 de 2013', publicada en el Diario Oficial No. 50.150 de 17 de febrero de 2017.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DEL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL (UGPP),

en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los numerales 18 y 19 del artículo 6o del Decreto 575 de 2013, el parágrafo 1o del artículo 178, y numeral 4 del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) en adelante La Unidad, en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los numerales 18 y 19 del artículo 6o del Decreto número 575 de 2013, el parágrafo 1o del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, expidió la Resolución número 444 del 28 de junio de 2013 por la cual se establecen los estándares de cobro que deben implementar las Administradoras del Sistema de la Protección Social.

Que se hace necesario subrogar la Resolución número 444 del 28 de junio de 2013 con el fin de establecer el objeto y alcance de los estándares de cobro, así como implementar prácticas que propendan a mejorar la gestión de cobro y optimicen el recaudo de la cartera en mora.

Que es imperioso definir las conductas sancionables y la dosificación de la sanción de que trata el numeral 4 del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012, con el fin de garantizar los principios de legalidad, racionalidad, y proporcionalidad en su imposición.

Que por lo anterior, es importante modificar las guías expedidas con ocasión de la Resolución

número 444 de 2013 para establecer en su reemplazo el “Anexo Técnico” que desarrolle cada uno de los estándares de los procesos de cobro de la cartera en mora que facilite su aplicación por parte de las Administradoras del Sistema de la Protección Social, y el seguimiento y control que debe ejercer La Unidad.

Que es conveniente consolidar la información de la cartera de la protección social en forma homogénea, que permita la formulación de estrategias y metas entre La Unidad y las Administradoras, y que además, propendan porque la relación costo-beneficio favorezca al Sistema.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. 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 2o. 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.

TÍTULO I.

ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA.

ARTÍCULO 3o. ESTÁNDARES DE PROCESOS. En el ejercicio de las acciones de cobro de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, las Administradoras deber adoptar dentro de sus procesos de cobro los siguientes estándares que propendan a mejorar la gestión d cobro y optimizar el recaudo de la cartera en mora y de esta manera disminuir la evasión y cumplir con los fines del Sistema:

Estándar número 1. Uso Eficiente de la Información.

Estándar número 2: Aviso de Incumplimiento.

Estándar número 3: Acciones de Cobro.

Estándar número 4: Documentación y Formalización.

CAPÍTULO I.

ESTÁNDAR DE USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 4o. OBJETIVO. El estándar de uso eficiente de la información tiene como finalidad:

i) Disponer de una base de datos actualizada de ubicación 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 5o. REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO. Con el objeto de construir una base de datos actualizada que facilite la ubicación de los aportantes obligados al pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social, las Administradoras deben adelantar las acciones necesarias para actualizar su información, solicitando a cada uno de sus aportantes, por lo menos una vez al año, los datos de ubicación y contacto de acuerdo con los lineamientos establecidos por La Unidad en el Anexo Técnico Capítulo 1.

Los datos recolectados deben ser consolidados y remitidos por las Administradoras a La Unidad a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada anualidad, sin perjuicio que puedan realizar actualizaciones y reportes con anterioridad a dicho plazo.

La Unidad compartirá con las Administradoras la información que consolide, para lo cual estas podrán solicitarla de acuerdo con las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico Capítulo 1 y únicamente utilizarla para el ejercicio de las funciones propias del control de la cartera del Sistema de la Protección Social, cumpliendo con los lineamientos señalados en la Constitución Política y la Ley 1712 de 2014 en relación con la protección del derecho al habeas data, intimidad, buen nombre y reserva legal.

ARTÍCULO 6o. REPORTE CONSOLIDADO DE CARTERA. Las Administradoras deben enviar a La Unidad, a más tardar el último día hábil de cada mes, un reporte consolidado de la cartera cuyas obligaciones 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.

ARTÍCULO 7o. 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. Para el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6o y 7o, 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.

CAPÍTULO II.

ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO.

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 9o. AVISO DE INCUMPLIMIENTO. Las Administradoras del Sistema de la Protección Social deben enviar el aviso a los aportantes que presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago, dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente. Lo anterior de conformidad con los criterios que se definen en el Anexo Técnico Capítulo 2.

PARÁGRAFO. Cuando las Administradoras en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen su competencia requiera el pago a los aportantes deudores, se entenderá cumplido este estándar, siempre y cuando lo envíen dentro de los términos señalados en dichas disposiciones y contenga los requisitos exigidos en el Anexo Técnico Capítulo 2; en caso contrario deberán ajustarse al plazo señalado en el presente artículo.

CAPÍTULO III.

ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO.

ARTÍCULO 10. 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 11. CONSTITUCIÓN TÍTULO EJECUTIVO. La Unidad verificará que las administradoras privadas hayan expedido en un plazo máximo de cuatro (4) meses contado ·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.

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 1

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.

CAPÍTULO IV.

ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.

ARTÍCULO 14. 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.

TÍTULO II.

PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

CAPÍTULO I.

COMPETENCIA.

ARTÍCULO 15. COMPETENCIA. El Subdirector de Determinación de Obligaciones y el Director de Parafiscales de La Unidad, son competentes para imponer las sanciones y resolver el recurso de reconsideración, respectivamente, con ocasión del incumplimiento a los estándares de cobro, de conformidad con la delegación atribuida mediante la Resolución 586 del 25 de junio de 2015 o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

CAPÍTULO II.

CONDUCTAS SANCIONABLES Y DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN.

ARTÍCULO 16. 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:

1. 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.	Cincuenta (50) UVT
Enviar la información después del 5o 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.	
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 1o y 5o 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.

2. 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

3. 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

4. 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

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

ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO. El procedimiento sancionatorio que aplicará la Unidad será el señalado en el artículo 180 de la Ley 1607 de 2012, modificado por el artículo 50 de la Ley 1739 de 2014 o disposiciones que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

TÍTULO III.

OTRAS DISPOSICIONES.

ARTÍCULO 18. CONVENIOS PARA ADELANTAR ACCIONES DE COBRO. Las Administradoras de la Protección Social de carácter privado podrán celebrar convenios para adelantar las acciones de cobro prejudicial y judicial, en los términos que le permita la ley.

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 parágrafo 1o del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, concordante con el artículo 3o del Decreto 3033 de 2013 recogido por el artículo 2.12.1.3 de la Parte 12, Título I del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público número 1068 del 26 de mayo de 2015.

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. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 539 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> La presente resolución rige a partir del 1o de julio de 2017, sin perjuicio que hasta esta fecha se continúe aplicando lo establecido en la Resolución número 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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 539 de 2017, 'por medio de la cual se amplía el término de entrada en vigencia de la Resolución número 2082 del 6 de octubre de 2016, que subrogó la Resolución número 444 de 2013', publicada en el Diario Oficial No. 50.198 de 6 de abril de 2017.

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 251 de 2017, 'por medio de la cual se modifica la Resolución número 2082 del 6 de octubre de 2016, que subrogó la Resolución número 444 de 2013', publicada en el Diario Oficial No. 50.150 de 17 de febrero de 2017.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 251 de 2017:

ARTÍCULO 21. La presente resolución rige a partir del 1o de abril de 2017, sin perjuicio de 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.

