República de Colombia

Libertad y Orden

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

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ DE 2021

1702 28 DIC. 2021

Por medio de la cual se subroga la Resolución 2082 del 6 de octubre de 2016

La Directora General (E) en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en los numerales 7 y 11 del artículo 9º del Decreto 575 de 2013, en desarrollo de lo previsto en el parágrafo 1° del artículo 178 y el numeral 4º 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 el marco de lo establecido por los numerales 18 y 19 del artículo 6º del Decreto 575 de 2013 y el parágrafo 1º del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012,expidió el 6 de octubre de 2016 la Resolución 2082, por medio de la cual subrogó la Resolución No. 444 del 28 de junio de 2013, estableciendo los estándares de cobro que deben implementar las Administradoras del Sistema de la Protección Social.

Que los artículos 1 y 16 de la Resolución 2082 del 6 de octubre de 2016 fijaron el objeto y las conductas constitutivas de incumplimiento de los estándares de cobro establecidos, así como la implementación de prácticas que propendan por 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 con el propósito de optimizar el análisis de la información reportada por las administradoras, se suprimirá la entrega del reporte denominado *"Consolidado de cartera"* establecido en el artículo 6º de la Resolución 2082 de 2016; y se exigirá solamente el *"Reporte desagregado de cartera por aportante"* dispuesto en el artículo 7º de dicho acto administrativo; adicionalmente, 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 de la citada Resolución.

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 entregado por las administradoras en cumplimiento del estándar de *"Uso Eficiente de la Información"*, y en su lugar se implementará la herramienta *Data Q*.

Que conforme al numeral 4º del articulo 121 de la Ley 2010 de 2019, las Administradoras del Sistema de la Protección Social que incumplan los estándares de cobro fijados por la Unidad serán sancionadas mensualmente hasta por 200 UVT en un solo proceso sancionatorio por los incumplimientos ocurridos en la respectiva vigencia fiscal, sin que el tope supere dos mil cuatrocientas (2.400) UVT, por consiguiente resulta necesario ajustar las conductas sancionables y la dosificación de la sanción por estándar, con el fin de garantizar los principios de seguridad jurídica, legalidad, racionalidad y proporcionalidad.

Que se subrogará la Resolución 2082 de 2016 con el fin de integrar en un solo acto todas las disposiciones que fijan los estándares de cobro, las conductas sancionables, dosificación de sanciones, procedimiento sancionatorio y actuales reglas contenidas en 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 cumplió con la formalidad prevista en el Decreto 1081 de 2015, modificado por el Decreto 270 de 2017 y los numerales 9 y 8 de los artículos 3° y 8° respectivamente del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como, en la Resolución 609 de 2017 en relación con la publicación del texto de la presente resolución.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente resolución tiene por 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 4° del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012 modificado por el artículo 121 de la Ley 2010 de 2019, o las disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las Administradoras Públicas y Privadas del Sistema 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 aplican al ejercicio de sus respectivas funciones.

TÍTULO I

ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

ARTÍCULO 3. ESTÁNDARES DE PROCESOS. En el ejercicio de las acciones de cobro de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, las Administradoras deben adoptar dentro de sus procesos de cobro los siguientes estándares que propendan por mejorar la gestión de 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

ARTICULO 4. 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 por mejorar la gestión de cobro y optimizar el recaudo de la cartera. Su uso servirá de insumo a la entidad para la conformación del proyecto de estado de cuenta y para la caracterización de la población objeto de sus procesos internos.

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.

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.

ARTÍCULO 5. 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 6. 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 en el artículo 3.2.2.1 y siguientes del Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social (Decreto 780 de 2016).

Para los efectos de la presente resolución, la cartera en mora comprende igualmente, al aportante empleador que no registra pago en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes, respecto de algunos trabajadores a su cargo.

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

Parágrafo 2. La cartera reportada no debe incluir intereses moratorios.

CAPÍTULO II

ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

ARTÍCULO 7. OBJETIVO. El Estándar de 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 8. 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 requieran 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 9. 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 10. CONSTITUCIÓN DEL 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. Las acciones persuasivas y el aviso de incumplimiento no son actuaciones que complementen el título.

ARTÍCULO 11. ACCIONES PERSUASIVAS. Una vez las Administradoras constituyan el título que presta mérito ejecutivo, deben contactar al deudor como mínimo dos veces. El primer contacto lo deben realizar dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la constitución o a la firmeza del título ejecutivo, según se trate de entidad privada o pública, respectivamente,

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.

