



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y
CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP**

RESOLUCIÓN NÚMERO xxxx DE 2021

“Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016”

El Director General en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los numerales 18 y 19 del artículo 6° del Decreto 575 de 2013, el párrafo 1° del artículo 178 y numeral 4° del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012 modificado el artículo 121 de la Ley 2010 de 2019, 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 6° del Decreto 575 de 2013, el párrafo 1° del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, expidió la Resolución No. 2082 del 6 de octubre de 2016, por medio de la cual se subrogó la Resolución No. 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 la Resolución 2082 del 6 de octubre de 2016 fijó los objetivos y el alcance de cada uno los estándares de cobro establecidos, así como la implementación de prácticas que propendan a mejorar la gestión de cobro y optimicen el recaudo de la cartera en mora.

Que es necesario ampliar el alcance de los objetivos definidos para el estándar de Uso Eficiente de la Información, enfocados al seguimiento del comportamiento de la cartera del Sistema de la Protección Social, con el fin de incluir el seguimiento al cumplimiento de los estándares de “aviso de incumplimiento” y “acciones de cobro”, que hacen parte de la gestión de cobro de la cartera.

Que para optimizar el análisis de la información reportada por las administradoras, se suprimirá la entrega del reporte “Consolidado de cartera” que dispone el artículo 6° de la Resolución 2082 de 2016; y se exigirá como único el “Reporte desagregado de cartera por aportante” dispuesto en el artículo 7°, se modificará la periodicidad de entrega y se eliminará la conducta sancionable por entrega de información incompleta del estándar de Uso Eficiente de la Información, establecida en el numeral 1 del artículo 16.

Que conforme con lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley 2010 de 2019 se ajustará el procedimiento sancionatorio en lo referido al tope máximo de la sanción mensual y anual por el incumplimiento de los estándares de procesos de cobro establecidos en el artículo 3° de la Resolución 2082 de 2016, y la determinación de las sanciones en un solo proceso de los ocurridos en la respectiva vigencia fiscal, con el fin de garantizar los principios de legalidad, racionalidad, y proporcionalidad en su imposición.

Que, como resultado de actualizaciones realizadas a la plataforma tecnológica de La Unidad, para la recepción de la información, se eliminará la necesidad de contar con un archivo ficha de control que acompañe e identifique el reporte desagregado de cartera

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

entregado por las administradoras en cumplimiento del estándar de Uso Eficiente de la Información.

Que, como consecuencia de lo anterior, se modificará el “Anexo Técnico” que desarrolla cada uno de los estándares de los procesos de cobro de la cartera en mora, facilitando su aplicación por parte de las Administradoras del Sistema de la Protección Social, al igual que el seguimiento y control que debe ejercer La Unidad.

Que se ajustará el monto de las sanciones por infracción, a los estándares de procesos de cobro, según las conductas sancionables, acorde con la gestión que le corresponde adelantar a las administradoras en cada uno de ellos.

Que se cumplió con la formalidad prevista en el Decreto número 1081 de 2015, modificado por el Decreto número 270 de 2017 y numerales 9 y 8 de los artículos 3° y 8° respectivamente del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en la Resolución número 609 de abril 12 de 2017 en relación con la publicación del texto de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. Modifíquese el artículo 1º de la Resolución 2082 de 2016, el cual quedará así:

Artículo 1º. OBJETO. Definir y determinar 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 4º del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012 y el numeral 4 del artículo 121 de la Ley 2010 de 2019, o disposiciones que los modifiquen.

ARTÍCULO 2º. Modifíquese el artículo 4º de la Resolución 2082 de 2016, el cual quedará así:

Artículo 4º. Objetivo. El estándar de **USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN** tiene como finalidad:

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

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- iv) Servir como insumo para la generación del plan de verificación anual desarrollado por La Unidad que evalúa el cumplimiento de los estándares No. 2: Aviso de Incumplimiento y No. 3: Acciones de Cobro, a partir del análisis de la información reportada por las administradoras en el reporte desagregado de cartera.

ARTICULO 3º. Modifíquese el artículo 7º de la Resolución 2082 de 2016 el cual quedará así:

Artículo 7º. REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA POR APORTANTE. Las Administradoras deben presentar a La Unidad a más tardar el último día hábil de cada mes, un reporte desagregado de cartera por aportante con las obligaciones que presenten un incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada para efectuar el pago de las contribuciones del Sistema en los artículos 3.2.2.1 y siguientes del Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016 o norma que lo derogue o modifique.

Parágrafo. Para el reporte desagregado se tendrá como fecha de corte, el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que deba presentarse, el cual debe ser remitido cumpliendo con las especificaciones señaladas en el Anexo Técnico, Capítulo 1. Estándar de Uso Eficiente de Información.

ARTÍCULO 4º. Por el cual se modifica el artículo 11 de la Resolución 2082 de 2016 el cual quedará así:

Artículo 11º. Constitución Título Ejecutivo. La Unidad verificará que las administradoras privadas y públicas hayan expedido en un plazo máximo de nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago, la liquidación o acto administrativo que preste mérito ejecutivo, según el caso, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema.

Para iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial será suficiente la constitución del título que presta mérito ejecutivo sin que el aviso de incumplimiento lo complemente.

ARTICULO 5º. Adicionar un párrafo al artículo 12 "Acciones Persuasivas" de la Resolución 2082 de 2016, Capítulo III - Estándar ACCIONES DE COBRO, así:

Parágrafo: No se adelantarán las acciones persuasivas cuando la cartera en mora presente las condiciones de incobrabilidad señaladas en el Anexo Técnico. En estos casos, se procederá de manera directa al cobro coactivo o judicial, según el caso.

ARTICULO 6º. Modifíquese el artículo 16 de la Resolución 2082 de 2016, el cual quedará así:

Artículo 16º. CONDUCTAS SANCIONABLES Y DOSIFICACIÓN DE LA SANCIÓN. La Unidad en uso de la competencia sancionatoria determina las siguientes conductas como constitutivas de incumplimiento a los estándares de cobro fijados en la presente resolución, con la respectiva dosificación dentro del monto máximo mensual autorizado de doscientas (200) UVT y hasta dos mil cuatrocientas (2400) UVT por cada vigencia fiscal:

- 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

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

administradora, teniendo en cuenta que por cada reporte y periodo da origen a una sanción, así:

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar la información en el plazo establecido en la Resolución de estándares de procesos de cobro.	Cincuenta (50) UVT
No enviar la información dentro de los días 10 a 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo en las condiciones descritas en el capítulo 1 del anexo técnico	Cincuenta (50) UVT
Enviar la información dentro de los días 10 a 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo, en las condiciones descritas en el capítulo 1 del anexo técnico.	Veinte (20) UVT

En todo caso, sin perjuicio de la conducta sancionable en que haya incurrido la administradora, ésta deberá entregar los informes con el cumplimiento de la estructura y características estipuladas en el anexo técnico, teniendo en cuenta que el aplicativo DTQ no permitirá el ingreso del reporte de un periodo, si el anterior no se encuentra en el sistema.