Texto original de la Resolución 2082 de 2016:

ARTÍCULO 21. 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 número 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. Derógase a partir de la vigencia dispuesta en el artículo anterior, las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D. C., a los 6 del mes de octubre del año 2016.

Publíquese y cúmplase.

La Directora General Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones

Parafiscales de la Protección Social (UGPP),

MARÍA CRISTINA GLORIA INÉS CORTÉS ARANGO.

ANEXO TÉCNICO.

ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA.

CAPÍTULO I.

ESTÁNDAR DE USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN.

1. REPORTE DE UBICACIÓN Y CONTACTO

1.1. Condiciones

Las Administradoras de la Protección Social deben actualizar durante el transcurso del año la información de ubicación y contacto de todos sus aportantes obligados al pago de las contribuciones parafiscales y enviar un reporte a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), en adelante La Unidad, el último día hábil del mes de noviembre de cada año, aplicando las siguientes condiciones:

1. La información de ubicación hace referencia a las direcciones donde se puede encontrar al aportante. La de contacto se refiere a teléfonos, correos electrónicos u otros medios a través de los cuales es posible comunicarse con él.

2. Cada registro del reporte enviado corresponde a todos los datos de ubicación o contacto de un aportante. Esto significa que solo debe existir un registro por cada aportante.

3. Para cada aportante se debe diligenciar la fecha de actualización de la información. Corresponde a la fecha efectiva de contacto con el aportante en la cual confirmó o actualizó los datos de ubicación y contacto.

(Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible: si no tiene el día, introduzca el día 01). Campos vacíos o con errores generan una medición baja en la calidad de la información suministrada, los campos vacíos se identifican como “nulos” y los campos con errores como “inconsistentes”.

4. Solo se deben reportar los aportantes para los que se tenga por lo menos un dato de ubicación o contacto. No deben reportarse registros que solo tengan la identificación del aportante. Esta información será cruzada con otros registros para estimar el porcentaje de aportantes con información actualizada de ubicación y contacto.

5. La Unidad evaluará la calidad y cantidad de la información que envían las Administradoras, en los siguientes términos:

- La calidad de la información se medirá a partir de la última fecha de actualización reportada.

- La cantidad se medirá a través de la completitud de la información determinada por el número de aportantes actualizados y datos que se tengan del aportante.

A partir de la evaluación de la calidad y cantidad de la información, La Unidad podrá desarrollar planes particulares de actualización para las Administradoras.

6. Las Administradoras utilizarán todos los canales de contacto posibles para solicitar al aportante la actualización de los datos de ubicación.

7. Las Administradoras deben conservar evidencias de las gestiones realizadas para obtener la actualización de los datos del aportante. La Unidad solicitará esta información cuando así lo determine.

Cuando la Administradora promueva la actualización de datos a través de terceros, dicha situación no la exime de su responsabilidad sobre este asunto, por tanto deberá asegurar que estos realicen las acciones de acuerdo con lo establecido en el presente Anexo Técnico.

1.2. Estructura del reporte de Ubicación y Contacto

Los datos deben enviarse de acuerdo con la siguiente estructura:

Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	**Cód Administradora**	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
2	**Nombre Administradora**	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
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)	Obligatorio
4	**Tipo de documento**	Alfanumérico	NI	NI : Número de identificación tributaria CC : Cédula de ciudadanía CE : Cédula de entranjería TI : Tarjeta de identidad RC: Registro Civil PA: Pasaporte	Obligatorio
5	**Numero de documento del aportante**	Alfanumérico	786345279	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
6	**Número de digito de verificación**	Numérico	2	Para tipo de documento NI	Obligatorio
7	**Dirección 1**	Alfanumérico	Autopista el Dorado No 68 B - 45	(No incluir carácter PIPE | dentro de la dirección)	Obligatorio al menos un dato de ubicación o contacto. - La dirección es completa cuando se registra; dirección, código y nombre del departamento y municipio. - El Télefono es completo cuando se registra; número telefónico e indicativo.
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		
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	No incluir mas de un (1) correo en este campo	
24	**Correo electrónico 2**	Alfanumérico	enviamosservicio@une.com.co	No incluir mas de un (1) correo en este campo	
25	**Última fecha de actualización de la información**	Numérico	2015-06-01	AAAA-MM-DD - único formato Corresponde a la fecha efectiva de contacto con el aportante en la cual confirmó o actualizó los datos de ubicación y contacto. (Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible: aaaa-mm-dd, si no tiene el día introduzca 01)	Obligatorio

1.3. Protocolo para compartir información de Ubicación y Contacto con las Administradoras

Con el fin de compartir la información de ubicación y contacto consolidada por La Unidad, las Administradoras deben cumplir con las siguientes especificaciones:

1. Designar el área o dependencia autorizada para solicitar y compartir la información, indicando nombres completos, número de identificación, cargo y correo electrónico de la persona que la representa.

2. Solicitar por escrito dirigido a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales de La Unidad, por la persona autorizada, los datos de ubicación y contacto de los aportantes obligados no localizados dentro del proceso realizado por la administradora para el control de su cartera.

En esta comunicación se debe indicar:

a) Que la información de ubicación y contacto suministrada por La Unidad será utilizada para uso exclusivo en el ejercicio de las acciones del control de su cartera;

b) Que recibida la información de ubicación y contacto, las Administradoras garantizarán las limitaciones de acceso y uso referidas al derecho de habeas data, intimidad, buen nombre y reserva legal.

3. Anexar a la comunicación un archivo magnético tipo texto (.cvs) separado por punto y coma (;) con el listado de los aportantes obligados (tipo de identificación – número de identificación y código administradora), que no han sido localizados por las Administradoras dentro del proceso al control de su cartera.

4. El nombre del archivo magnético debe tener la siguiente estructura: ADMAAAAMMDD_UBICACION_Y_CONTACTO.csv

Donde ADM: corresponde al subsistema (AFP – EPS – ARL – CCF- SENA – ICBF)

AAAA: año de la solicitud

MM: mes de la solicitud

DD: día de la solicitud

5. La Unidad se abstendrá de entregar información de ubicación y contacto de aportantes no afiliados a la Administradora. En caso de requerirla, las Administradoras deben justificar el motivo de la consulta y entregar el archivo magnético con el cumplimiento de los requisitos. Si la razón no es suficientemente justificativa, La Unidad podrá negar la consulta, mediante el correspondiente acto motivado.

6. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, La Unidad, a través de comunicación escrita y dirigida al funcionario autorizado, entregará un archivo (con clave) con la información de ubicación y contacto de los aportantes identificados con datos, mediante un CD, archivo publicado en el FTP en la carpeta destinada a la administradora o a través del mecanismo que disponga La Unidad.

7. La clave de acceso al archivo será suministrada por La Unidad al correo electrónico de la persona autorizada o por vía telefónica.

8. Las comunicaciones que no cumplan con las especificaciones del protocolo no serán tramitadas y se dispondrá su devolución.

9. La Unidad, accede y utiliza la información consolidada de ubicación y contacto de los aportantes suministrada por las Administradoras, con el propósito de llevar a cabo las actividades propias de su competencia.