Parágrafo: No se adelantarán las acciones persuasivas cuando la cartera en mora presente las condiciones de incobrabilidad señaladas en el Anexo Técnico, o cuando la política de cobro establecida por la administradora así lo considere. En estos casos, se procederá de manera directa al cobro coactivo o judicial, según corresponda.

ARTÍCULO 12. ACCIONES JURÍDICAS. Vencido el plazo anterior las administradoras contarán con un plazo máximo de cinco (5) meses para iniciar las acciones de cobro coactivo o judicial, según el caso.

CAPÍTULO IV

ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN Y FORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 13. 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 14. 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 018 del 12 de enero de 2021 o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

CAPÍTULO II

ARTICULO 15. 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 (2.400) UVT por cada vigencia fiscal.

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.

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
1. 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
2. No enviar la información o enviarla posterior al plazo señalado en el numeral anterior.	Cincuenta (50) UVT

En todo caso, es obligatorio que las administradoras presenten los informes mensuales, teniendo en cuenta que el aplicativo Data Q no le permitirá el ingreso del informe de un período, si el informe del mes anterior no se encuentra registrado en el sistema.

En el evento de presentarse inconvenientes técnicos para enviar la información, atribuibles a la Unidad, estos deben reportarse con anterioridad a la fecha de vencimiento, allegando la prueba correspondiente, para que se autorice el envío sin que sea sujeto de una conducta sancionable por este estándar. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

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
1. No enviar el aviso de incumplimiento al aportante deudor dentro del término establecido en la presente Resolución.	Cincuenta (50) UVT
2. No disponer de la prueba del envío del aviso de incumplimiento, cuando es requerida por la Unidad.	Cincuenta (50) UVT
3. 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

En caso de concurrencia de las sanciones previstas en los numerales 2 y 3, se aplicará la más gravosa.

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
1. No constituir el Título ejecutivo en el plazo señalado en la presente resolución.	Cincuenta (50) UVT
2. 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

Conducta Sancionable	Sanción
3. Enviar extemporáneamente las comunicaciones persuasivas al aportante deudor.	Treinta (30) UVT
4. Enviar oportunamente las comunicaciones persuasivas sin cumplir con los contenidos mínimos establecidos en el Anexo Técnico	Veinte (20) UVT
5. 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
1. 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
2. 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.	Cuarenta (40) UVT
3. 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 16. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO. El procedimiento para la imposición de sanciones 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.

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.

TÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 17. 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 18. 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, de acuerdo con el parágrafo 1° del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012 y el artículo 2.12.1.3 del Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público (Decreto 1068 de 2015).

ARTICULO 19. ANEXO TECNICO. El anexo técnico hace parte integral de la presente resolución, es de obligatorio cumplimiento y en adelante podrá ser reformado por el Director de Parafiscales mediante acto administrativo independiente en lo pertinente a aspectos técnicos.

ARTÍCULO 20. 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.

ARTICULO 21. POLÍTICA DE COBRO DE LAS ADMINISTRADORAS. Las administradoras del Sistema de la Protección social podrán fijar la política de cobro para la recuperación de los aportes en mora, para lo cual podrán adoptar las mejores prácticas, atendiendo entre otros, la relación costo-beneficio y en todo caso, siguiendo el marco normativo vigente que regula la materia.

ARTÍCULO 22. PERIODO DE TRANSICIÓN Y VIGENCIA. El presente acto subroga la Resolución 2082 de 2016 a partir de los seis (6) meses siguientes a su publicación, periodo durante el cual la Resolución 2082 de 2016 mantendrá su vigencia.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los 28 DIC. 2021

Ana María Cadena R.

ANA MARÍA CADENA RUÍZ
Directora General (E)

Proyectó: Cecilia Cifuentes//Nora Henao/Maribel González
Revisó: Claudia Alejandra Caicedo Borras/Andrea Paola Santanilla N.
Aprobó: Marcela Gómez Martínez/Olga Liliana Sandoval R.

