1. OBJETIVO

Fijar normas, estándares y procedimientos de cobro persuasivo, coactivo o jurídico para el recaudo de la cartera del área de subsidio y aportes de la CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ARAUCA "COMFIAR".

2. ALCANCE

Obtener el pago voluntario o forzado de las obligaciones que el aportante adeuda al sistema de la protección social.

TITULO I
PRINCIPIOS ORIENTADORES

CAPITULO I
DEL REGIMEN JURIDICO Y CAMPO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1: REGIMEN DE COBRO O RECUPERACION DE CARTERA: En atención a las disposiciones legales y reglamentarias que regula el recaudo de cartera de las cajas de compensación (ley 21 de 1982 y demás normas que establece la unidad de gestión pensional y parafiscales UGPP, resolución 2082 de 2016), el régimen de recaudo de cartera de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR será el previsto en el presente manual.

ARTÍCULO 2: APLICACIÓN DE LAS ACCIONES JURIDICAS El trámite de cobro judicial será luego de agotada las acciones persuasivas, ya que se dará traslado al área jurídica de la caja, para que una vez vencido el termino, la corporación en un plazo máximo de cinco (5) meses inicien el cobro judicial, según sea el caso.

CAPITULO II
DEFINICIONES MATERIA DE RECAUDO

ARTICULO 3: DEFINICIONES

CARTERA: La cartera es el conjunto de acreencias a favor de la caja, consignadas en títulos ejecutivos simples que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible.

TITULO EJECUTIVO: Es aquel documento al cual la ley le atribuye la suficiencia necesaria para exigir el cumplimiento forzado de una obligación que consta en él.

Para el caso del régimen de subsidio familiar, del cual hacen parte las cajas de compensación familiar y de conformidad con lo prescrito en el parágrafo 4 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, "la liquidación realizada por el jefe de aportes

de la caja, con recurso de apelación ante el representante legal de la misma, será título ejecutivo para el cobro de los aportes adeudados."

CONSTITUCION DEL TITULO EJECUTIVO: La corporación en un plazo máximo de cuatro (4) meses contado 'a partir de la fecha límite de pago, realizara la liquidación que presta mérito ejecutivo sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales aplicables al respectivo subsistema.

FIRMEZA DE TITULO EJECUTIVO: Una vez se cumple la notificación de la obligación, expresa en el numeral 2 y 3 para el caso en concreto de la ley 1437 de 2011.

AVISO DE INCUMPLIMIENTO: Comunicación escrita que es remitida por la corporación en animo de informar, cierta y suficientemente al aportante de la obligación incumplida de periodo correspondiente y la forma oportuna para evitar acciones de cobro.

La corporación enviara 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.

ACCIONES PERSUASIVAS: De conformidad con el contenido del artículo 12 de la resolución 2082 de 2016, Una vez se constituya el título que presta mérito ejecutivo, la corporación deberá contactar al deudor como mínimo dos veces. El primer contacto se realizara dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la constitución firmeza del título ejecutivo, según el caso, y el segundo, dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha en que se realizó el primer contacto, sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario.

CAPÍTULO III
PRINCIPIOS BÁSICOS

ARTÍCULO 4: PRINCIPIOS

La política de recuperación de cartera deberá estar conforme a los principios que regulan el pago oportuno de los aportes al sistema de la protección social como parte del contenido en el artículo 209 de la Constitución Política. En este sentido, el responsable de la dependencia de Subsidio y Aportes deberá realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna.

La corporación debe tener como política de cobro la recuperación del total de su cartera, con el fin de evitar la pérdida de los aportes dejados de cancelar por los afiliados.

TÍTULO II
ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA: COBRO PERSUASIVO

PRIMERA. AVISO DE INCUMPLIMIENTO

ESTANDAR DE AVISO DE IMCUMPLIMIENTO							
ESTANDAR	**ACTIVACION DE LA OBLIGACION**	**CANALES DE CUMUNICACION**	**EVIDENCIA**	**MODELO TIPO**	**TERMINOS DE EJECUCION**	**AREA RESPONSABLE**	**TIEMPO DE CONSERVACION DE EVIDENCIA DEL AVISO**
Aviso de incumplimiento artículo 9° Resolución 2082 del 06/10/2016	A partir del día siguiente de la fecha límite de pago y hasta antes de 30 días calendario	Correo electrónico	Copia de correo electrónico enviado	Escrito con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 2 ESTANDAR DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO CAPITULO 2	A partir del día siguiente de la fecha límite de pago y dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente	Subsidio y aportes	1 año

SEGUNDA: ACCIONES DE COBRO - CONSTITUCION DEL TITULO.