10. Las Administradoras deben comunicar dentro de los dos (2) meses siguientes a la entrega de

la información de ubicación y contacto, el número de aportantes ubicados y actualizados con éxito sobre el total de los informados por La Unidad. Para tal fin, radicarán comunicación señalando en el asunto “Retroalimentación Datos de Ubicación y Contacto”, a través de la página web: www.ugpp.gov.co en el link “Escríbanos” y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

2. REPORTES DE CARTERA

2.1. Condiciones

Los informes deben reportar la cartera igual o mayor a treinta (30) días calendario de incumplimiento en el pago. Estos informes no se deben limitar a reportar la nueva cartera del mes o del trimestre, toda vez que comprende un informe acumulado a la fecha de corte.

Los informes deben reportar la cartera morosa acumulada a la fecha de corte y que se encuentre en las diferentes etapas de cobro: aviso de incumplimiento, cobro anterior al título, generación de título, cobro persuasivo y cobro judicial/coactivo.

La fecha de corte de los reportes es el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que las Administradoras deben entregar el reporte.

El informe consolidado de cartera debe entregarse a más tardar el último día hábil de cada mes del año (12 reportes). Por lo tanto, en el nombre del reporte consolidado de cartera se debe especificar el mes de entrega.

El informe desagregado de cartera por aportante, debe entregarse a más tardar el último día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año (4 reportes).

En el nombre del reporte desagregado de cartera se debe especificar el mes de entrega (01, 04, 07 -10) y no el mes de corte.

El plazo para la entrega de cada reporte vence el último día hábil de cada mes, a partir del siguiente día calendario empieza a correr el término para el cálculo de la sanción por no envío de la información.

La cartera reportada puede ser presunta o real.

La cartera presunta corresponde a la liquidación provisional de la obligación, efectuada con base en los registros históricos de pagos de la administradora (con la fórmula que utilicen las Administradoras), susceptible de modificaciones luego de efectuar la depuración respectiva y generando la cartera real. Cuando las Administradoras no identifiquen aportes históricos del aportante con el fin de calcular la mora, podrán utilizar otros mecanismos como los valores declarados de la nómina al momento de la afiliación, IBC reportado u otros, según corresponda.

Las administradoras deben realizar la estimación de la cartera presunta de acuerdo con los parámetros que han venido utilizando y reportar la fórmula aplicada.

El reporte consolidado de cartera corresponde a la información del total de cartera por administradora y el reporte desagregado de cartera a la información específica de cartera por aportante. Las Administradoras deben asegurarse, en los meses en los cuales se entregan los dos (2) reportes, de la conciliación de los valores de cartera reportados, de lo contrario estarán sujetas a las sanciones relacionadas con el Estándar de Uso Eficiente de la Información, salvo que la

diferencia obedezca a razones de tipo técnico en el cargue de la información.

Estos informes se concentran en cartera por incumplimiento igual o mayor a 30 días calendario. Sin embargo, si tiene identificada cartera morosa por inexactitud, debe ser reportada.

La Unidad evaluará la calidad y cantidad de la información que envían las Administradoras.

-- La calidad está directamente relacionada con los campos nulos e inconsistentes del archivo y la diferencia relativa entre los valores de cartera reportados en el consolidado y el desagregado de cartera.

-- La cantidad está relacionada con los campos obligatorios que contienen información del reporte desagregado.

Los campos vacíos se identifican como “nulos” y los campos con error como “inconsistentes”. A partir de la evaluación de la calidad y cantidad de la información, La Unidad podrá desarrollar planes particulares de seguimiento para las Administradoras.

El reporte consolidado permitirá analizar la tendencia mensual de la cartera del Sistema, por Administradora y Subsistema.

La Unidad realizará seguimiento al comportamiento de la cartera a través de indicadores y establecerá estrategias conjuntas con las Administradoras con el fin de mejorar la reducción de la cartera del Sistema.

Posteriormente, La Unidad verificará el cumplimiento de las estrategias formuladas en el análisis del comportamiento de la cartera para cada administradora y tomará las acciones a que haya lugar.

2.2. Estructura del Reporte Consolidado de Cartera

Esta estructura aplica para las Administradoras de los Subsistemas de Seguridad Social en Salud (EPS) y Pensiones (AFP y RPM), Riesgos Laborales (ARL), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	**Cód Administradora**	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
2	**Nombre Administradora**	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
3	**Tipo de cartera**	Numérico	1	1. Presunta 2. Real	Obligatorio
4	**Origen de cartera**	Numérico	1	1. Mora. 2. Inexactitud.	Obligatorio
5	**Año de la cartera**	Numérico	1	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	Obligatorio
6	**Número de periodos sin pago**	Numérico	1	1. Menos de seis periodos 2. Igual o mayor a sesis 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.	Obligatorio
7	**Valor de la cartera**	Numérico	10000000	Valor total de la cartera de acuerdo a la clasificación de los campos 3,4, 5 y 6. Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero. (No incluir separador de miles, ni signo pesos $, ni decimales)	Obligatorio

2.3. Estructura del Reporte Desagregado de Cartera por Aportante.

Esta estructura aplica para las Administradoras de los Subsistemas de Seguridad Social en Salud (EPS) y Pensiones (AFP y RPM), Riesgos Laborales (ARL), el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las Cajas de Compensación Familiar (CCF).

Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	**Cód Administradora**	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
2	**Nombre Administradora**	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
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)	Obligatorio
4	**Tipo de documento**	Alfanumérico	NI	**NI : Número de identificación tributaria** **CC : Cédula de ciudadanía** **CE : Cédula de entranjería** **TI : Tarjeta de identidad** **RC: Registro Civil** **PA: Pasaporte**	Obligatorio
5	**Número de documento del aportante**	Alfanumérico	800251234	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
6	**Número de dígito de verificación**	Numérico	2	Para tipo de documento NI	Obligatorio
7	**Tipo de cartera aportante**	Numérico	1	**1. Presunta** **2. Real**	Obligatorio
8	**Origen de cartera aportante**	Numérico	1	**1. Mora.** **2. Inexactitud.**	Obligatorio
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 $)	Obligatorio
10	**Año de la cartera aportante**	Numérico	1	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	Obligatorio
11	**Número de periodos sin pago**	Numérico	5	Incliur la cantidad de periodos pendientes de pago por aportante. Si tiene periodos sin pago no consecutivos, debe incluirlos por separado	Obligatorio
12	**Última acción de cobro**	Numérico	4	**1. Aviso:** aportante al cual se le envió aviso de incumplimiento. **2. Cobro anterior al título:** aportante con gestión persuasiva antes de emitir el título. **3. Generar título:** aportante al cual se le generó y envió el documento de constitución de la mora. **4. Cobro persuasivo:** aportante al cual se le han realizado las acciones persuasivas una vez se encuentra en firme el titulo y antes de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva. **5. Cobro judicial/coactivo:** aportante con demanda radicada o en proceso coactivo **6. Ninguna:** aportante al cual no se le realizó gestión de cobro.	Obligatorio
13	**Fecha última acción de cobro**	Numérico	2013-03-10	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.	Obligatorio
14	**Estado del aportante**	Alfanumérico	A	**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 **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.	Obligatorio
15	**Clasificación del estado del aportante**	Alfanumérico	A	**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.	Obligatorio
16	**Convenio de cobro**	Numérico	1	**1. SI** **2. NO** 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)	Obligatorio

3. CARACTERÍSTICAS DEL ARCHIVO

1. No se deben incluir los nombres de los encabezados dentro del reporte.

2. El mes o periodo del reporte corresponde al mes en que se debe entregar el archivo, no al mes de corte del reporte.

Ejemplo:

El viernes 29 de abril de 2016 (último día hábil de este mes) vence el plazo para entregar el reporte desagregado de cartera correspondiente al periodo de abril (2016_04).