ANEXO TÉCNICO

ESTÁNDARES DE PROCESOS DE COBRO DE CARTERA MOROSA

Contenido

1. CAPÍTULO 1: ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN 11
1.1. Reportes de información del estándar 11
1.1.1. Reporte de ubicación y contacto 11
1.1.2. Reporte desagregado de cartera por aportante 15
1.1.3. Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad 19
1.1.4. Sanciones por incumplimiento del estándar 21
1.2. Protocolo para compartir información de contacto a las administradoras 21
2. CAPÍTULO 2: ESTÁNDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO 24
2.1. Propósito del aviso de incumplimiento: 24
2.2. Aportantes a los cuales debe enviarse el aviso de incumplimiento 24
2.3. Oportunidad para el envío del aviso de incumplimiento 24
2.4. Contenido mínimo del aviso de incumplimiento 24
2.5. Canales de comunicación para el aviso de incumplimiento 25
2.6. Pruebas para el control y verificación del estándar 25
2.7. Registro del aviso de incumplimiento para efectos de control y verificación 25
2.8. Documentación del estándar aviso de incumplimiento 26
2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar 27
3. CAPÍTULO 3: ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO 27
3.1. Propósito de las acciones de cobro 27
3.2. Constitución del título ejecutivo 27
3.2.1. Oportunidad para la constitución del título ejecutivo 27
3.3. Acciones de cobro persuasivo 27
3.3.1. Aportantes que deben ser objeto de acciones de cobro persuasivo 28
3.3.2. Excepción para realizar acciones persuasivas 28
3.3.3. Oportunidad para realizar las acciones de cobro persuasivo 28
3.3.4. Parámetros mínimos de las comunicaciones de cobro persuasivo 29
3.3.5. Canales de comunicación para la gestión de cobro persuasivo 29
3.3.6. Pruebas para el control y verificación del estándar 29
3.4. Acciones de cobro judicial o coactivo 30
3.4.1. Excepciones para iniciar el cobro judicial o coactivo 30
3.5. Registro del inicio de las acciones de cobro para efectos de control y verificación 30
3.6. Documentación del estándar 31

3.7. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar. 32
4. CAPÍTULO 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 33
4.2.1. Uso Eficiente de la Información 33
4.2.2. Estándar aviso de incumplimiento 33
4.2.3. Estándar de acciones de cobro 34
4.3. Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares. 35
4.4. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar de Documentación y Formalización. 36
5. CAPÍTULO 5: GLOSARIO 36

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 del año de actualización registrado, 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, y códigos DIVIPOLA DANE de departamento y municipio.

   - 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.

   - 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, el año de contacto con el aportante en el cual confirmó los datos disponibles o actualizó su información de ubicación y contacto.

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)

1.1.1.2. Estructura del reporte.

El reporte de ubicación y contacto debe contener sin excepción la siguiente estructura de 20 campos:

- Se recuerda que es obligatorio al menos un dato de ubicación o contacto (ver numeral 1.1 Condiciones del reporte).
- La dirección es completa cuando se registra; dirección y códigos DIVIPOLA del departamento y municipio.
- El Teléfono es completo cuando se registra; número telefónico e Indicativo.

REPORTE UBICACIÓN Y CONTACTO						
Campo	**Descripción**	**Tipo**	**Longitud**	**Detalle**		**Prioridad**
1	**Periodo reporte**	Alfanumérico	7	2021-10	AAAA-MM. Año y mes de entrega del reporte	Obligatorio
2	**Cód. Administradora**	Alfanumérico	6	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
3	**Nombre o razón social del**	Alfanumérico	200	Enviamos SAS	Nombre o razón social del aportante	Obligatorio
4	**Tipo de documento del aportante**	Alfanumérico	2	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
5	**Número de documento del aportante**	Alfanumérico	Según tipo de documento del aportante	786345279	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales) Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 11 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0 Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Número de Identificación Tributaria (NI), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.	Obligatorio
6	**Dirección 1**	Alfanumérico	200	Autopista el Dorado No 68 B - 45	La dirección 1 es completa cuando se registra también los códigos del departamento y municipio en los campos 7 y 8.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
7	**Código departamento 1**	Numérico	2	11	Código DIVIPOLA DANE	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
8	**Código municipio 1**	Numérico	5	11001	Código DIVIPOLA DANE	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
9	**Dirección 2**	Alfanumérico	200	Calle 55 # 61 – 8	La dirección 2 es completa cuando se registra también los códigos del departamento y municipio en los campos 10 y 11.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
10	**Código departamento 2**	Numérico	2	05	Código DIVIPOLA DANE	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
11	**Código municipio 2**	Numérico	5	05001	Código DIVIPOLA DANE	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
12	**Teléfono fijo 1**	Numérico	15	8002394	No incluir caracteres especiales El Teléfono 1 es completo cuando se registra el Indicativo que le corresponde el campo 13.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
13	**Indicativo teléfono 1**	Numérico	3	601	Indicativo Ciudad. Debe corresponder al teléfono registrado en el campo 12.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
14	**Teléfono fijo 2**	Numérico	15	2345678	No incluir caracteres especiales El Teléfono 2 es completo cuando se registra el Indicativo que le corresponde el campo 15.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
15	**Indicativo teléfono 2**	Numérico	3	602	Indicativo Ciudad. Debe corresponder al teléfono registrado en el campo 14	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
16	**Celular 1**	Numérico	15	3016000798	No incluir caracteres especiales	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
17	**Celular 2**	Numérico	15	3008835453	No incluir caracteres especiales	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
18	**Correo electrónico 1**	Alfanumérico	50	enviamos@une.com.co	Registre un solo correo	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
19	**Correo electrónico 2**	Alfanumérico	50	envia@correo.com.co	Registre un solo correo	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
20	**Última fecha de actualización de la información**	Numérico	4	2021	AAAA Año en que se realizó la actualización o confirmación de los datos registrados	Obligatorio