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 deudor	Cincuenta (50) UVT
No enviar el aviso de incumplimiento dentro del término establecido en el artículo 9º de la Resolución 2082 de 2016	Treinta (30) UVT
No disponer de la prueba del envío del aviso de incumplimiento, cuando es requerida por la Unidad.	Cincuenta (50) UVT
Enviar oportunamente el Aviso de Incumplimiento sin cumplir uno cualquiera de los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico, Capítulo 2 del Estándar Aviso de Incumplimiento.	Veinte (20) 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

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar las comunicaciones persuasivas al aportante deudor, o no disponer de la prueba de envío cuando es requerida por la Unidad	Cincuenta (50) UVT
Enviar extemporáneamente las comunicaciones persuasivas al aportante deudor.	Treinta (30) UVT
Enviar oportunamente las comunicaciones persuasivas sin cumplir con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico	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 con las conductas en que incurra la administradora, las cuales pueden ser acumulativas, así:

Conducta Sancionable*	Sanción
No entregar el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente, en el medio solicitado por La Unidad o entregarlo fuera del plazo requerido	Cincuenta (50) UVT
No incluir en el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente los requisitos específicos por cada estándar indicados en el Anexo Técnico.	Veinte (20) UVT
No disponer de la prueba de la formalización y/o socialización del manual de los procesos de cobro o los documentos equivalentes al interior de la Administradora, que contenga los estándares establecidos por la Unidad.	Cuarenta (40) UVT

ARTICULO 7º. Modifíquese el artículo 17 de la Resolución 2082 de 2016 el cual quedará así:

Artículo 17º. Procedimiento Sancionatorio. El procedimiento sancionatorio que aplicará La Unidad es 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.

Parágrafo Primero. Informe de Verificación. Las áreas responsables de adelantar la verificación del cumplimiento de los estándares de cobro, a más tardar el último día hábil del mes de febrero de la siguiente vigencia, remitirán a la Subdirección de Determinación de Obligaciones un informe detallado de las presuntas conductas incumplidas con el fin de adelantar el proceso sancionatorio correspondiente, cuando aplique.

Parágrafo Segundo. Límite de sanciones. Las sanciones mensualmente no superarán el tope de doscientas (200) UVT y tendrán un límite máximo de hasta dos mil cuatrocientas (2.400) UVT por vigencia fiscal, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012, modificado por el 121 de la Ley 2010 de 2019.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Parágrafo Tercero. Acumulación de sanciones. Cuando la suma del valor de las sanciones a imponer por periodo mensual supere 200 UVT, se impondrá este límite y, máximo 2.400 UVT por vigencia fiscal.

Parágrafo Cuarto. Término de conservación de las pruebas del cumplimiento de los estándares de cobro. Las administradoras conservarán por un término de cinco (5) años las pruebas que demuestren el cumplimiento de cada uno de los estándares de cobro establecidos por la Unidad, contados a partir de su envío o constitución, según el caso.

ARTÍCULO 8º. Modifíquese el artículo 20 de la Resolución 2082 de 2016 el cual quedará así:

Artículo 20. Anexo Técnico. El anexo técnico hace parte integral de la presente resolución, es de obligatorio cumplimiento siempre que no contraríe lo dispuesto en la Resolución 2082 de 2016 y sus modificaciones y, en adelante podrá ser reformado mediante acto administrativo independiente a la presente resolución.

ARTÍCULO 9º. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de su expedición y publicación, modifica los artículos 1º, 4º, 7º, 11º, 12º, 16º, 17º y 20º de la Resolución 2082 de 2016, deroga los artículos 6º, 21º y 22º y los demás artículos conservan su vigencia.

ARTÍCULO 10º. PERIODO DE TRANSICIÓN. El artículo 7º de la Resolución 2082 de 2016 modificado por el artículo 3º de la presente resolución, rige a partir del vencimiento de cuatro (4) meses de la publicación de este acto administrativo, con el fin de que las administradoras se adecúen a la herramienta tecnológica dispuesta por la Unidad para el envío de la información de que trata el Estándar *Uso Eficiente de Información*, en el Anexo Técnico, capítulo 1; sin perjuicio que continúen enviando la información durante este periodo de transición a través de la herramienta actual.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los

FERNANDO JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

Director General Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

ANEXO TÉCNICO

ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

Contenido

1.	CAPÍTULO 1: ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN	9
1.1.	Reportes de información del estándar	9
1.1.1.	Reporte de ubicación y contacto.....	9
1.1.2.	Reporte desagregado de cartera por aportante	13
1.1.3.	Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad 18	
1.1.4.	Sanciones por incumplimiento del estándar.....	19
1.2.	Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras.....	20
2.	CAPITULO 2: ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO	22
2.1.	Propósito del aviso de incumplimiento:.....	22
2.2.	Aportantes a los cuales debe enviarse el aviso de incumplimiento	22
2.3.	Oportunidad para el envío del aviso de incumplimiento	22
2.4.	Contenido mínimo del aviso de incumplimiento	22
2.5.	Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento	23
2.6.	Pruebas para el control y verificación del estándar	23
2.7.	Registro del aviso de incumplimiento para efectos de control y verificación.....	24
2.8.	Documentación del estándar aviso de incumplimiento.....	24
2.9.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar.....	25
3.	CAPITULO 3: ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO	25
3.1.	Propósito de las acciones de cobro	25
3.2.	Constitución del título ejecutivo.....	25
3.2.1.	Oportunidad para la constitución del título ejecutivo	26
3.3.	Acciones de cobro persuasivo	26
3.3.1.	Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivo.....	26
3.3.2.	Excepción para realizar acciones persuasivas	26
3.3.3.	Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo	26
3.3.4.	Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo	27
3.3.5.	Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo	27
3.3.6.	Pruebas para el control y verificación del estándar	28
3.4.	Acciones de cobro judicial o coactivo	28
3.4.1.	Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo.....	28

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

3.5.	Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación.	29
3.6.	Documentación del estándar	30
3.7.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar.....	30
4.	CAPITULO 4: ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.....	32
4.1.	Requisitos generales para la documentación de todos los estándares	32
4.2.	Requisitos específicos por cada estándar.....	32
4.2.1.	Uso Eficiente de la Información	32
4.2.2.	Estándar aviso de incumplimiento	33
4.2.3.	Estándar de acciones de cobro	33
4.3.	Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares.	34
4.4.	Conductas sancionables por incumplimiento del estándar.....	35
5.	CAPITULO 5: GLOSARIO	36

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

1. CAPÍTULO 1: ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN

1.1. Reportes de información del estándar

1.1.1. Reporte de ubicación y contacto

Las Administradoras de la Protección Social deben actualizar por lo menos una vez al 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, a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año, aplicando las siguientes condiciones y estructura descrita el presente anexo técnico.

1.1.1.1. Características y condiciones del reporte

1. El reporte debe contener la totalidad de aportantes obligados con la administradora al pago de aportes, de los que se tenga al menos un dato de ubicación o un dato de contacto.

- No deben incluirse registros que solo tengan los datos de identificación del aportante.
- Reportar solo a los aportantes para los que la administradora tenga al menos un dato de ubicación (dirección) o un dato de contacto (teléfono fijo, celular o correo electrónico) y que cumplan con las condiciones de completitud descritas más adelante para el caso de direcciones y teléfonos fijos.

Esta información será cruzada con otras fuentes de información para estimar el porcentaje de aportantes con información reportada de ubicación y contacto.

- La Unidad podrá verificar la calidad y cantidad de esta información a partir de sus fechas de actualización registradas, la completitud de los registros y la cantidad de aportantes incluidos en el reporte.

A partir de la verificación de la calidad y cantidad de la información, La Unidad podrá desarrollar planes particulares de mejoramiento con las Administradoras.

2. Registre solo datos de ubicación o contacto completos.

- La información de ubicación hace referencia a las direcciones donde se puede encontrar al aportante. El reporte debe contener **direcciones completas**, es decir, dirección, nombres del departamento y del municipio con sus respectivos códigos DIVIPOLA DANE.
- La información de contacto se refiere a teléfonos fijos, celular y correos electrónicos a través de los cuales es posible comunicarse con el aportante. El registro de un teléfono fijo debe ser **completo**, es decir, que contenga el número de contacto y el respectivo número indicativo que le corresponde.
- No duplique registros ni datos de los aportantes en el reporte.