Fecha de corte: 31-03-2016 (último día calendario del mes inmediatamente anterior)

Nombre de archivo; EPS_230501_2016_04_desagregado.txt

3) El nombre del archivo se construye de la siguiente forma:

- Primeros caracteres corresponden al Subsistema:	EPS
- Siguientes caracteres al código PILA de la administradora:	230501
- Siguientes al año del reporte:	2016
- Siguientes al mes del reporte:	11

- Nombre del reporte: contacto, consolidado o desagregado

- Cada campo del nombre separado por una raya al piso	_
- Extensión del reporte texto:	.txt

Ejemplos: EPS_230501_2016_11_contacto.txt

SENA_PASENA_2016_04_consolidado.txt

ICBF_PAICBF_2016_04_desagregado.txt

ARL_1425_2016_04_desagregado.txt

CCF_CCF03_2016_04_consolidado.txt

AFP_230201_2016_11_contacto.txt

Por ninguna razón el nombre del reporte debe ser modificado, no se deben incluir letras, símbolos, números o palabras adicionales.

4. Cada reporte debe entregarse con una ficha de control, la cual corresponde a un archivo de texto (.txt) donde cada campo debe estar separado por un carácter PIPE |

Todos los campos son de diligenciamiento obligatorio y no se deben adicionar o eliminar campos.

Ejemplo construcción de la ficha de control .txt

EPS001|EPS Social|CARLOS MARTÍN|ANALISTA DE CARTERA|camartin@epssocial.com; cartera@epssocial.com |4595959|05|EPS_230501_2015_11_contacto.txt|25000|25000000|2015-10-30|2015-11-27| Valor del aporte del último periodo con pago registrado por número de periodos sin pago.

Estructura de la Ficha de Control:

Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	Cód Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
2	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS SOCIAL	Nombre PILA Administradora que envía el reporte (No incluir carácter PIPE | dentro del nombre)	Obligatorio
3	Nombre responsable del envío	Alfanumérico	CARLOS MARTÍN	Nombre de la persona que gestiona el reporte (No incluir carácter PIPE | dentro del nombre)	Obligatorio
4	Cargo del responsable	Alfanumérico	ANALISTA DE CARTERA	Cargo de la persona que gestiona el reporte (No incluir carácter PIPE | dentro del nombre)	Obligatorio
5	Correo electrónico del responsable	Alfanumérico	camartin@epssocial.com; cartera@epssocial.com	Cuando se relaciona más de un correo electrónico, debe separarse con punto y coma (;)	Obligatorio
6	Teléfono del responsable	Numérico	4595959	(No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
7	Indicativo teléfono del responsable	Numérico	05	Indicativo Ciudad	Obligatorio
8	Nombre del archivo adjunto	Alfanumérico	EPS_230501_2015_11_contacto.txt	Nombre idéntico del reporte entregado	Obligatorio
9	Cantidad de registros del archivo adjunto	Numérico	25000		Obligatorio
10	Valor total de la Cartera reportada	Numérico	25000000	(No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
11	Fecha de corte del reporte	Numérico	2015-10-30	AAAA-MM-DD (único formato)	Obligatorio
12	Fecha de envió o publicación del reporte	Numérico	2015-11-27	AAAA-MM-DD (único formato)	Obligatorio
13	Metodología utilizada para el cálculo de la cartera presunta	Alfanumérico	Valor del aporte del último periodo con pago registrado por número de periodos sin pago	Corresponde a la formula utilizada por cada administradora para calcular la cartera presunta de un aportante. Este espacio será utilizado únicamente para el reporte desagregado de cartera (por aportante y por aportante y cotizante).	Obligatorio

5. Los datos diligenciados en la ficha de control deben corresponder al reporte adjunto, se verificará la coincidencia de la información registrada frente al reporte entregado, de no coincidir la información se devolverá para la corrección y se dará por no recibido hasta que sea corregido.

6. El nombre de la ficha de control debe tener la siguiente estructura:

Código de la administradora, Nombre ficha de control, año del reporte, mes del reporte, nombre del reporte y extensión .txt

Cada campo separado por raya al piso _

EPS001_FICHA_DE_CONTROL_2015_01_consolidado.txt

7. La fecha de envío a diligenciar en la ficha de control, corresponde a la fecha en la cual las Administradoras entregan o publican el reporte a La Unidad, a través de los medios establecidos para tal fin.

8. Si registra más de un correo electrónico del responsable, se deben registrar en el mismo campo y separarlos por punto y coma (;)

9. No se deben incluir los nombres del encabezado dentro de la ficha de control.

4. FORMA DE ENVIAR LA INFORMACIÓN

El reporte de la información debe realizarse por cada administradora de acuerdo con la estructura y características definidas por La Unidad en este Anexo Técnico.

1. La publicación de los reportes se debe realizar a través de la conexión FTP Seguro de La Unidad en la correspondiente subcarpeta; Consolidado, Desagregado o Contacto, de la carpeta denominada inicialmente Reportes - RES.444 de 2013. Los reportes publicados en carpetas diferentes no serán leídos por lo tanto no procederán con el cargue y se darán por no recibidos.

2. Los inconvenientes de conexión con el FTP no eximen que las Administradoras entreguen los reportes en la fecha estipulada de entrega. Para tal fin, debe entregarse en medio electrónico con contraseña de seguridad a través del Centro de Atención al Ciudadano ubicado en Bogotá, D.C., en la Calle 19 No 68 A 18, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. o puede ingresar a nuestra página web: www.ugpp.gov.co en el link “Escríbanos” mediante el cual podrá anexar los correspondientes archivos.

El envío de la información se debe hacer en un archivo en formato texto (.txt) separando cada campo con un carácter PIPE | (Alt+124) y cada registro debe separarse con un salto de línea (enter), no se debe incluir el carácter PIPE al final de cada línea o registro, ni dejar espacios en blanco al final del reporte.

Ejemplo reporte consolidado (7 campos)

EPS001|EPS Social|1|1|2013|1|10000000

EPS001|EPS Social|2|1|2014|2|50000000

3. Cuando las Administradoras requieran reemplazar el archivo previamente publicado por ajustes en la información, estructura o nombre del reporte, deben borrar el reporte inicial y publicar el nuevo reporte sin modificar el nombre del archivo.

Cuando a las administradoras no les sea permitido borrar un reporte del FTP para ser reemplazado, debe realizar la solicitud a La Unidad a través del correo electrónico hallazgos@ugpp.gov.co indicando el nombre del archivo y el motivo.

4. La fecha oficial de recibido de los reportes será la fecha de entrega del último reporte corregido. (ver conductas sancionables).