1.1.1.3. Nombre y formato del reporte

Las especificaciones de nombre y formato del reporte de ubicación y contacto son las definidas 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 presente Resolución - 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 prórrogas ni ampliará el plazo para la entrega de este informe y por tanto su incumplimiento será evaluado según las conductas sancionables del artículo 15-1 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 correspondencia 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.

> En caso de presentarse inconvenientes técnicos para enviar la información, atribuibles a la Unidad, debe reportarse con anterioridad a la fecha de vencimiento y allegando la prueba correspondiente, para que se autorice el envío, sin que sea sujeto de una conducta sancionable por este estándar. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web de La Unidad www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

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 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.

1.1.2. Reporte desagregado de cartera por aportante

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 (ver definición en el Capítulo 5°. Glosario), toda vez que los estándares de cobro están determinados para la cartera en **mora**.

   La cartera en mora comprende al aportante empleador que no registra pago en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes, respecto de algunos trabajadores a su cargo.

   La cartera inexacta debe reportarse a la Unidad por 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.

   Entre los usos que tendrá la información por cotizante, es servir como insumo para el proyecto del estado de cuenta del SPS y para la caracterización de la población objeto de los procesos internos en la entidad.

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 de cobro desde que fue causada, es decir desde la fecha límite de pago 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.

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 y el registro en el reporte desagregado de cartera.

7. La Unidad validará 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 14 campos:

REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA						
Campo	Descripción	Tipo	Longitud	Detalle		Prioridad
1	**Periodo reporte**	Alfanumérico	7	2021-01	AAAA-MM. Año y mes de entrega del reporte	Obligatorio
2	**Cód. Administradora**	Alfanumérico	6	EPS001	Código PILA Administradora que envía el reporte	Obligatorio
3	**Nombre o razón social del aportante**	Alfanumérico	200	Enviamos SAS	Nombre o razón social del aportante, con valores de cartera pendiente de pago	Obligatorio
4	**Tipo de documento del aportante**	Alfanumérico	2	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
5	**Número de documento del aportante**	Alfanumérico	Según tipo de documento del aportante	800251234	Sin dígito de verificación (No incluir caracteres especiales) Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 11 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0 Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Número de Identificación Tributaria (NI), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres.	Obligatorio
6	**Nombre cotizante**	Alfanumérico	200	Juan Rodriguez	Nombre del empleado o independiente con valor de aporte pendiente de pago	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
7	**Tipo de documento cotizante**	Alfanumérico	2	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. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
8	**Número de documento del cotizante**	Alfanumérico	Según tipo de documento del cotizante	43456789	Número de identificación del cotizante con aporte pendiente Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Ciudadanía (CC), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Cédula de Extranjería (CE), la IDENTIFICACIÓN no puede tener más de 10 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Tarjeta de Identidad (TI), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 11 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Pasaporte (PA), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Puede empezar en 0 Para TIPO DE DOCUMENTO Carné Diplomático (CD), la IDENTIFICACIÓN debe ser alfanumérico sin espacios ni caracteres especiales. Para TIPO DE DOCUMENTO Salvoconducto de Permanencia (SC), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres. Para TIPO DE DOCUMENTO Permiso Especial de Permanencia (PE), la IDENTIFICACIÓN debe ser de 15 caracteres.	Opcional. Si no tiene dato para registro, deje el campo vacío
9	**Periodo mora**	Alfanumérico	7	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