ESTANDAR DE ACCIONES DE COBRO - CONSTITUCION DEL TITULO							
ESTANDAR	**ACTIVACION DE LA OBLIGACION**	**CANALES DE CUMUNICACION**	**MODELO TIPO**	**NOTIFICACION DE LA LIQUIDACION**	**CONSTITUCION DEL TITULO**	**AREA RESPONSABLE**	**TIEMPO DE CONSERVACION DE EVIDENCIA DEL AVISO**
Constitución del título ejecutivo art. 11 Resolución 2082 del 06/10/2016	A partir de la fecha límite de pago y hasta antes de 4 meses	Comunicación escrita por correo electrónico certificado.	liquidación debidamente diligenciada, con la indicación expresa de la procedencia de recurso de apelación	*Personal *Edicto- Pág. oficial *Correo electrónico. Este último, cuando haya sido autorizado expresamente por el deudor	la firmeza del título será de conformidad con lo establecido en los numerales 2 y 3 del artículo 87[1] del CPACA	Subsidio y aportes	5 años

[1] 2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

AR/

TERCERA: ACCIONES DE COBRO - ACCIONES PERSUASIVAS

ESTANDAR DE ACCIONES DE COBRO - ACCIONES PERSUASIVAS							
ESTANDAR	**ACTIVACION DE LA OBLIGACION**	**CANALES DE CUMUNICACION**	**EVIDENCIA**	**MODELO TIPO**	**PERIODICIDAD**	**AREA RESPONSABLE**	**TIEMPO DE CONSERVACION DE EVIDENCIA DEL AVISO**
Acciones persuasivas art. 12 Resolución 2082 del 06/10/2016	A partir del día siguiente de la fecha de constitución y firmeza de título ejecutivo	Comunicación escrita por correo electrónico certificado.	constancia de la guía de envió y correspondencia o recibido de correspondencia por parte del deudor	Escrito con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5 CONTENIDO MINIMO DE LAS COMUNICACIONES DE COBRO PERSUASIVO	una primera comunicación dentro de los 15 días calendarios siguientes a la constitución o firmeza del título ejecutivo y una segunda comunicación dentro de los 30 días calendarios siguientes a la fecha en que se realizó el primer contacto, sin que supere 45 días calendario	Subsidio y aportes	5 años

CUARTA: ACCIONES DE COBRO – COBRO COACTIVO O JUDICIAL

ESTANDAR	EVIDENCIA	CRITERIOS DE INICIACION DE COBRO	AREA RESPONSABLE	TIEMPO DE CONSERVACION DE EVIDENCIA DEL AVISO
Acciones jurídicas art. 13 Resolución 2082 del 06/10/2016	Demanda radicada ante el Juzgado municipal de pequeñas causas laborales de Arauca y Juzgado promiscuo del circuito de Saravena	Expulsión de la empresa mediante resolución emanada por el consejo directivo de la corporación.	Jurídica	5 años

TITULO III
OTRAS DISPOSICIONES

USO EFICIENTE DE LA INFORMACION

UBICACIÓN Y CONTACTO

La CAJA DE COMPENSACION DE ARAUCA con el fin de mantener actualizada la información de ubicación y contacto de sus aportantes, realiza las siguientes acciones:

1. Al inicio de cada año cuando se realiza la entrega de Subsidio en especie – KIT ESCOLAR se actualiza datos de cada trabajador.

2. Al generar reporte de los empleadores activos para participar en la ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS anual, se realizan llamadas telefónicas a cada uno para actualizar los datos correspondientes.

El personal autorizado para transmitir y consultar ante La Unidad de Pensiones y Parafiscales los datos de Ubicación y contacto de los aportantes es el área de SUBSIDIO Y APORTES – Jefe del área.

Mediante la Ley 1581 de 2012, el Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Circular Externa 002 de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y las demás normas concordantes, a través de las cuales se establecen las disposiciones generales en materia de habeas data y se regula el tratamiento de la información que contenga datos personales, por lo cual al momento de realizar la afiliación a la caja se autoriza el tratamiento de los datos personales; y las limitaciones de acceso al uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes se rige de acuerdo a la ISO 27001 Sistemas de Gestión la Seguridad de la Información norma internacional que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, así como de los sistemas que la procesan.

REPORTES DE CARTERA

El responsable de revisar y aprobar los reportes de cartera solicitados por La Unidad de Pensiones y Parafiscales es el jefe del área de SUBSIDIO Y APORTES.

Los responsables de ejecutar y transmitir los reportes de cartera solicitados por La Unidad de Pensiones y Parafiscales son los técnicos del área de SUBSIDIO Y APORTES.

Para garantizar la calidad y cantidad de la información reportada en los reportes de cartera, mensualmente se realizan las validaciones necesarias por el técnico de aportes, en la gestión realizada a la cartera a través de los diferentes mecanismos (llamadas, correos electrónicos) y trimestralmente con la medición de los indicadores de cumplimiento de cartera.

VIGENCIAS Y NORMAS DE TRANSICIÓN:

El presente Manual Interno para el Recaudo de Cartera de la CAJA DE COMPENSACION DE ARAUCA, rige a partir de su expedición y deberá aplicarse por parte de todas la unidades que para el recaudo y recuperación de cartera del área de subsidio y aportes le sea aplicable.

En mérito de lo expuesto, queda en firme el presente manual el 01 de Julio de 2017.

EHIANA GALEANO REYES
Directora Administrativa COMFIAR.