3. Utilice solo una fila del reporte por aportante.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- En un único registro o fila del reporte la administradora debe incluir los datos de ubicación y contacto que tenga disponibles del aportante y que cumplan con las condiciones de completitud descritas en el numeral anterior.
 - La estructura del reporte permite máximo 8 datos de ubicación y contacto por registro (2 direcciones, 2 teléfonos fijos, 2 celulares, 2 correos electrónicos). En ese sentido, cada registro o fila del reporte debe tener entre 1 y 8 datos de ubicación o contacto.
4. Registre en el campo de fecha de actualización del reporte, la fecha efectiva de contacto con el aportante en la cual confirmó los datos disponibles o actualizó su información de ubicación y contacto. Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible: si no tiene el día, introduzca el día 01.
5. Sobre la actualización de datos de ubicación y contacto:
- Las Administradoras deben utilizar todos los canales de contacto posibles para solicitar al aportante la actualización de los datos de ubicación.
 - Las Administradoras deben conservar las pruebas 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 lo tanto, debe asegurar que éstos realicen las acciones y registren la información del aportante de acuerdo con lo establecido en el presente Anexo Técnico.
 - Las administradoras deben documentar en su manual de procesos de cobro, la metodología utilizada para mantener actualizada la información de ubicación y contacto de los aportantes. (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización)

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

1.1.1.2. Estructura del reporte.

El reporte de ubicación y contacto debe contener sin excepción la siguiente estructura de 26 campos:

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

REPORTE UBICACIÓN Y CONTACTO					
Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	Fecha de corte	Alfanumérico	202110	Año y mes de entrega del reporte	Obligatorio
2	Cód. Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
3	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
4	Nombre o razón social del aportante	Alfanumérico	Enviamos SAS	Nombre o razón social del aportante (No incluir carácter PIPE dentro del nombre o Nº. Número de identificación tributaria)	Obligatorio
5	Tipo de documento	Alfanumérico	NI	CC : Cédula de ciudadanía CE : Cédula de extranjería TI : Tarjeta de identidad RC: Registro civil PA: Pasaporte CD: Carne diplomático SC: Salvoconducto de permanencia PE: Permiso especial de permanencia	Obligatorio
6	Número de documento del aportante	Alfanumérico	786345279	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
7	Número de dígito de verificación	Numérico	2	Para tipo de documento NI, de lo contrario deje el c	Obligatorio
8	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. Ver Capítulo 1, numeral 1.1 Condiciones del reporte. - La dirección es completa cuando se registra; dirección, código y nombre del departamento y municipio. - El Teléfono es completo cuando se registra; número telefónico e Indicativo.
9	Código departamento 1	Numérico	001	Código DIMPOLA DANE	
10	Código municipio 1	Numérico	11	Código DIMPOLA DANE	
11	Nombre departamento 1	Alfanumérico	Cundinamarca		
12	Nombre municipio 1	Alfanumérico	Bogotá D.C		
13	Dirección 2	Alfanumérico		(No incluir carácter PIPE dentro de la dirección)	
14	Código departamento 2	Numérico		Código DIMPOLA DANE	
15	Código municipio 2	Numérico		Código DIMPOLA DANE	
16	Nombre departamento 2	Alfanumérico			
17	Nombre municipio 2	Alfanumérico			
18	Teléfono fijo 1	Numérico	8002394	(No incluir caracteres especiales)	
19	Indicativo teléfono 1	Numérico	1	Indicativo Ciudad	
20	Teléfono fijo 2	Numérico		(No incluir caracteres especiales)	
21	Indicativo teléfono 2	Numérico		Indicativo Ciudad	
22	Celular 1	Numérico	3016000798	(No incluir caracteres especiales)	
23	Celular 2	Numérico		(No incluir caracteres especiales)	
24	Correo electrónico 1	Alfanumérico	enviamos@une.com.co	Registre un solo correo	
25	Correo electrónico 2	Alfanumérico		Registre un solo correo	
26	Última fecha de actualización de la información	Numérico	10/01/2021	DD/MM/AAAA- único formato (Introduzca esta fecha en el detalle que esté disponible: si no tiene el día, introduzca el día 01; si no tiene el mes, introduzca el mes 01; si ni siquiera tiene el año deje vacío todo el campo)	Obligatorio

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

1.1.1.3. Nombre y formato del reporte

El reporte de ubicación y contacto debe ser enviado a La Unidad según las especificaciones y definiciones dadas en los manuales del aplicativo Data Q, *storm user* y *storm web*, disponibles para ser consultados y descargados en la página web de La Unidad: www.ugpp.gov.co.

1.1.1.4. Plazo de entrega

De acuerdo con el artículo 5 de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro, el plazo de entrega del reporte de ubicación y contacto vence a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año.

Entrega del reporte fuera del plazo

La Unidad no definirá prorrogas ni ampliará el plazo de entrega establecido en el artículo 5 de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro y por tanto su incumplimiento será evaluado según los términos descritos en el artículo 16 de la mencionada resolución, que dosifican las sanciones impuestas para el estándar de Uso eficiente de la Información.

Así las cosas, la administradora debe tener en cuenta lo siguiente para la entrega de información por fuera del plazo establecido:

- Para el envío de reportes no entregados en el plazo, La Unidad autorizará su recepción a través del aplicativo Data Q entre los días 10 y 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo.
- Si luego de este tiempo la administradora no ha enviado el reporte esperado y decide hacerlo, debe solicitar por medio escrito a La Unidad la autorización para ser enviado a través del aplicativo Data Q. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencias de la entidad, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Ninguna de las dos opciones anteriores, exime a la administradora de la sanción que le aplique por no envío de la información en el plazo establecido.

Puede revisar las condiciones técnicas para la entrega de información a través del aplicativo Data Q en el numeral 1.1.3 Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad.

La imposición de la sanción no exime a las administradoras de entregar el reporte con el cumplimiento de lo estipulado, toda vez que:

- 1. El aplicativo Data Q no permitirá el ingreso al sistema del reporte de un periodo, si el reporte del periodo anterior no se encuentra en el sistema.*
- 2. La no entrega de los reportes se reflejará en los informes consolidados de cartera del Sistema de la Protección Social emitidos por La Unidad y publicados a través de su página web.*

1.1.2. Reporte desagregado de cartera por aportante

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Las administradoras deben incluir en este reporte, una descripción detallada de la deuda por mora identificada por aportante con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada para efectuar el pago

Hacen parte del detalle de este reporte datos de la deuda del aportante moroso como: los periodos objeto del cobro, la etapa del proceso en que se encuentran y en los casos que corresponda según el subsistema de la administradora, el detalle de los cotizantes sobre los cuales se identifica la ausencia del pago de su aporte.

1.1.2.1. Características y condiciones

1. El reporte debe incluir la cartera por aportante igual o mayor a treinta (30) días calendario de incumplimiento (**mora**) en el pago. No se debe limitar a reportar la nueva cartera del mes, toda vez que comprende un informe acumulado a la fecha de corte.

No debe incluirse cartera identificada como inexacta en el pago de aportes, toda vez que sobre esta inconsistencia en el pago de aportes no procede la aplicación de los estándares de cobro. Esta cartera debe reportarse a la Unidad en los mecanismos diseñados por la entidad para tal fin en el marco de sus competencias legales.

2. La fecha de corte del reporte debe ser el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que las Administradoras deben entregar el reporte.

Ejemplo: El reporte que se entrega el último día hábil de enero de 2021, debe tener fecha de corte de la información a 31 de diciembre de 2020.

3. La estructura del reporte contiene campos de identificación de los cotizantes (empleados o independientes) sobre los cuales el aportante ha ocasionado la mora. Se espera que estos campos sean registrados por las administradoras de los subsistemas de pensiones, salud, riesgos laborales y subsidio familiar que tengan discriminada su información de cartera a nivel de cotizante.

EL SENA e ICBF deben dejar vacíos estos campos, sin eliminarlos del reporte.