5. ACCESO AL FTP SEGURO DE LA UNIDAD

Cada administradora tiene acceso al FTP Seguro de La Unidad, mediante usuario y contraseña autorizada. Para solicitud de un usuario las administradoras deben:

1. Radicar solicitud firmada por el Jefe inmediato de la persona autorizada y dirigida a la Subdirección de Integración Aportes Parafiscales de La Unidad, a través de la página web: www.ugpp.gov.co en el link “Escríbanos” con copia al correo hallazgos@ugpp.gov.co detallando la siguiente información de la persona para la cual solicita el usuario:

- Nombre completo

- Identificación

- Cargo y área a la cual pertenece

- Datos de ubicación y contacto (dirección, número telefónico y correo electrónico)

2. La Unidad, a través del Centro de Servicios TI, enviará un correo electrónico suministrando el

usuario, contraseña y manual de instalación y configuración.

3. Para solicitar cambio de usuario se siguen los anteriores pasos y se confirma si el usuario anterior se elimina o queda activo, indicando para este último nombre, usuario y número de identificación.

4. Para inconvenientes de acceso, la administradora debe enviar un correo a cdsti@ugpp.gov.co solicitando el servicio por inconvenientes al ingresar al FTP de La Unidad y anexar la imagen del error. Igualmente, indicar el usuario al cual se le presenta el error.

6. CONDUCTAS SANCIONABLES POR INCUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR

La Unidad realizará seguimiento a cada administradora de la Protección Social por cada periodo y reporte obligado a entregar (datos de ubicación y contacto anual, consolidado de cartera mensual, desagregado de cartera por aportante trimestral).

Por cada reporte y para cada periodo, 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 la que incurrió la administradora, teniendo en cuenta que por cada reporte y periodo da origen a una sanción.

Las siguientes son las conductas que darán lugar a la imposición de sanciones para el estándar “Uso eficiente de la información”:

1. No enviar la información.

Enviar la información después del 5o 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.

Las anteriores conductas se evidencian cuando las Administradoras:

- No cumplen con el envío de la información en los plazos establecidos y con las características estipuladas.

- No envían la información corregida en los plazos establecidos.

- Envían la información entre el 1o y 5o día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido para la entrega, pero de manera incompleta o inexacta.

- Envían la información con posterioridad al 5o día calendario siguiente al vencimiento del plazo establecido.

- Lo anterior aplica tanto para el reporte como para la ficha de control que lo acompaña.

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.

- Información incompleta:

a) Entregar el reporte sin la correspondiente ficha de control o en formato diferente a texto (.txt);

b) Reportar la cartera de un (1) solo mes o de un (1) solo trimestre y no la acumulada a la fecha de corte.

- Información inexacta:

a) 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;

b) Reportar en la ficha de control una fecha de corte diferente con la establecida en la resolución;

c) Entregar el reporte o la ficha de control con inconsistencias que impidan el cargue y consolidación de la información.

La Unidad reportará la(s) inconsistencia(s) a la administradora a través del correo electrónico informado en la Ficha de Control.

A continuación se detallan las situaciones por las cuales se dispondrá la devolución del archivo y se solicitará la nueva publicación con las respectivas correcciones:

a) Entregar el reporte en formato diferente de texto (.txt);

b) Entregar la ficha de control en formato diferente de texto (.txt);

c) Entregar el reporte sin el cumplimiento de la estructura o condiciones establecidas en este Anexo Técnico; nombre del archivo no corresponde, archivo sin extensión, cantidad de campos incompletos, tipo de dato no corresponde al detalle de la estructura, datos obligatorios sin información;

d) No corresponder el carácter especial de separación de campos y/o de registro;

e) Publicar los reportes en carpeta diferente a la establecida;

f) Incluir los nombres de los encabezados del reporte.

3) Enviar la información dentro del plazo establecido pero de manera incompleta o inexacta y la corrige dentro de los 5 días calendario siguientes al recibo del primer reporte de recepción de la información por parte de La Unidad.

- 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.

4. Enviar la información en forma extemporánea y completa.

- Enviar la información entre el 1o y 5o día calendario posterior al vencimiento del plazo establecido para la 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.

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

Cuando la información sea entregada por fuera de los plazos establecidos, la administradora adicionalmente debe radicar un oficio el mismo día de la publicación del reporte confirmando la fecha de entrega y el motivo del incumplimiento. El oficio debe ser radicado a través del Centro de Atención al Ciudadano ubicado en Bogotá, D. C., en la Calle 19 No 68 A 18, de lunes a viernes en el horario de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. o puede ingresar a nuestra página web: www.ugpp.gov.co en el link “Escríbanos” y con copia al correo hallazgos@ugpp.gov.co

La imposición de la sanción no exime a las administradoras de entregar el reporte con el cumplimiento de la estructura y características estipuladas. La no entrega de los reportes con cargue exitoso se verá reflejado en los informes consolidados de cartera del Sistema de la Protección Social emitidos por La Unidad y publicados a través de su página web.

Las sanciones serán acumulativas sin exceder de 200 UVT por cada período de reporte.

CAPÍTULO II.

ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO.

1. APORTANTES A LOS CUALES DEBE ENVIARSE EL AVISO DE INCUMPLIMIENTO

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

a) 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 de 2007, o disposiciones que lo modifiquen o adicionen, y

b) A los aportantes que presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago, dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.

El aviso de incumplimiento se envía a los aportantes con el fin de promover el pago voluntario y el reporte oportuno de novedades, lo cual a su vez contribuye a la depuración de la información de la cartera presunta del sistema; por lo tanto, en el caso de los aportantes que registran incumplimiento superior a treinta (30) días, las Administradoras deben expedir o constituir el título ejecutivo correspondiente y adelantar las acciones de cobro persuasivo, jurídico o coactivo que procedan.

1. OPORTUNIDAD PARA EL ENVÍO DEL AVISO DE INCUMPLIMIENTO

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben enviar el aviso dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente, como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Tipo de empresa	Dos últimos dígitos del NIT	Día hábil de vencimiento para el pago (art. 1o Decreto 1670/07)	Mes de autoliquidación y pago de aportes	Fecha límite de pago	Fecha máxima para envío del aviso de incumplimiento
Aportantes de 200 o más cotizantes	54	5o	Mayo 2016	6 de mayo de 2016	15 de junio de 2016

Teniendo en cuenta que el aviso de incumplimiento constituye una práctica adicional a las acciones para la determinación, liquidación y cobro ordinarias que deben adelantar las Administradoras de acuerdo con el marco normativo que les sea aplicable, el término aquí previsto debe observarse, sin perjuicio del cumplimiento de aquellas.

Por lo tanto, cuando 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 exigidos en el presente Anexo Técnico.

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE INCUMPLIMIENTO

El aviso de incumplimiento debe suministrar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión para el aportante de la obligación incumplida del periodo correspondiente y la necesidad de realizar el reporte de novedades de forma oportuna para evitar las acciones de cobro persuasivo y jurídico o coactivo que pudieran generarse.

En este sentido, la información mínima que debe contener el aviso de incumplimiento es la siguiente:

1. Nombre de la Administradora que realiza el aviso.

2. Nombre o razón social e identificación del aportante.

3. Periodo adeudado, indicando claramente mes y año.

4. Informar los medios de pago de la obligación.

5. Advertir del inicio de acciones de cobro en caso de renuencia en el pago.

6. Requerir al aportante para que verifique si la mora registrada se deriva del incumplimiento en el pago o de una novedad que no ha sido reportada al sistema.

