

## ESTÁNDARES DE COBRO

# Guía de Documentación y Formalización de Criterios definidos para las acciones de recuperación de cartera

Versión 1, 29 de Agosto de 2013



Gobierno  
de COLOMBIA

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Alcance de esta Guía

La Resolución 444 del 28 de junio de 2013 establece los estándares que deben implementar las Administradoras del Sistema de la Protección Social para el proceso de cobro. El principal objetivo de esta regulación es mejorar la recuperación de la cartera del Sistema. La estructura de la Resolución responde a este objetivo a partir de tres secciones centrales a la recuperación de la cartera: uso eficiente de la información del Sistema, acciones de cobro de las administradoras y acciones de cobro del Sistema. Esta es la Guía que especifica los lineamientos de la tercera de las tres secciones de la Resolución.

## ¿Por qué una Guía?

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 444 del 28 de junio de 2013, las condiciones de implementación de algunos artículos serán detalladas por la UGPP. El mecanismo escogido por la Unidad son Guías, las cuales le permitirán a las Administradoras conocer y aplicar los estándares de cobro. Este es uno de esos documentos. En esta Guía encontrarán la información específica y detallada que le permitirá implementar eficientemente el artículo 10 de la Resolución. Esta Guía debe responder a la experiencia y necesidades de quienes aplican la Resolución, por lo tanto será actualizada en la medida en que las Administradoras soliciten aclaraciones o cuando la UGPP identifique oportunidades para mejorarla.

### ► Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

La documentación y formalización de los criterios definidos por las Administradoras para las acciones de recuperación de cartera cumple dos propósitos. El primero es que al interior de las Administradoras conozcan el proceso de cobro. El segundo es que la documentación incorpore las definiciones establecidas en los estándares y así puedan asegurar el cumplimiento de los mismos.

Este estándar se basa en que las Administradoras pueden elegir entre las mejores prácticas propuestas en las diferentes Guías que reglamentan la Resolución 444 de 2013 siempre que documenten su decisión.

Alcance de esta Guía

► **Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera**

Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## Condiciones Generales de la documentación y formalización

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

Las Administradoras deberán documentar, implementar y divulgar los mecanismos que implementan en el proceso de cobro para el cumplimiento de cada uno de los estándares establecidos en la Resolución 444 de 2013.

Las Administradoras no deberán formalizar un criterio para las acciones de recuperación de la cartera que contravenga lo dispuesto en la Resolución 444 de 2013 o las Guías de la UGPP que desarrollan su contenido.

La UGPP recomienda que la documentación y formalización del proceso de cobro de la Administradora haga parte de un único manual que incluya una tabla resumen y los contenidos sugeridos en esta Guía.

Las Administradoras de naturaleza pública podrían adicionar a su Reglamento Interno de Cartera, las prácticas que desarrollan el estándar de esta Guía.

Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

### ► Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## Contenidos sugeridos del manual interno

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

Para formalizar la integración de los estándares dentro del proceso de cobro establecido en cada Administradora, la UGPP recomienda que las Administradoras desarrollen un manual de su proceso interno en donde documenten los siguientes elementos:

- Tabla Resumen con los criterios seleccionados para las diferentes etapas
  - Cronograma de cartera donde se especifiquen plazos, acciones y responsables
- Las políticas y reglas que la Administradora desarrolló para no agotar la etapa persuasiva y los criterios para mantener los procesos en etapa persuasiva
- Métodos de comunicación escogidos para el aviso de incumplimiento y las acciones persuasivas

El manual interno debería incluir las disposiciones legales que regulan cada uno de los elementos descritos.

Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Condiciones Generales de la documentación y formalización

### ► Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

### Tabla de Resumen:

La UGPP recomienda que las Administradoras documenten los criterios definidos para las acciones de cartera en una tabla en donde señalen de manera resumida, **cómo** cumplen con cada uno de los estándares.

Ejemplo:

Estándar	Método de cumplimiento	Evidencia*	Modelo Tipo	Momento de Ejecución
Aviso de incumplimiento	Llamada telefónica	Grabación de la llamada	Guion Llamada Aviso de Incumplimiento	5 días del mes siguiente al incumplimiento
Acciones persuasivas	Comunicación Escrita	Constancia de la Guía de Envío de correspondencia	Modelo comunicación escrita	15 días después de firma del título ejecutivo
Acciones persuasivas	Llamada telefónica	Grabación de la llamada	Guion llamada acciones persuasivas	30 días después de firma del título ejecutivo

\* Las evidencias son las establecidas por la UGPP en cada una de sus Guías.

Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

► Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

La UGPP recomienda que la documentación y formalización del proceso de cobro de las Administradoras sea actualizada cada vez que se modifique alguna de las acciones de recuperación de la cartera. Estas actualizaciones deberán ser divulgadas e implementadas.

El manual interno o cualquier otro mecanismo de documentación y formalización del proceso de cobro deberá estar disponible en cualquier momento que la UGPP lo solicite.

Para cumplir con el objetivo de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera, la UGPP recomienda que las Administradoras divulguen internamente los documentos desarrollados para este fin.

Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

► **Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera**

¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

## ¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?

Artículo 10 de la Resolución 444 de 2013

Las Administradoras incumplen el estándar de documentación y formalización de criterios definidos para las acciones de recuperación de la cartera cuando:

- No documentan sus procesos de cobro
- No se evidencie que existe formalización al interior de la administradora sobre el proceso de cobro.
- La documentación no está disponible cuando la UGPP la solicita.
- Dentro del proceso de cobro no se incluyen los contenidos mínimos que sugiere la guía.

Alcance de esta Guía

Propósito de la documentación y formalización de los criterios definidos por las administradoras para las acciones de recuperación de cartera

Condiciones Generales de la documentación y formalización

Contenidos sugeridos del manual interno

Estructura de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

Actualización de la documentación de las acciones de recuperación de la cartera

► ¿En qué casos las administradoras incumplen los estándares?



## Información Adicional

Para conocer más información sobre las facultades legales de la UGPP remítase a los artículos 14 y 19 del Decreto 575 de 2013, al artículo 156 de la Ley 1151 de 2007 y los artículos 178 y 179 de la Ley 1607 de 2012.

Sus comentarios, dudas o solicitudes son importantes para mantener las Guías actualizadas y útiles. Por favor envíelos al correo [contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co) En el asunto indique si su comunicación está dirigida al área jurídica (preguntas legales), al área de integración (si es sobre cómo consolidar y transferir la información), o al área de procesos (temas de proceso y acciones). No olvide indicar datos del remitente en caso de que sea necesario que lo contactemos.



Gobierno  
de COLOMBIA

PROSPERIDAD  
PARA TODOS