4. El *periodo mora* corresponde al mes o periodo identificado por la administradora con ausencia de pago. Si el aportante tiene más de un periodo en mora, debe crear un registro por cada periodo.
5. Los valores de cartera deben clasificarse en el campo *última acción de cobro* del reporte según la etapa del proceso de cobro en que se encuentren al corte de la información: *aviso de incumplimiento, cobro anterior al título, generación de título ejecutivo (liquidación o acto administrativo, según corresponda), cobro persuasivo o cobro judicial/coactivo*.
 - Este registro debe corresponder a la última acción efectivamente adelantada por las administradoras en el proceso de cobro al aportante.
 - La cartera morosa sin gestión desde que fue causada hasta la fecha de corte del reporte debe clasificarse con la opción "*Ninguna*" del campo "*Última acción de cobro*".
 - El reporte puede contener la cantidad de registros necesarios para clasificar la cartera total de cada aportante, con el fin de describir el estado de sus procesos de cobro (etapas), cuando tenga más de uno.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

6. El campo de “*aportantes expulsados*” debe ser diligenciado con las opciones 1 y 2, según corresponda, únicamente por las cajas de compensación familiar. Los demás subsistemas deben registrar el campo con el número 3, como indica la estructura del reporte.

En este punto es fundamental recordar que la expulsión de un aportante de la caja de compensación familiar por mora no implica el cese de las acciones de cobro por parte de las administradoras y por tanto no implica el cese de la aplicación de los estándares de cobro establecidos por La Unidad.

7. La Unidad evaluará la calidad de la información que envíen las Administradoras, a partir de la revisión de la consistencia y coherencia de la información entregada y la revisión de la diferencia relativa entre los valores de cartera reportados por periodo.
8. La Unidad podrá definir indicadores de seguimiento al comportamiento de la cartera y establecerá estrategias conjuntas con las Administradoras, enfocadas a la reducción de la cartera del Sistema de la Protección Social.

Posteriormente, La Unidad podrá verificar el cumplimiento de las estrategias formuladas y establecer las acciones a que haya lugar.

9. Las administradoras deben documentar e incluir en su manual de procesos de cobro (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización):
- El área y cargos responsables de ejecutar, transmitir, revisar y aprobar el reporte desagregado de cartera
 - Actividades y procedimientos que deben realizar los cargos responsables definidos por cada administradora, a fin de elaborar, depurar, consolidar y entregar la información.
 - Las validaciones realizadas por los cargos responsables al interior de las Administradoras para garantizar la calidad de la información que se envía a La Unidad.

1.1.2.2. Estructura del reporte

El reporte desagregado de cartera debe contener sin excepción la siguiente estructura de 16 campos:

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA					
Campo	Descripción	Tipo	Detalle		Prioridad
1	Periodo_reporte	Alfanumérico	2021-01	Año y mes de entrega del reporte	Obligatorio
2	Cód. Administradora	Alfanumérico	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
3	Nombre Administradora	Alfanumérico	EPS Social	Nombre PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
4	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
5	Tipo de documento	Alfanumérico	NI	NI : Número de identificación tributaria CC : Cédula de ciudadanía CE : Cédula de extranjería TI : Tarjeta de identidad RC: Registro civil PA: Pasaporte CD: Carne diplomático SC: Salvoconducto de permanencia PE: Permiso especial de permanencia	Obligatorio
6	Número de documento del aportante	Alfanumérico	800251234	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales)	Obligatorio
7	Número de dígito de verificación	Numérico	2	Para tipo de documento NI	Obligatorio
8	Nombre cotizante	Alfanumérico	Juan Rodríguez	Nombre del empleado/independiente con valor de aporte pendiente de pago	Opcional
9	Tipo de documento cotizante	Alfanumérico	CC	CC : Cédula de ciudadanía CE : Cédula de extranjería TI : Tarjeta de identidad RC: Registro civil PA: Pasaporte CD: Carne diplomático SC: Salvoconducto de permanencia PE: Permiso especial de permanencia	Opcional
10	Número de documento del	Alfanumérico	43456789	Número de identificación del cotizante con aporte pendiente	Opcional
11	Periodo mora	Numérico	2020-01	AAAA/MM. Periodo con ausencia de pago por parte del aportante. Si el aportante tiene mas de un periodo en mora, debe crear un registro por cada periodo	Obligatorio
12	Valor de la cartera	Numérico	10000000	Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero. (No incluir separador de miles, ni signo pesos \$) 1. Si no registra información por cotizante, registre el valor de cartera del aportante para el periodo registrado en el campo <i>Periodo mora</i> . 2. Si registra información de cotizante en los campos 3,4 y 5, ingrese el valor del aporte pendiente que le corresponde al cotizante por el periodo en mora registrado en el campo <i>Periodo Mora</i>	Obligatorio
13	Última acción de cobro	Numérico	4	Última acción realizada al aportante en el proceso de cobro por la mora registrada en el campo PERIODO MORA 1. Aviso: aportante al cual se le envió aviso de incumplimiento. (Ver Estandar Aviso de Incumplimiento) 2. Cobro anterior al título: aportante con gestión persuasiva antes de emitir el título y posterior al aviso. 3. Generar título: aportante con título ejecutivo constituido y previo a inicio de acciones de cobro persuasivo. (Ver Estandar Acciones de Cobro) 4. Cobro persuasivo: aportante al cual se le han realizado las acciones persuasivas una vez constituido el título y antes de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva. (Ver Estandar Acciones de Cobro) 5. Cobro judicial/coactivo: aportante con demanda radicada o en proceso coactivo. (Ver Estandar Acciones de Cobro) 6. Ninguna: aportante al cual no se le realizó gestión de cobro desde la constitución de la mora a la fecha de corte del reporte .	Obligatorio
14	Fecha última acción de cobro	Numérico	10/01/2021	DD/MM/AAAA (único formato) Cuando en el campo Última acción de cobro se ha seleccionado la opción 6. Ninguna , este campo debe ir en blanco.	Obligatorio
15	Clasificación del estado del aportante	Alfanumérico	A	1: Activo 2: Reestructurada: aportante con acuerdo de reestructuración. 3: Liquidada: aportante con proceso de liquidación finalizado. 4: Concursal: aportante en proceso concursal. 5: En liquidación: aportantes con proceso de liquidación en curso. 6: No determinado: la administradora no conoce el estado del aportante.	Obligatorio
16	Aportantes expulsados	Alfanumérico	A	Aplica únicamente para las Cajas de Compensación Familiar. 1: Expulsada: Aplica únicamente para las Cajas de Compensación Familiar 2. Activa: Aportante con proceso de cobro por mora no expulsado por la Caja de Compensación Familiar. 3. No aplica. (Para AFP - EPS - ARL-SENA - ICBF)	Obligatorio

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

1.1.2.3. Formato del reporte

El reporte desagregado debe ser enviado a La Unidad según las especificaciones y definiciones dadas en los manuales del aplicativo Data Q, *storm user* y *storm web*, disponibles para ser consultados y descargados en la página web de La Unidad: www.ugpp.gov.co.

1.1.2.4. Plazo de entrega

El artículo 7º de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro, define el plazo de entrega del reporte desagregado de cartera por aportante, el cual vence el último día hábil de cada mes.

Es obligatorio el cumplimiento del plazo establecido para todas las administradoras que se encuentran bajo el alcance de la resolución, incluidas las que determinen que a la fecha de corte no cuentan con aportantes en mora para generar el reporte, situación que también debe ser reportada a través de la plataforma autorizada Data Q.

Entrega del reporte fuera del plazo o corregido

La Unidad no definirá prórrogas ni ampliará el plazo de entrega establecido en el artículo 7º de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro y, por tanto, su incumplimiento será evaluado según los términos descritos en el artículo 16 de la mencionada resolución, que fija las conductas sancionables y dosifica la sanción a imponerse para el estándar de Uso eficiente de la Información.