10	**Valor de la cartera**	Numérico	15	10000000	- Todo registro reportado debe traer valor mayor a cero. - No incluir separador de miles, ni signo pesos $ - No debe incluir intereses de mora 1. Si no registra información por cotizante, registre el valor de cartera del aportante para el periodo registrado en el campo *Periodo mora.* 2. Si registra información de cotizante en los campos 6, 7 y 8 ingrese el valor del aporte pendiente que le corresponde al cotizante por el periodo en mora registrado en el campo *Periodo Mora*	Obligatorio
11	**Última acción de cobro**	Numérico	1	4	**Ultima 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 Estándar Aviso de Incumplimiento) **2. Cobro anterior al título:** aportante con acciones que estime pertinente la administradora, se pueden realizar posterior al aviso de incumplimiento y antes de emitir el título. **3. Generar título:** aportante con título ejecutivo constituido y previo a inicio de acciones de cobro persuasivo. (Ver Estándar 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 Estándar Acciones de Cobro) **5. Cobro judicial/coactivo:** aportante con demanda radicada o en proceso coactivo. (Ver Estándar Acciones de Cobro) **6. Ninguna:** aportante al cual no se le ha efectuado alguna gestión de cobro desde la fecha límite de pago a la fecha de corte del reporte .	Obligatorio
12	**Fecha última acción de cobro**	Fecha	10	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
13	**Clasificación del estado del aportante**	Numérico	1	1	**1: Activo** **2: Reestructurada:** aportante con acuerdo de reestructuración. **3: Liquidada:** aportante con proceso de liquidación finalizado. **4: Concursal:** aportante en proceso concursal. **5: No determinado:** la administradora no conoce el estado del aportante.	Obligatorio
14	**Aportantes expulsados**	Numérico	1	3	**Aplica únicamente para las Cajas de Compensación Familiar. Los demás subsistemas deben registrar la opción 3.** **1: Expulsada**: Aportante con proceso de cobro por mora, expulsado por la Caja de Compensación Familiar. **2. Activa:** Aportante con proceso de cobro por mora, aún no expulsado por la Caja de Compensación Familiar. **3. No aplica.** (Para AFP - EPS - ARL- SENA - ICBF)	Obligatorio

1.1.2.3. Nombre y formato del reporte

Las especificaciones de nombre y formato del reporte desagregado de cartera son las definidas 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 6º de la presente resolución, 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 de este informe y por tanto, su incumplimiento, será evaluado según los términos descritos en el artículo 15-1 de la presente 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 correspondencia 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.

- En caso de presentarse inconvenientes técnicos para enviar la información, atribuibles a la Unidad, debe reportarse con anterioridad a la fecha de vencimiento y allegando la prueba correspondiente, para que se autorice el envío, sin que sea sujeto de una conducta sancionable por este estándar. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

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 del comportamiento de la 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 a través del *Storm Web*, 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, previamente generados en el módulo *Storm User*, 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.

Si la administradora manifiesta inconvenientes técnicos de acceso al módulo *Storm Web de Data Q*, atribuibles a la Unidad, debe reportarlo con anterioridad a la fecha de vencimiento de la entrega del reporte, allegando la prueba correspondiente; para que se autorice el envío, sin que sea sujeto de una conducta sancionable por este estándar. Esta solicitud debe ser radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web de La Unidad www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

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 capitulo.

- 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 modulo *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

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 conductas sancionables y su dosificación que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar "*Uso eficiente de la información*": son las establecidas en el artículo 15-1 de la presente resolución.

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.*

- 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 5° de la Resolución de Estándares de Procesos de Cobro, mediante la cual se 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 R*equisitos 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 está suficientemente justificada, la Unidad podrá negar la entrega de la información mediante comunicación motivada.

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, registrados en la página web de la Unidad www.ugpp.gov.co, junto con el archivo que contenga el 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.

   - 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 tipo de documento debe registrar según la siguiente tabla:

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

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: www.ugpp.gov.co.

2. CAPÍTULO 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	1 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 capitulo.

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.
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.

Las administradoras estarán **exceptuadas de enviar el aviso de incumplimiento** cuando no han localizado al aportante deudor, conservando las pruebas de las gestiones adelantadas para su ubicación sin éxito.

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:

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

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.
h) Excepciones para enviar el aviso cuando resulta imposible la ubicación del aportante, especificando los mecanismos o pruebas que acrediten la gestión de ubicación sin éxito.

2.9. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar

Las conductas sancionables y su dosificación que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar "*Aviso de Incumplimiento*" son las establecidas en el artículo 15-2 de la presente resolución.

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.

Las sanciones 2 y 3 son excluyentes, y en caso de concurrencia se aplicará la más gravosa.