7. Advertir acerca del deber y de la importancia de reportar las novedades de la afiliación al Sistema de la Protección Social.

8. Informar los medios por los cuales puede reportar la novedad, si es el caso.

9. Informar el contacto de la administradora para absolver dudas o inquietudes.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL AVISO DE INCUMPLIMIENTO

Las administradoras deben comunicar el aviso de incumplimiento por uno (1) cualquiera de los siguientes canales:

1. Llamada telefónica.

2. Correo electrónico.

3. Correo físico.

4. Fax.

5. Mensaje de texto.

Cuando se trate de mensajes de texto, la información mínima que debe contener el aviso de incumplimiento es:

a) Nombre de la Administradora que realiza el aviso;

b) Nombre o razón social e identificación del aportante;

c) Periodo adeudado, indicando mes y año.

4. REGISTRO DEL AVISO DE INCUMPLIMIENTO PARA EFECTOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben conservar la evidencia de los avisos de incumplimiento comunicados a los aportantes para su posterior verificación por parte de la Unidad, de la siguiente manera:

1. Llamada telefónica: Grabación de la llamada realizada.

2. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado.

3. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.

4. Fax: Reporte de envío.

5. Mensaje de texto: Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta.

Debe registrarse la información de los avisos de incumplimiento comunicados con la siguiente estructura de datos:

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.

Campo	Long	Ini	Fin	Tipo	Descripción	Detalle
2	2	201	202	Alfabético	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	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. 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

Con el fin de estandarizar el contenido del aviso de incumplimiento, las Administradoras deben documentar en el manual o documento de trabajo interno respectivo, lo siguiente:

1. Para el canal telefónico, el guión utilizado para realizar las llamadas a los aportantes.

2. Para los avisos comunicados por correo electrónico, formato de la comunicación utilizada.

3. Para el correo físico, formato del escrito que se envía a los aportantes.

4. Para los avisos comunicados por Fax, formato de la comunicación utilizada.

5. Para los mensajes de texto, formato de los mensajes enviados.

5. CONDUCTAS SANCIONABLES POR INCUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR

La Unidad realizará seguimiento a cada administradora de la Protección Social a los reportes y evidencias de los avisos de incumplimiento comunicados a los aportantes. (Grabación de la llamada realizada, copia del correo electrónico enviado, reporte de envío de fax, copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia y registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta).

El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurra la administradora.

Las siguientes son las conductas que darán lugar a la imposición de sanciones para el estándar "Aviso de Incumplimiento":

1. 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:

Se sancionan tres conductas a saber: no comunicar el aviso de incumplimiento, comunicarlo por fuera del término establecido y no contar con la evidencia del cumplimiento del estándar cuando la Unidad lo requiera.

2. Enviar el aviso de incumplimiento omitiendo cualquiera de los parámetros mínimos establecidos en el Anexo Técnico Capítulo 2.

Se sanciona el incumplimiento de cualquiera de los parámetros que debe contener el aviso de incumplimiento, descritos en el Capítulo 2, numeral 2-Contenido mínimo del aviso de incumplimiento, del presente anexo técnico.

CAPÍTULO III.

ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO.

1. PROPÓSITO DE LAS ACCIONES DE COBRO

La finalidad de las acciones de cobro es obtener el pago voluntario o forzado de las obligaciones que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social a partir del momento en que la Administradora Privada elabore la liquidación o la Administradora Pública expida el acto administrativo que preste mérito ejecutivo, según sea el caso, de conformidad con las normas que les apliquen.

Se adelantará una etapa de cobro persuasivo para obtener el pago voluntario con el fin de evitar las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva, según el caso.

Con este estándar se busca fortalecer la oportunidad y eficiencia en la gestión de cobro de las obligaciones del Sistema por parte de las Administradoras.

2. CONSTITUCIÓN DEL TÍTULO EJECUTIVO

Se entiende constituido un título ejecutivo cuando la administradora de naturaleza privada emite la liquidación y la administradora pública el acto administrativo en firme, que contenga la obligación de manera clara, expresa y exigible.

La Unidad verificará que las administradoras privadas expidan el título ejecutivo que preste mérito ejecutivo en un plazo máximo de cuatro (4) meses contados a partir de las fechas límite de pago sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema; y las administradoras públicas en el plazo máximo de seis (6) meses.

Se entiende que el acto administrativo está en firme cuando han concluido los procedimientos administrativos a que hace referencia el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

3. APORTANTES QUE DEBEN SER OBJETO DE ACCIONES DE COBRO PERSUASIVO

Las acciones de cobro persuasivo deben adelantarse para todas las obligaciones en mora que presenten los aportantes ante las administradoras que no se les haya iniciado cobro jurídico o coactivo, según sea el caso, y además no presenten riesgo de incobrabilidad.

En este sentido, se considera que existe riesgo de incobrabilidad, cuando se presenten las siguientes condiciones, y en estos casos, las Administradoras deben abstenerse de adelantar las acciones persuasivas y proceder en forma directa al cobro jurídico o coactivo que corresponda:

a) La cartera tiene una antigüedad que puede afectar la oportunidad de cobro;

b) El aportante se encuentra inmerso en un proceso de naturaleza concursal, de liquidación, o en un proceso de sucesión para el caso de personas naturales;

c) El aportante no tiene voluntad de pago, de acuerdo con la manifestación expresa que haga en este sentido a la Administradora por cualquier medio que permita su posterior verificación;

d) El aportante tiene procesos de cobro jurídico o coactivo en curso, ante cualquier autoridad;

e) La obligación supera el monto definido por la administradora para dar prioridad a las acciones de cobro jurídico o coactivo, absteniéndose de realizar la gestión persuasiva. Cada administradora deberá definir y documentar esta regla en su proceso de cobro o en el documento formal correspondiente.

En todo caso, las Administradoras deben documentar en el manual o en el documento interno de trabajo equivalente, las reglas definidas en su política interna para persistir en las acciones de cobro persuasivo sin acudir a las acciones de cobro jurídico o coactivo, cuando así se justifique con base en un análisis de costo-beneficio.

Nota: Se entiende que las obligaciones se encuentran en cobro jurídico con la presentación de los créditos en los procesos de reorganización y liquidación judicial de la Ley 1116 de 2006, en los de reestructuración de la Ley 550 de 1999, liquidación voluntaria regulados por el Código de Comercio, de sucesión y en los demás de naturaleza concursal y liquidación.

4. OPORTUNIDAD PARA REALIZAR LAS ACCIONES PERSUASIVAS

Las Administradoras deben contactar al deudor como mínimo dos veces. El primer contacto lo deben realizar por escrito dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo, según el caso, y el segundo, comunicarlo por cualquier canal 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, como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Fecha de constitución o firmeza del título ejecutivo	Fecha máxima para primera comunicación	Fecha máxima para segunda comunicación
30 de mayo	14 de junio	14 de julio

Se considera que la acción persuasiva fue oportuna si fue realizada en el término señalado anteriormente y con el contenido mínimo de información indicado.

Las administradoras pueden realizar acciones persuasivas adicionales a las definidas en el presente estándar.

5. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS COMUNICACIONES DE COBRO PERSUASIVO

Las comunicaciones enviadas a los aportantes en mora en el marco de las acciones persuasivas deben suministrar información cierta, suficiente, concreta, actualizada y de fácil comprensión sobre la importancia de realizar el pago voluntario de las contribuciones de la Protección Social y evitar las acciones de cobro jurídico o coactivo que pudieran generarse.

En el caso de las obligaciones adeudadas a los subsistemas de salud, pensión, riesgos laborales debe incluirse en la comunicación la información de los cotizantes respecto de los cuales se registra mora. Para el Sena, ICBF y Subsidio Familiar la información será por aportante.

De acuerdo con lo anterior, la información mínima que deben contener las comunicaciones de cobro persuasivo es la siguiente:

1. Nombre de la Administradora que realiza la comunicación.

2. Nombre o razón social e identificación del aportante.

3. Resumen del periodo o periodos adeudados, indicando claramente mes y año.

4. Indicar que los intereses moratorios serán liquidados por la Planilla PILA.

5. Describir el título ejecutivo en el cual consta la obligación, esto es: i) Tipo de título, por ejemplo, liquidación de aportes, resolución, o el que corresponda, ii) fecha de expedición, iii) fecha de firmeza del título o exigibilidad de la obligación, según corresponda. No es necesario remitir el título ejecutivo.

6. Mencionar de forma general la importancia de realizar el pago voluntario de las contribuciones parafiscales de la protección social y evitar las acciones de cobro jurídico o coactivo que pudieran generarse.

7. Medios de pago de la obligación.

8. Advertir el inicio de acciones de cobro jurídico y decreto de medidas cautelares, en caso de renuencia en el pago.

9. Advertir el deber y la importancia de reportar las novedades de la afiliación al Sistema de la Protección Social.

10. Informar el medio de contacto de la Administradora para absolver dudas o inquietudes.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

La primera comunicación para el cobro persuasivo de las Contribuciones de la Protección Social debe realizarse por medio escrito.

La segunda comunicación obligatoria y las demás que decidan realizar las Administradoras, deben comunicarse por uno (1) de los siguientes canales:

1. Llamada telefónica

2. Correo electrónico

3. Correo físico

4. Fax

5. Mensaje de texto

Cuando se trate de mensajes de texto, la información mínima que debe contener la comunicación persuasiva es:

1. Nombre de la Administradora que realiza el aviso.

2. Nombre o razón social e identificación del aportante.

3. Periodo o periodos adeudados, indicando claramente mes y año.

7. REGISTRO DE LA ACCIÓN PERSUASIVA PARA EFECTOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN

Las administradoras de la Protección Social deben conservar la evidencia de las comunicaciones de cobro persuasivo enviadas a los aportantes, para su posterior verificación por parte de la Unidad de la siguiente manera:

1. Llamada telefónica: Grabación de la llamada realizada.

2. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado.

3. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.

4. Fax: Copia del reporte de envío.

5. Mensaje de texto: Registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta.

Con el fin de estandarizar el contenido utilizado para comunicar las acciones persuasivas, las Administradoras deben documentar en el manual o documento de trabajo interno respectivo, lo siguiente:

1. Para el canal telefónico, el guión utilizado para realizar las llamadas a los aportantes.

2. Para los comunicados enviados por correo electrónico, el formato de la comunicación utilizada.

3. Para el correo físico, formato del escrito que se envía a los aportantes.

4. Para los comunicados enviados por Fax, formato de la comunicación utilizada.

5. Para los mensajes de texto, formato del mensaje enviado.

8. ACCIONES JURÍDICAS

Agotada la etapa de cobro persuasivo, 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.

9. CONDUCTAS SANCIONABLES POR INCUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR

La Unidad realizará seguimiento a cada Administradora de la Protección Social respecto del cumplimiento del estándar de las acciones de cobro, sus evidencias y manuales de cobro (Títulos ejecutivos, grabación de la llamada realizada, copia del correo electrónico enviado, reporte de envío de fax, copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia y registro del envío del mensaje de texto en cualquier medio técnico que permita su consulta).

El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde a la conducta en la que incurra la administradora.

Las siguientes son las conductas que darán lugar a la imposición de sanciones para el estándar "Acciones de Cobro":

1. No constituir el título ejecutivo en el plazo señalado en la resolución que fija los estándares de cobro.

Cuando vencido el término establecido en la resolución de estándares de cobro, la Administradora no emitió o constituyó título ejecutivo.

2. No enviar las comunicaciones al aportante deudor dentro del término señalado en la presente resolución o no disponer de la evidencia cuando es requerida por la Unidad.

Comprende dos conductas a saber: no enviar las comunicaciones y no conservar la evidencia de la acción persuasiva para su posterior verificación por parte de la Unidad, conforme a lo establecido en el numeral 7 del Capítulo 3 del presente anexo.

3. Enviar las comunicaciones al aportante deudor por fuera del término señalado en la presente resolución.

Se sanciona la extemporaneidad en el envío de las comunicaciones, según los términos establecidos en la Resolución de Estándares de Cobro.

4. No utilizar los parámetros mínimos establecidos para las comunicaciones.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos mínimos que deben contener las comunicaciones persuasivas, establecidos en el numeral 5 del Capítulo 3, genera la sanción.

5. No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido.

No adelantar las acciones de cobro coactivo o judicial en el plazo fijado en la Resolución de Estándares, una vez agotada la etapa de cobro persuasivo.

CAPÍTULO IV.

ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.

Para el cumplimiento del estándar de documentación y formalización, las Administradoras tendrán en cuenta lo siguiente:

1. REQUISITOS GENERALES PARA LA DOCUMENTACIÓN DE TODOS LOS ESTÁNDARES

a) Todos los estándares definidos por la Unidad deben estar documentados en los procesos de cobro de las administradoras o en cualquier otro documento formal;

b) 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 esta sea requerida;

c) 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 están disponibles para consulta;

d) 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;

e) 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;

f) 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.

2. REQUISITOS ESPECÍFICOS POR CADA ESTÁNDAR

1. Uso eficiente de la información

Debe especificarse dentro la documentación del proceso de cobro la manera en que las Administradoras cumplan con este estándar, la cual debe contener como mínimo lo siguiente:

a) Los mecanismos utilizados para mantener actualizada la información de ubicación y contacto de todos sus aportantes;

b) El Área y personal autorizado para transmitir y consultar ante la Unidad los datos de ubicación y contacto de los aportantes;

c) Limitaciones de acceso y de uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes referidas al derecho de hábeas data, privacidad y reserva legal;

d) Los responsables de ejecutar, transmitir, revisar y aprobar los reportes de cartera solicitados por la Unidad;

e) Actividades y procedimientos que se deben realizar a fin de obtener, depurar, consolidar y entregar la información de la cartera consolidada y desagregada;

f) Las validaciones realizadas al interior de la Administradora para garantizar la calidad de la información que se envía a la Unidad;

2. Estándar aviso de incumplimiento

Debe especificarse dentro de la documentación del proceso de cobro la manera en que la administradora cumple con este estándar, la cual debe contener como mínimo lo siguiente:

a) El plazo establecido para generar el aviso de incumplimiento, dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a aquel en que debió realizarlo;

b) Aportantes destinatarios del aviso: 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 de 2007, y ii) Aportantes cuya cartera a favor del subsistema sea igual o inferior a treinta (30) días;

c) El medio de comunicación a través del cual se enviará el aviso;

d) El tipo de evidencia que queda como registro de que el aviso fue enviado;

e) El área responsable de generar el aviso y de guardar la evidencia de su envío;

f) El tiempo de conservación de las evidencias de envío del aviso de incumplimiento;

g) La forma en que se registran los datos del envío de aviso de incumplimiento.