Así las cosas, la administradora debe tener en cuenta lo siguiente para la entrega de información fuera del plazo establecido:

- Para el envío de reportes no entregados en el plazo, La Unidad autorizará su recepción a través del aplicativo Data Q entre los días 10 y 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo.
- Si luego de este tiempo las administradoras no han enviado el reporte esperado y deciden hacerlo, deben solicitar por medio escrito a La Unidad la autorización para ser enviado a través del aplicativo Data Q. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencias de la entidad, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Ninguna de las dos opciones anteriores, exime a las administradoras de la sanción que les aplique, por no envío de la información en el plazo establecido.

Puede revisar las condiciones técnicas para la entrega de información a través del aplicativo Data Q en el numeral 1.1.3 Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad.

La imposición de la sanción no exime a las administradoras de entregar el reporte con el cumplimiento de lo estipulado, toda vez que:

1. *El aplicativo Data Q no permitirá el ingreso al sistema del reporte de un periodo, si el reporte del periodo anterior no se encuentra en el sistema.*

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

2. *La no entrega de los reportes se reflejará en los informes consolidados de cartera del Sistema de la Protección Social emitidos por La Unidad y publicados a través de su página web.*

1.1.3. Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad

1.1.3.1. Herramienta autorizada

Se establece el aplicativo Data Q a través de los módulos *storm user* y *storm web*, como la herramienta principal para la recepción y validación de los reportes establecidos en el presente capítulo:

- *Storm user*: permite a las administradoras diligenciar, cargar, validar y generar el archivo a enviar, de acuerdo con las estructuras definidas por la Unidad para ser reportadas, como es el caso de los reportes de ubicación y contacto y desagregado de cartera por aportante.
- *Storm web*: permite a las administradoras enviar los reportes requeridos para el estándar, consultar las autorizaciones dadas por La Unidad para el envío de información, actualizar los datos de la entidad y consultar la trazabilidad de lo enviado.

La Unidad podrá autorizar el uso excepcional de un canal alternativo para la entrega de la información, solo si la administradora manifiesta un inconveniente de acceso al módulo *storm web* de Data Q, presentado antes del vencimiento del plazo, debidamente justificado y soportado.

1.1.3.1.1. Uso de la herramienta

Las administradoras pueden consultar y descargar los manuales de uso de los módulos *storm user* y *storm web* que conforman el aplicativo Data Q de la página web de La Unidad: www.ugpp.gov.co en el enlace “Plataforma intercambio de información”.

En estos documentos encontrará la siguiente información necesaria para el cumplimiento de lo requerido en el presente capítulo.

- Uso de la herramienta para la validación local de archivos (*Storm user*).
- Pasos para la generación de archivos en las condiciones de estructura y formato requeridas (*Storm user*).
- Condiciones de los archivos y para el envío de la información (*Storm web*).
- Usuarios autorizados para el uso de la herramienta.

Junto a los manuales de consulta de los módulos, en el enlace “Plataforma intercambio de información” de la página web de la entidad, también podrá encontrar:

- Enlace de descarga del archivo ejecutable *storm user*
- Enlace de acceso a módulo *Storm web*
- Preguntas frecuentes sobre los módulos *storm user* y *strom web*

1.1.3.1.2. Confirmación de recepción de la información por parte de La Unidad

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Una vez finalizado el proceso de envío y validación del reporte con un resultado de “procesado correcto” en el aplicativo Data Q, el sistema de correspondencia de La Unidad otorgará un número de radicado, el cual podrá ser verificado en la misma plataforma, en el módulo *storm web* en la opción de *formularios electrónicos*.

Este radicado será el soporte del envío de la información a la entidad, para la confirmación del cumplimiento del estándar uso eficiente de la información.

1.1.4. Sanciones por incumplimiento del estándar

1.1.4.1. Descripción de conductas sancionables del estándar

Las siguientes son las conductas sancionables y su dosificación, establecidas en el artículo 16 de la resolución de estándares de procesos de cobro, que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar “Uso eficiente de la información”:

Conducta sancionable 1

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar la información en el plazo establecido en la Resolución de estándares de procesos de cobro	Cincuenta (50) UVT

Conducta sancionable 2

Conducta Sancionable	Sanción
No enviar la información dentro de los días 10 a 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo, en las condiciones descritas en el capítulo 1 del anexo técnico de la resolución.	Cincuenta (50) UVT

Conducta sancionable 3

Conducta Sancionable	Sanción
Enviar la información dentro de los días 10 a 15 calendario del mes siguiente al vencimiento del plazo, en las condiciones descritas en el capítulo 1 del anexo técnico de la resolución.	Veinte (20) UVT

1.1.4.2. Validación de las conductas sancionables del estándar

- Las sanciones serán acumulativas sin exceder de 200 UVT por cada período mensual ni 2400 UVT en el año. (numeral 4° Artículo 121 de la Ley 2010 de 2019)
- La Unidad realizará seguimiento a cada administradora por cada periodo y reporte obligado a entregar (reporte de ubicación y contacto y reporte desagregado de cartera).
- El radicado generado por el aplicativo Data Q luego del envío de cada reporte será la prueba del cumplimiento del estándar *uso eficiente de la información*.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- El valor de la sanción por incumplimiento a este estándar será acorde con la conducta en la que incurran las administradoras por cada periodo y reporte que deba entregar la información (reporte de ubicación y contacto y reporte desagregado de cartera).

1.2. Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 5º de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro que señala que La Unidad compartirá con las Administradoras la información que consolide a partir de la recepción anual de los reportes de ubicación y contacto, se establece el siguiente protocolo de condiciones a seguir por parte de las administradoras para acceder a la información:

Alcance de la solicitud

1. Las administradoras pueden solicitar a la Unidad la consulta y disposición de los datos de ubicación y contacto de los aportantes, que no hayan sido localizados con éxito para el ejercicio de gestión del proceso de cobro.
2. En cumplimiento de lo establecido en el estándar 4 de Documentación y formalización, específicamente en los *Requisitos de documentación para el estándar de uso eficiente de la información* las administradoras deben documentar e incluir en su manual de cobro o documento equivalente:
 - El Área y los cargos autorizados para transmitir y consultar ante La Unidad los datos de ubicación y contacto de los aportantes.
 - Limitar el acceso y uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes, referidas al derecho de habeas data, privacidad y reserva legal.
3. 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.

Si la razón no es suficientemente justificativa, La Unidad podrá negar la entrega de la información mediante comunicación debidamente soportada legalmente.

4. 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.

Características de la solicitud

5. La solicitud debe presentarse por escrito y radicarse en cualquiera de los canales oficiales de correspondencia de la Unidad, junto con el archivo contentivo del listado de aportantes a consultar, dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales y remitida por el cargo autorizado en cada una de las administradoras para solicitar y compartir la información; indicando en el comunicado su nombre completo, número de identificación, área a la que representa, cargo, teléfono y correo electrónico.
6. En esta comunicación se debe indicar y asegurar:
 - 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.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- Que, una vez recibida la información de ubicación y contacto, la Administradora solicitante garantizará las limitaciones de acceso y uso referidas al derecho de habeas data, intimidad, buen nombre y reserva legal.
7. El archivo adjunto a la comunicación debe remitirse en formato tipo texto (.csv) separado por punto y coma (;) con el listado de los aportantes a consultar, incluyendo los campos: Tipo de identificación, Número de identificación y Código de administradora.

El nombre del archivo debe tener la siguiente estructura:
ADMAAAAMDD_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

Respuesta a la solicitud

8. Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos, La Unidad, a través de comunicación escrita y dirigida al funcionario y cargo autorizado, entregará un archivo cifrado con la información de ubicación y contacto de los aportantes identificados con datos a través del mecanismo que disponga La Unidad.
9. La clave de acceso al archivo será suministrada por La Unidad al correo electrónico de la persona y cargo autorizado o por vía telefónica.
10. Las comunicaciones con sus respectivos archivos adjuntos, que no cumplan con las especificaciones del protocolo no serán tramitadas y se dispondrá su devolución.

Retroalimentación sobre los datos entregados

11. 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, deben radicar una comunicación dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales, señalando en el asunto “Retroalimentación Datos de Ubicación y Contacto”, a través de los canales de correspondencia de La Unidad que puede ser consultados en la página web de la entidad.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

2. CAPITULO 2: ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

2.1. Propósito del aviso de incumplimiento:

Promover el pago voluntario y/o el reporte oportuno de novedades, lo cual contribuye a la depuración de la información de la cartera presunta del sistema. Este aviso de incumplimiento se adelantará con el fin de evitar el inicio de las etapas del proceso de cobro.

2.2. 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 780 de 2016, o disposiciones que lo modifiquen o adicionen, y
- b. Presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago.

2.3. 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 (Decreto 780 de 2016)	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	9º	Marzo 2021	11 de marzo de 2021	16 de abril de 2021

El término aquí previsto debe observarse sin perjuicio del cumplimiento de las acciones para la determinación, liquidación y cobro que deben adelantar las administradoras de acuerdo con el marco normativo que les sea aplicable.

Si dentro del mismo plazo en que debe ser enviado el aviso de incumplimiento, las administradoras requieren el pago voluntario al aportante, se entenderá cumplido el estándar siempre que cumpla los contenidos mínimos exigidos en el presente capítulo.

2.4. Contenido mínimo del aviso de incumplimiento

La información mínima que debe contener el aviso de incumplimiento es la siguiente:

1. Nombre de la Administradora que realiza el aviso.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

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.

2.5. Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento

Las administradoras deben comunicar el aviso de incumplimiento por al menos uno de los siguientes canales:

1. Llamada telefónica
2. Correo electrónico
3. Correo físico
4. Fax
5. Mensaje de texto

Las Administradoras deben documentar en sus manuales de procesos de cobro, el contenido de los avisos de incumplimiento según el canal de envío. Estos contenidos serán objeto de verificación del estándar de Documentación y Formalización:

1. Para el canal telefónico, el guion 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.

2.6. Pruebas para el control y verificación del estándar

Las administradoras del Sistema de la Protección Social deben conservar las pruebas de envío 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.

Las Administradoras conservarán las pruebas que acreditan el cumplimiento de este estándar por un término de cinco (5) años contados a partir del envío del aviso de incumplimiento.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

2.7. Registro del aviso de incumplimiento para efectos de control y verificación.

Debe registrarse la información de los avisos de incumplimiento comunicados con la siguiente estructura de datos, creada en formato **.txt** con separación de campos usando el carácter PIPE (|). Esta base de registros podrá ser requerida por La Unidad con el propósito de efectuar acciones de verificación sobre el cumplimiento del estándar:

Campo	Tipo	Descripción	Detalle
1	Alfabético	Nombre o razón social del aportante	Obligatorio. Si tiene más de un nombre o razón social para el mismo tipo y número de identificación, debe registrar la más frecuente. Si todos tienen la misma frecuencia, debe registrar la más reciente
2	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 CD: Carne diplomático SC: Salvoconducto de permanencia PE: Permiso especial de permanencia
3	Alfabético	Número de documento del aportante	Obligatorio.
4	Numérico	Número de dígito de verificación	Obligatorio.
5	Numérico	Mecanismo de envío de la comunicación	Obligatorio. 1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Correspondencia 4. Fax 5. Mensaje de texto 6. Otro
6	Alfabético	Descripción del otro mecanismo de envío de la comunicación	Opcional. Aplica si en el campo 5 se reportó otro tipo de dato, de lo contrario dejar el campo vacío.
7	Alfabético	Fecha de envío de la comunicación	Formato AAAA-MM-DD

2.8. Documentación del estándar aviso de incumplimiento

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Las administradoras deben documentar e incluir en su manual de procesos de cobro o documento equivalente: (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización):

- a) El plazo establecido para generar el aviso de incumplimiento.
- b) Aportantes destinatarios del aviso.
- c) El canal de comunicación a través del cual se enviará y su contenido definido.
- d) La prueba que acredita el envío del aviso de incumplimiento
- e) El área responsable de generar el aviso y de guardar la prueba del envío.
- f) El tiempo de conservación de las pruebas del envío del aviso de incumplimiento
- g) Estructura de la base de datos que se utiliza para registrar la información de los avisos de incumplimiento

2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar

Las siguientes son las conductas que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento al estándar "*Aviso de Incumplimiento*".

Conducta Sancionable	Sanción
No comunicar el aviso de incumplimiento al aportante deudor	Cincuenta (50) UVT
Enviar extemporáneamente el aviso de incumplimiento.	Treinta (30) UVT
No disponer de la prueba del envío del aviso de incumplimiento, cuando es requerida por la Unidad.	Cincuenta (50) UVT
Enviar oportunamente el Aviso de Incumplimiento sin cumplir uno cualquiera de los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico	Veinte (20) UVT

Se sanciona el incumplimiento por cada uno de los parámetros que debe contener el aviso de incumplimiento descritos en el Capítulo 2, numeral 4 *Contenido mínimo del aviso de incumplimiento*, del presente anexo técnico.

3. CAPITULO 3: ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO

3.1. Propósito de las acciones de cobro

La finalidad de las acciones de cobro es obtener el pago voluntario e inmediato de las obligaciones que el aportante adeuda al Sistema de la Protección Social, constituir el título ejecutivo y dar inicio a las acciones de cobro, de conformidad con las normas que les apliquen.

La etapa de cobro persuasivo se adelantará con el fin de evitar el inicio de las acciones judiciales o de jurisdicción coactiva, según el caso.

3.2. Constitución del título ejecutivo

Las administradoras constituirán el título ejecutivo así: i) las de naturaleza privada, con la liquidación de la obligación en mora que prestará mérito ejecutivo, y ii) las públicas, con el acto administrativo en firme. En los 2 casos la obligación debe ser clara, expresa y exigible.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Se entiende que el acto administrativo está en firme cuando ha concluido el procedimiento administrativo, cuando se cumpla cualquiera de las causales señaladas en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

3.2.1. Oportunidad para la constitución del título ejecutivo

La Unidad verificará que las administradoras, tanto privadas como públicas, expidan el título que presta mérito ejecutivo en un plazo máximo de nueve (9) meses contados a partir de la fecha límite de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema.

Las administradoras deben realizar la comunicación o notificación del título ejecutivo de acuerdo con los procedimientos normativos establecidos según su naturaleza (privada o pública). Así mismo deben conservar la prueba documental.

3.3. Acciones de cobro persuasivo

Las acciones de cobro persuasivo deben adelantarse con posterioridad a la constitución del título ejecutivo y antes de dar inicio a los procesos judiciales o administrativos de cobro según sea el caso, y no presenten riesgo de incobrabilidad.

3.3.1. Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivo.

Estas acciones deben adelantarse a los aportantes con obligaciones en mora, siempre que no sean sujetos de acciones de cobro judicial o coactivo, según la naturaleza de las administradoras.

3.3.2. Excepción para realizar acciones persuasivas

Se exceptuarán de realizar las acciones persuasivas cuando las obligaciones en mora presenten riesgo de incobrabilidad. En este caso, procederán en forma directa al cobro judicial o coactivo según corresponda.

Se considera que existe este riesgo cuando se presenten las siguientes condiciones:

- a) La cartera tiene una antigüedad que puede afectar la exigibilidad de la obligación.
- b) El aportante se encuentra adelantado un proceso de naturaleza concursal, de liquidación, o 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) Cursa otro proceso de cobro judicial o coactivo, ante cualquier autoridad.
- e) La obligación en mora supera el monto establecido por las administradoras para dar prioridad a las acciones de cobro judicial o coactivo. Cada administradora deberá definir y documentar esta regla en su proceso de cobro o en documento formal correspondiente.

3.3.3. Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo

Las Administradoras deben contactar al deudor como mínimo dos veces, sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la constitución y firmeza del título ejecutivo.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

El primer contacto lo deben realizar por escrito dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución del título ejecutivo y el segundo, comunicarlo por cualquier canal de los establecidos en el presente anexo técnico dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto.

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 de parámetros mínimos indicados en este capítulo.

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

3.3.4. Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo

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.

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

3.3.5. Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo

Las comunicaciones persuasivas podrán realizarse por cualquiera de los siguientes canales:

1. Llamada telefónica
2. Correo electrónico
3. Correo físico
4. Fax

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

5. Mensaje de texto.

Con el fin de estandarizar el contenido para comunicar las acciones de cobro persuasivo, las Administradoras deben incluir en el manual de procesos de cobro los siguientes contenidos por cada canal utilizado, siendo este registro documental objeto de verificación del estándar de Documentación y Formalización:

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, el formato del escrito que se envía a los aportantes.
4. Para los comunicados enviados por Fax, el formato de la comunicación utilizada.
5. Para los mensajes de texto, formato del mensaje enviado.

3.3.6. Pruebas para el control y verificación del estándar

Las administradoras de la Protección Social deben conservar la prueba 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.

Tiempo de conservación de las pruebas. Éstas deberán conservarse por las administradoras por un término de cinco (5) años, contados a partir de la constitución del título.

3.4. Acciones de cobro judicial o coactivo

Agotada la etapa de cobro persuasivo, las administradoras contarán con un plazo máximo de cinco (5) meses para iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial, según el caso.

Se entiende que las obligaciones se encuentran en cobro jurídico con la presentación de la demanda, o inicio del proceso coactivo; presentación de los créditos en los procesos de reorganización y liquidación judicial, en los de reestructuración de la Ley 550 de 1999, liquidación voluntaria, de sucesión y en los demás de insolvencia.

3.4.1. Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo

Las Administradoras deben documentar en el manual de procesos de cobro, las políticas para continuar las acciones persuasivas sin iniciar los procesos de cobro judicial o coactivo, cuando de la relación costo-beneficio no resulte favorable para la administradora; o resulte imposible la ubicación del aportante moroso, entre otros.

Este registro documental es objeto de verificación del estándar de Documentación y Formalización.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

3.5. Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación.

Debe registrarse la información de las acciones de cobro realizadas con la siguiente estructura de datos, creada en formato **.txt** con separación de campos usando el carácter PIPE (|). Esta base de registros podrá ser requerida por La Unidad con el propósito de efectuar acciones de verificación sobre el cumplimiento del estándar:

Camp	Tipo	Descripción	Detalle
1	Alfabético	Nombre o razón social del aportante	Obligatorio. Si tiene más de un nombre o razón social para el mismo tipo y número de identificación, debe registrar la más frecuente. Si todos tienen la misma frecuencia, debe registrar la más reciente
2	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 CD: Carne diplomático SC: Salvoconducto de permanencia PE: Permiso especial de permanencia
3	Alfabético	Número de documento del aportante	Obligatorio.
4	Numérico	Número de dígito de verificación	Obligatorio.
5	Numérico	Mecanismo de envío de la comunicación persuasiva	1. Llamada telefónica 2. Correo electrónico 3. Correspondencia 4. Fax 5. Mensaje de texto 6. Otro
6	Alfabético	Descripción del otro mecanismo de envío de la comunicación	Opcional. Aplica si en el campo 5 se reportó otro tipo de dato, de lo contrario dejar el campo vacío.
7	Fecha	Fecha de envío de la comunicación persuasiva	Formato AAAA-MM-DD
8	Alfanumérico	identificación del documento	Obligatorio

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

		que presta mérito ejecutivo para iniciar el cobro	
9	Fecha	Fecha de constitución del documento que presta mérito ejecutivo	Obligatorio Formato AAAA-MM-DD

3.6. Documentación del estándar

La administradora debe documentar e incluir en su manual de procesos de cobro o documento equivalente, lo siguiente: (Ver *Requisitos específicos por cada estándar*, del Capítulo 4 Estándar de documentación y formalización):

- Procedimiento de constitución del Título Ejecutivo
- El número de acciones persuasivas enviadas
- El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones y su contenido o formato estándar definido.
- Los plazos para el envío de las acciones persuasivas.
- La prueba del envío de las comunicaciones persuasivas.
- El área responsable de generar la acción persuasiva y de conservar la prueba de su envío.
- El término de conservación de las pruebas.
- La prueba que acredite que se iniciaron acciones de cobro coactivo o judicial. El mecanismo que se utilizará para registrar el envío de las comunicaciones.
- Documentar las políticas para continuar las acciones persuasivas sin iniciar los procesos de cobro judicial o coactivo, cuando de la relación costo-beneficio no resulte favorable para la administradora; o resulte imposible la ubicación del aportante moroso, entre otros.
- Políticas para continuar las acciones persuasivas sin iniciar los procesos de cobro judicial o coactivo
- Las políticas o condiciones establecidas por la administradora para no iniciar un proceso coactivo/judicial como resultado del análisis costo – beneficio.

3.7. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar.

Las siguientes son las conductas que darán lugar a la imposición de sanciones por el incumplimiento del estándar “**Acciones de Cobro**”:

Conducta Sancionable	Sanción
No constituir el Título ejecutivo en el plazo señalado en la resolución.	Cincuenta (50) UVT
No enviar las comunicaciones persuasivas al aportante deudor, o no disponer de la prueba de envío cuando es requerida por la Unidad	Cincuenta (50) UVT
Enviar extemporáneamente las comunicaciones persuasivas al aportante deudor.	Treinta (30) UVT
Enviar oportunamente las comunicaciones persuasivas sin cumplir con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico	Veinte (20) UVT

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Conducta Sancionable	Sanción
No iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial en el término establecido.	Cincuenta (50) UVT

No enviar las comunicaciones persuasivas al aportante deudor o no disponer de la prueba cuando es requerida por la Unidad, comprende dos conductas a saber:

- I. No enviar las comunicaciones de cobro persuasivo y,
- II. No conservar la prueba de la acción persuasiva conforme a lo establecido en el numeral 3.3.6 del Capítulo 3 del presente anexo.

Enviar extemporáneamente las comunicaciones persuasivas al aportante deudor: Se sanciona el retardo en el envío de las comunicaciones de cobro persuasivo, según los términos establecidos en la resolución de estándares de cobro.

Enviar oportunamente las comunicaciones persuasivas sin cumplir con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico: El incumplimiento de cualquiera de los requisitos mínimos que deben contener las comunicaciones persuasivas establecidos en el numeral 3.3.4 del Capítulo 3, genera la sanción.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

4. CAPITULO 4: ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN.

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

4.1. Requisitos generales para la documentación de todos los estándares

- a) Todas las acciones para dar cumplimiento a los estándares de cobro establecidos por La Unidad deben documentarse en el manual de los procesos de cobro o en cualquier otro documento formal de la administradora, y estar disponible para La Unidad cuando sea requerida.
- b) La documentación de los estándares debe formalizarse al interior de la administradora y conservar la prueba de esta. Se entiende formalizado cuando es aprobado por las instancias competentes de la Administradora y está disponible para consulta.
- c) Los estándares formalizados deben ser socializados al interior de la administradora y conservar prueba de ello. Se entienden socializados cuando han sido divulgados y dados a conocer a las personas que participan del proceso de cobro de las contribuciones parafiscales en cada administradora.
- d) 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.
- e) 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.

4.2. Requisitos específicos por cada estándar

4.2.1. Uso Eficiente de la Información

Debe especificarse dentro del manual de procesos de cobro o documento equivalente, la manera en que la Administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- a) Metodología para la actualización de la información de ubicación y contacto de todos sus aportantes.
- b) Identificar el área y cargos autorizados para transmitir y consultar ante La Unidad los datos de ubicación y contacto de los aportantes.
- c) Limitar el acceso y uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes, referidas al derecho de habeas data, privacidad y reserva legal.
- d) Identificar los cargos responsables de ejecutar, transmitir, revisar y aprobar los reportes de cartera y de ubicación y contacto solicitados por La Unidad.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- e) Registrar las actividades y procedimientos a realizar con el fin de elaborar, depurar, consolidar y entregar el reporte de cartera desagregada a La Unidad.
- f) Registrar las actividades y/o procedimientos que se deben realizar a fin de elaborar, depurar, consolidar y entregar el reporte de ubicación y contacto a La Unidad.
- g) Las validaciones realizadas al interior de la Administradora para garantizar la calidad de la información que se envía a La Unidad.

4.2.2. Estándar aviso de incumplimiento

Debe especificarse en el manual de procesos de cobro la manera como la administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- 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 respectivo subsistema de la Protección Social dentro de los plazos definidos en el Decreto 780 de 2016, y ii) Aportantes cuya cartera a favor del subsistema sea igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago.
- c) El canal de comunicación a través del cual se enviará el aviso y su contenido definido.
- d) Identificar la prueba del envío del aviso de incumplimiento
- e) El área responsable de generar el aviso y de guardar la prueba de su envío.
- f) El tiempo de conservación de las pruebas de envío del aviso de incumplimiento, que no podrá ser inferior a cinco (5) años.
- g) Estructura de la base de datos que se utiliza para registrar la información de los avisos de incumplimiento

4.2.3. Estándar de acciones de cobro

Debe especificarse en el manual de procesos de cobro de cartera o documento equivalente la manera como la administradora cumple con este estándar, incluyendo el siguiente contenido mínimo:

- a) Procedimiento de constitución del Título Ejecutivo, dentro del plazo señalado en el capítulo 3 de este anexo técnico y la Resolución.
- b) El número de acciones persuasivas enviadas, que como mínimo deben ser dos (2).
- c) El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones de cobro y definición de su contenido.
- d) Los plazos para el envío de las acciones persuasivas.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

- e) Las pruebas que demuestren el cumplimiento del envío de las comunicaciones persuasivas.
- f) El área responsable de generar la acción persuasiva y de conservar la prueba de su envío.
- g) El término de conservación de las pruebas de envío de las comunicaciones 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 prueba que queda como registro de que se iniciaron acciones de cobro coactivo o judicial.
- i) La metodología que se utilizará para registrar el envío de las comunicaciones.
- j) Las acciones para iniciar el Cobro Coactivo/Judicial
- k) Políticas para continuar las acciones persuasivas sin iniciar los procesos de cobro judicial o coactivo.
- l) Las políticas o condiciones establecidas por la administradora para no iniciar un proceso coactivo/judicial como resultado del análisis costo – beneficio.

4.3. Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares.

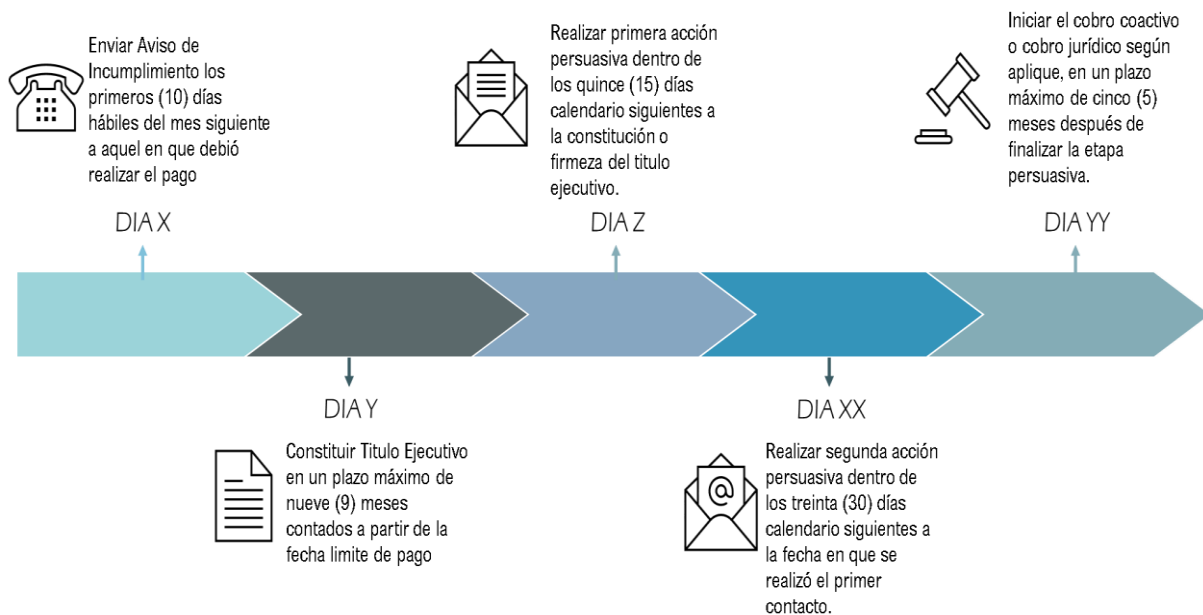
- a) Tabla Resumen con los criterios seleccionados para las diferentes etapas. La estructura sugerida se muestra con el siguiente ejemplo:

Estándar	Medio de cumplimiento	Prueba*	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 áreas responsables durante una línea de tiempo.

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Ejemplo de un cronograma:



4.4. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar

Las conductas que darán lugar al incumplimiento del estándar son las siguientes:

Conducta Sancionable*	Sanción
No entregar el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente, en el medio solicitado por La Unidad o entregarlo fuera del plazo requerido. Para las entregas parciales fuera del plazo de considerarán extemporáneas y por tanto no serán tenidas en cuenta en la verificación.	Cincuenta (50) UVT
No incluir en el manual de los procesos de cobro de cartera o documento equivalente los requisitos específicos por cada estándar indicados en el Anexo Técnico.	Veinte (20) UVT
No disponer de la prueba de la formalización y/o socialización del manual de los procesos de cobro o los documentos equivalentes al interior de la Administradora, que contenga los estándares establecidos por la Unidad.	Cuarenta (40) UVT

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

5. CAPITULO 5: 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 con 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: Cuando se aprueban por los cargos o instancias competentes de la administradora, los procesos de cobro donde se encuentren incorporados los estándares definidos por la Unidad. y están disponibles para consulta interna.

Mora: Es el incumplimiento que se genera cuando existiendo afiliación no se realiza la autoliquidación acompañada del respectivo pago de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes.

Novedades: Son los cambios que afectan el estado de la afiliación, la condición del afiliado, la pertenencia a un régimen o la inscripción a una EPS y las actualizaciones de los datos de los afiliados.

Prueba: Uso de cualquier medio útil para probar un hecho o actuación como documentos (textuales, virtuales, grabaciones).

Por medio de la cual se modifica la Resolución 2082 del 06 de octubre de 2016

Relación costo-beneficio. Es el análisis económico que estima si el valor del beneficio resulta representativo frente a los costos y gastos en el cobro de la cartera; de manera que no resulte antieconómico desarrollar esta gestión.

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.