3. CAPÍTULO 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 e iniciar 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.

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 iniciar 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 no han localizado al aportante deudor, dejando constancia de las gestiones adelantadas para su ubicación sin éxito y, 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.

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
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 deben 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.

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:

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	Numérico	Estado de la comunicación	1. Entregado - Comunicado 2. Sin entrega efectiva - Sin contacto
9	Alfanumérico	identificación del documento que presta mérito ejecutivo para iniciar el cobro	Obligatorio
10	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):

a. Procedimiento de constitución del Título Ejecutivo

b. El número de acciones persuasivas enviadas
c. El canal de comunicación seleccionado para el envío de las acciones y su contenido o formato estándar definido.
d. Los plazos para el envío de las acciones persuasivas.
e. La prueba 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.
h. 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.
i. Las políticas de cobro cuando de la relación costo-beneficio no resulta favorable o, es imposible la ubicación del aportante moroso.

3.7. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar.

Las conductas sancionables y su dosificación que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar "*Acciones de Cobro*" son las establecidas en el artículo 15-3 de la presente resolución.

Tenga en cuenta que 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.

4. CAPÍTULO 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.

e) Registrar las actividades y procedimientos a realizar con el fin de elaborar, depurar, consolidar y entregar el reporte de cartera desagregada 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.

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) Las políticas de cobro cuando de la relación costo-beneficio no resulta favorable o, es imposible la ubicación del aportante moroso.

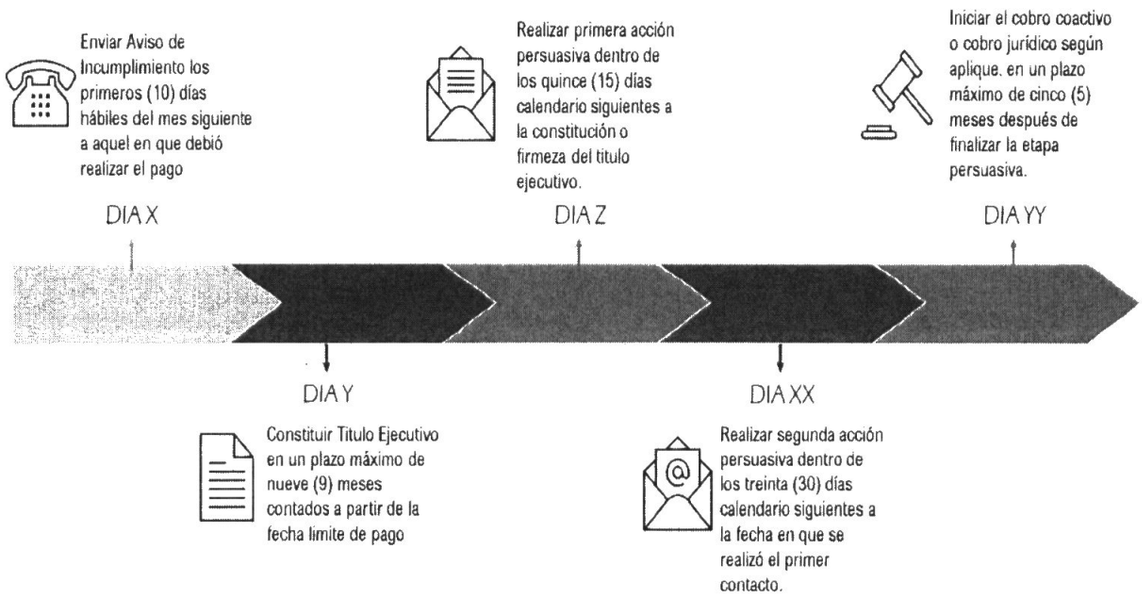
4.3. Elementos sugeridos para integrar los requerimientos de todos los estándares.

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.

Ejemplo de un cronograma:



4.4. Conductas sancionables por incumplimiento del estándar de Documentación y Formalización.

Las conductas sancionables y su dosificación que darán lugar a la imposición de sanciones por incumplimiento del estándar "Documentación y Formalización", son las establecidas en el artículo 15-4 de la presente resolución.

5. CAPÍTULO 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.

Inexactitud: Es cuando se presenta un menor valor declarado y pagado en la autoliquidación de aportes, frente a los aportes que efectivamente el aportante estaba obligado a declarar y pagar, según lo ordenado por la ley, frente a cada trabajador.

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.

Entiéndase dentro de este concepto, la mora que registra el empleador respecto de algunos trabajadores a su cargo.

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).

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.