3. Estándar de acciones de cobro

Debe especificarse dentro la documentación del proceso de cobro la manera en que las Administradoras cumplen este estándar, la cual debe contener como mínimo lo siguiente:

a) Verificar la constitución del Título Ejecutivo, dentro del plazo señalado en la Resolución;

b) El número de acciones persuasivas enviadas, como mínimo deben ser dos;

c) El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones. Tener en cuenta que la primera comunicación persuasiva debe hacerse por escrito;

d) Los plazos para el envío de las acciones persuasivas. Tener en cuenta que el primer contacto lo deben realizar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de 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 envió la primera comunicación sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario;

e) El tipo de evidencia que queda como registro de que la acción persuasiva fue realizada;

f) El área responsable de generar la acción persuasiva y de guardar la evidencia de su envío;

g) El tiempo de conservación de las evidencias de envío de las acciones persuasivas, el cual no debe ser inferior a cinco (5) años, contados a partir de la fecha de la constitución del título;

h) El tipo de evidencia que queda como registro de que se iniciaron acciones de cobro coactivo o judicial;

i) La forma en que se registran los datos del envío las comunicaciones persuasivas;

j) Los criterios para iniciar el Cobro Coactivo/Judicial sin agotar acciones persuasivas. En caso de que apliquen excepciones se debe especificar los criterios de excepción y quién los aprueba.

3. ELEMENTOS SUGERIDOS PARA INTEGRAR LOS REQUERIMIENTOS DE TODOS LOS ESTÁNDARES

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

Ejemplo de una tabla diligenciada:

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 firmeza 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.

b) Cronograma de cartera donde se especifiquen acciones, plazos y responsables durante una línea de tiempo.

Ejemplo de un cronograma:

4. CONDUCTAS SANCIONABLES POR INCUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR

La Unidad verificará que las Administradoras del Sistema de la Protección Social estén cumpliendo los estándares de cobro establecidos y procederá a sancionar los incumplimientos detectados de acuerdo con la conducta en la que se haya incurrido. Para el estándar de "Documentación y Formalización", las conductas que darán lugar al incumplimiento del estándar son las siguientes:

1. No contar con el manual de los procesos de cobro de cartera o no entregarlo dentro del plazo requerido por la Unidad:

-- Cuando la Administradora no tenga documentado dentro de sus procesos de cobro en un manual o documento equivalente los estándares definidos por la Unidad.

-- Cuando 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.

-- Cuando la Administradora no envíe o entregue a la Unidad el manual o documento equivalente a la fecha requerida por la Unidad.

2. No incluir los contenidos mínimos que establece el Anexo Técnico en cada uno de los estándares:

-- Cuando la Administradora en el manual o documento equivalente donde tenga descritos sus procesos de cobro, no incorpore en detalle los contenidos mínimos que se han establecido 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 presente anexo técnico.

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:

-- 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.

-- Cuando el manual o documento equivalente de los procesos de cobro no se encuentre disponible para consulta interna.

-- Cuando el manual o documento equivalente de los procesos de cobro no se haya dado a conocer entre los responsables de ejecutarlos.

CAPÍTULO V.

GLOSARIO.

Acciones Persuasivas: Gestiones para obtener el pago voluntario de las obligaciones.

Aportante - Empleador - Empresa: Es la persona o entidad que tiene la obligación directa frente a la entidad administradora de cumplir con el pago de los aportes correspondientes al Sistema de la Protección Social. Igualmente se entenderá que el aportante hace referencia a las personas naturales o jurídicas con trabajadores dependientes, a las entidades promotoras de salud, administradoras de pensiones o riesgos profesionales obligadas a realizar aportes correspondientes al Sistema, a los rentistas de capital y demás personas que tengan capacidad de contribuir al financiamiento del Sistema y a los trabajadores independientes que se encuentren afiliados al Sistema de Seguridad Social Integral.

Aviso de incumplimiento: Requerimiento al pago voluntario de una obligación que registra incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días a la fecha límite de pago.

Cartera o Deuda Presunta: Corresponde a la liquidación provisional de la obligación efectuada con base en los registros históricos de pagos de la administradora (con la fórmula que utilicen las Administradoras), susceptible de modificaciones luego de efectuar la depuración respectiva y generando cartera real.

Cartera o Deuda Real: Es aquella determinada en una liquidación o acto administrativo en firme proferido por las administradoras.

Cobro Jurídico: Procedimiento general para obtener el pago de las acreencias a través de la Jurisdicción.

Cobro Coactivo: Procedimiento especial por medio del cual la Administración Pública tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin que medie intervención judicial.

Cotizante: Se refiere a los trabajadores en relación de dependencia por los cuales se realiza el pago al Sistema de la Seguridad Social, o de los trabajadores independientes con capacidad de pago.

Documentación: Registrar en un documento los procesos de cobro de las administradoras donde se encuentren incorporados los estándares definidos por la Unidad.

Formalización: Oficializar los procesos de cobro donde se encuentren incorporados los estándares definidos por la Unidad y tenerlos disponibles para consulta.

Mora: Es el retardo en el cumplimiento de la obligación por parte del deudor después de que ha sido requerido el pago.

Novedades: Comprende todo hecho que afecte el monto de las cotizaciones a cargo de los aportantes o afiliados al Sistema de la Protección Social de las obligaciones económicas que estos tienen frente al sistema, tales como incapacidades, suspensiones del contrato de trabajo, variaciones no permanentes del Ingreso Base de Cotización, ingreso y retiro, trabajadores

dependientes al servicio de más de un patrono, cambio de condición de independiente a dependiente, o viceversa.

Reporte Consolidado de Cartera: Corresponde al total de la cartera identificada por la administradora con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario a la fecha de corte y reportada mensualmente, por: tipo, origen y año de la cartera, número de periodos sin pago y valor de deuda. Incluye la cartera morosa generada por independientes, dependientes, concursal, fallecidos, ilocalizados, entre otros.

Reporte desagregado de Cartera: El reporte desagregado de cartera corresponde a la deuda identificada por aportante, incluyendo datos adicionales como: 1) el número de periodos sin pago; 2) tipo de cartera; 3) origen de la cartera; 4) última acción de cobro adelantada, etc. Corresponde al total de la cartera identificada por la administradora con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario a la fecha de corte y reportada en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año.

Socialización: Divulgar y dar a conocer a las personas que participan del proceso de cobro de las contribuciones parafiscales en cada administradora, la documentación de los procesos de cobro que ha sido previamente formalizada.

Título Ejecutivo: Liquidación o acto administrativo en firme emitido por las administradoras que contiene una obligación clara, expresa y exigible a cargo del deudor; al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado.

Trabajador - Empleado: Persona que trabaja para otra a cambio de un salario.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de marzo de 2018

CANCILLERÍA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN