

COPIA NO CONTROLADA



Sistema de Gestión Integral - Comfenalco Quindío
Manual para el cobro de cartera morosa en el pago de aportes

Versión: 010

Código: MAN-028

Fecha: 2024-10-03



MANUAL PARA EL COBRO DE CARTERA MOROSA
EN EL PAGO DE APORTES LEY 21/1982

TÍTULO 1

MARCO NORMATIVO.

- Decreto 3033 de 2013
- Decreto 1068 de 2015 artículo 2.12.1.1
- Resolución 1702 del 28 de diciembre 2021 la cual derogó la Resolución 2082 de 2016
- Resolución 1209 de julio de 2022, por medio de la cual se modifica el anexo técnico de la Resolución 1702, expedida por la Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales UGPP,
- Circular 001 de 2019 expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, y demás normas que las modifiquen o sustituyan.
- Resolución 205 de 2024 por la cual se modifica los artículos 1,6,9,10,15,16,18 y 20 de la Resolución 1702 de diciembre 28 de 2021 y se expide un nuevo anexo técnico versión 3.

TÍTULO 2

DEFINICIONES

ACCIONES PERSUASIVAS. Es la invitación al deudor para realizar el pago voluntario de aportes en mora, realizada de manera previa al inicio del proceso de cobro jurídico.

AVISO DE INCUMPLIMIENTO. Es el primer requerimiento al aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado para que realice el pago voluntario de una obligación que registra incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días a la fecha límite de pago. Se realiza con anterioridad a las acciones de cobro persuasivo.

COBRO JURÍDICO. Es el procedimiento judicial para obtener el pago de las acreencias, se adelanta con posterioridad a las acciones persuasivas cuando el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado no ha realizado voluntariamente el pago de los aportes en mora.

DESAFILIACIÓN POR EXPULSIÓN. Es la pérdida de la calidad de afiliado, como consecuencia del agotamiento del proceso reglamentado en el presente Manual y que genera el cese en la relación del afiliado con COMFENALCO QUINDIO.

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

MORA. Se presenta mora, cuando existiendo afiliación del empleador, la persona afiliada en calidad de Independiente y/o Pensionado y no realiza pago de aportes para un periodo determinado, dentro del plazo establecido en las disposiciones legales vigentes, o cuando se identifica que no existe pago de aportes por un determinado trabajador existiendo previamente su afiliación.

REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA. El reporte desagregado de cartera corresponde a la deuda identificada por aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución 1702 de 2021 Corresponde al total de la cartera identificada por la administradora con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada en el artículo 3.2.2.11 y siguientes del Decreto único reglamentario del sector salud y protección social a más tardar el último día hábil de cada mes.

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

SUSPENSIÓN AUTOMÁTICA. La suspensión del afiliado operará automáticamente por ausencia de aportes de un periodo de cotización, respecto con las fechas establecidas en el Decreto 1990 de 2016 artículo 3.2.2.1 modificado por el Decreto 923 de 2017, 3.2.2.2 y 3.2.2.3 en el cual señala los plazos que se tienen para pagar los aportes a seguridad social y aportes parafiscales.

TÍTULO 3

OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene como objetivo garantizar la gestión de cobro de aportes parafiscales adeudados a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, de acuerdo con los estándares establecidos por la UGPP.

TÍTULO 4

ESTÁNDAR USO EFICIENTE DE LA INFORMACIÓN

4.1 REPORTE UBICACIÓN Y CONTACTO

La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO solicitará a los empleadores activos la actualización de los datos por lo menos una vez al año, así mismo, realizará el envío del reporte a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), a más tardar el último día hábil del mes de noviembre de cada año, aplicando las condiciones y estructura descritas en el anexo técnico. (Resolución 1702), y con el marco legal establecido en la Ley 1581 de 2012.

- La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO reportará a la UGPP la información de los aportantes en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, de los cuales se tiene al menos un dato de ubicación (dirección) o un dato de contacto (teléfono fijo, celular o correo electrónico).
- La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO, realizará el proceso de actualización a los afiliados y empleadores de manera semestral; de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad en el Anexo técnico V2 Capítulo 1.
- El reporte no duplica registros ni datos de los aportantes en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
- El reporte solo utilizara una fila por aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
- La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO utilizará todos los canales de contacto posibles para solicitar al aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado la actualización de los datos de ubicación y contacto, tales como:
 - Mediante diligenciamiento del formato establecido por el área de Subsidio Familiar, para las personas que no tengan acceso a internet
 - A través de la página web de la entidad, para lo cual el afiliado solicitará token (contraseña) que permitirá realizar el proceso de actualización.

Igualmente, la Caja realizará campañas publicitarias invitando a los afiliados y empleadores a actualizar datos a través de los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin.

- La Caja de Compensación Familiar conservará las pruebas de las gestiones realizadas en el proceso de actualización de datos, durante cinco (5) años, en cumplimiento a los lineamientos establecidos por la UGPP.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, realizará las siguientes actividades en la ejecución de este proceso:

- Semestralmente el funcionario del área de Subsidio Familiar identificará los trabajadores y empleadores que hayan superado un año sin actualizar la información en la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, con el fin de invitarlo a realizar el proceso de actualización de datos.
- Así mismo, el área comercial de la Caja, apoya el proceso de actualización de datos, a través de las visitas que realiza a las empresas afiliadas.

- Anualmente la Caja de Compensación a través de los diferentes canales de comunicación, invita a los afiliados a realizar el proceso de actualización de datos.
- A través de diferentes actividades y/o eventos, la Caja de Compensación lidera el proceso de actualización de datos.

4.2 ESTRUCTURA DEL REPORTE

El reporte de ubicación y contacto debe contener sin excepción la estructura de 20 campos, parametrizados en la estructura del reporte (anexo técnico).

- De acuerdo con el artículo 5 de la Resolución 1702 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.
- La información de ubicación hace referencia a las direcciones donde se puede encontrar el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado. El reporte contiene direcciones completas, es decir, direcciones y códigos DIVIPOLA DANE de departamento y municipio.
- La Caja al momento de realizar la entrega del reporte "Ubicación y Contacto", valida la estructura y la calidad de los datos a reportar; con el fin de garantizar la calidad de la información acorde al anexo técnico de la Resolución 1209 de 2021 establecida por la UGPP.

La responsabilidad de ejecutar, transmitir, revisar y aprobar ante la UGPP esta información, estará en quienes ocupen los cargos de: Auxiliar de Subsidio Familiar, Analista de Subsidio Familiar y Subdirector de subsidios, con las siguientes responsabilidades:

- Proceso de ejecución: Auxiliar Subsidio Familiar
- Proceso de transmisión: Analista de Subsidio Familiar
- Proceso de revisión y aprobación: Subdirección de Subsidios

El acceso y uso de la información de ubicación y contacto de los aportantes son gestionados de conformidad con lo establecido en el Manual y Política para el Tratamiento de datos de la entidad, conforme con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y demás normas que lo regulen o modifiquen.

4.3 REPORTE DESAGREGADO DE CARTERA POR APORTANTE.

El reporte desagregado de cartera corresponde a la deuda identificada por aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Resolución 1702 de 2021 y la 1209 de julio de 2022. Corresponde al total de la cartera identificada por la administradora con incumplimiento igual o superior a treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha límite señalada en el artículo 3.2.2.11 y siguientes del Decreto único reglamentario del sector salud y protección social.

Hacen parte del detalle de este reporte datos de la deuda del aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado moroso como: los períodos objeto del cobro, la etapa del proceso en que se encuentran y en los casos que corresponda según el aporte del 4%, 2% y 0.6% de la administradora, el detalle de los cotizantes sobre los cuales se identifica la ausencia del pago de su aporte.

4.3.1 CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES:

- El reporte incluye la cartera por aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado igual o mayor a treinta (30) días calendario de incumplimiento (mora) en el pago.
- En todo caso, las fechas de los reportes desagregados de cartera, estarán sujetas a los lineamientos emitidos por la UGPP.
- La fecha de corte del periodo es el último día calendario del mes inmediatamente anterior a aquel en que la Caja debe entregar el reporte.
- El periodo de mora corresponde al mes o periodo identificado por la Administradora en ausencia de pago, si el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado presenta más de un periodo de mora, se crea un registro por cada período.

- Los valores de cartera se clasifican en el campo última acción de cobro del reporte según la etapa del proceso de cobro en que se encuentre el corte de la información.
- La cartera morosa sin gestión de cobro es reportada desde la fecha límite de pago hasta la fecha de corte del reporte, siendo clasificada como "ninguna" del campo "última acción de cobro"
- La caja de compensación mensualmente alimenta el indicador establecido por el área de subsidio, con el fin de medir el nivel de recuperación del proceso, el cual es socializado con el equipo de funcionarios que operan el proceso de aportes.
- La cartera en mora comprende el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que no registra pago en los plazos establecidos en las disposiciones legales vigentes, respecto de algunos trabajadores a su cargo.
- Los valores de cartera se clasifican en el campo última acción de cobro de reporte según la etapa del proceso de cobro en el que se encuentre al corte de la información: Aviso de incumplimiento, cobro anterior al título, generación del título ejecutivo (liquidación o acto administrativo, según corresponda), cobro persuasivo o cobro judicial/coactivo.
- El registro corresponde a la última acción adelantada por Comfenalco Quindío, en el proceso de cobro de aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
- La cartera morosa que se tiene sin gestión de cobro desde que fue causada, es decir desde la fecha límite de pago hasta la fecha del reporte se encuentra clasificada con la opción "Ninguna" del campo "Última acción de cobro".
- El campo de "Aportantes en calidad de empresa, Independiente y Pensionado expulsados" es diligenciado con la opción 1
- Una vez la Caja genera el reporte consolidado es validado por la Analista de aportes, de manera que se dé cumplimiento a los estándares establecidos por la UGPP. Posteriormente es reportado a la Subdirección de Subsidio para la respectiva aprobación, la cual se ejecuta a través del link establecido para este proceso.

4.3.2 ESTRUCTURA DEL REPORTE

- El reporte desagregado de cartera contiene la estructura de 14 campos: Ver tabla No. 2 (Reporte desagregada de cartera, anexo técnico).

4.3.3 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.

- 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.
- La no entrega de los reportes se refleja en los informes del comportamiento de la cartera del Sistema de Protección Social emitidos por la Unidad y publicados a través de su página web.
- Mecanismos autorizados para la validación y entrega de reportes a La Unidad Herramienta autorizada

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 la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDIO, 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 afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
- Storm web: permite a La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDIO 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.

En caso de presentar inconvenientes técnicos de acceso al módulo Storm Web de Data Q atribuibles a la Unidad, la Caja de Compensación Familiar

Comfenalco Quindío, reportará con anterioridad a la fecha de vencimiento de la entrega del reporte, allegando la prueba correspondiente a la UGPP; esta solicitud será radicada a través de los canales oficiales de correspondencia de la entidad, registrados en la página web www.ugpp.gov.co y dirigida a la Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales.

Son responsables de la ejecución, transmisión, revisión y aprobación de cada uno de los reportes:

- Proceso de ejecución: Auxiliar de Subsidio
- Proceso de transmisión: Auxiliar de Subsidio
- Proceso de revisión: Analista de Subsidio
- Proceso de aprobación: subdirector de Subsidio

PARÁGRAFO. En todo caso, las fechas del reporte desagregado de cartera, estarán sujetas a los lineamientos emitidos por la UGPP.

4.3.4 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS PARA ESTE REPORTE – VALIDACIONES AL INTERIOR DE LA CAJA

- La Auxiliar del área de Subsidio Familiar, mensualmente genera la base de datos de la cartera desagregada de los aportantes en calidad de empresa, Independiente y Pensionado afiliados a la Caja, que presentan una mora igual o superior a treinta días calendario, adicional a ello se listan las empresas en estado de expulsión.
- La funcionaria encargada del proceso realizará las actualizaciones de fecha acorde a las acciones aplicadas a cada uno de los registros basados en los tiempos y lineamientos establecidos por la UGPP.
- Una vez actualizada las fechas según las fases en relación a las acciones que corresponden al período a reportar, los datos son conciliados con el software de cartera (Cygnus) con el acompañamiento del área de transformación digital, de manera que se garantice la calidad de la información.
- El contenido del reporte desagregado es validado de acuerdo a la estructura entregada por la Unidad, tomando como referencia la edad

de cartera y estado actual de los aportantes en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.

- La revisión del informe se realiza acorde a las variables trazadoras en relación al período, fase, acción y fechas de gestión, en cumplimiento a la estructura de la Resolución 1702 de 2021.
- Finalmente y con el fin de garantizar la efectividad del reporte, la estructura y los datos son validados a través del aplicativo dispuesto por la UGPP **STORM USER**.
- La funcionaria responsable del proceso enviará la información a la analista del área con el fin de ser validada y aprobada, posteriormente a la Subdirección Subsidio.
- Una vez se hayan realizado las diferentes validaciones, el informe será publicado el último día hábil a través del **STORM WEB** aplicativo establecido por la UGPP para tal fin.

TÍTULO 5

GESTIÓN DE COBRO DE APORTES EN MORA

GENERALIDADES

Para efectos de gestionar el recaudo de cartera por mora en el pago de aportes ley 21/1982, COMFENALCO QUINDIO acatará las disposiciones que para el efecto expida la UGPP o la entidad competente para tal efecto.

5.1 PROPÓSITO DE LAS ACCIONES DE COBRO. La finalidad de las acciones de cobro es obtener el pago de las obligaciones que el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado adeuda al Sistema de la Protección Social a partir del momento en que COMFENALCO QUINDIO elabore la liquidación de aportes.

5.2 ETAPAS DEL PROCESO DE COBRO. Sin perjuicio del procedimiento administrativo previsto para la expulsión, COMFENALCO QUINDIO agotará las siguientes etapas para el cobro de la mora el pago de aportes ley 21 de 1982.

1. Aviso incumplimiento
2. Cobro anterior al título - persuasivo vigencias anteriores
3. Constitución del título ejecutivo (liquidación de aportes)
4. Cobro persuasivo
5. Cobro Pre-jurídico
6. Cobro jurídico

TÍTULO 6

ESTÁNDAR AVISO DE INCUMPLIMIENTO.

COMFENALCO QUINDIO enviará el aviso de incumplimiento a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que presenten obligaciones con un incumplimiento igual o inferior a treinta (30) días calendario a partir de la fecha límite de pago, con el fin de incentivar el pago de las cotizaciones en mora, la depuración de la cartera presunta y evitar el inicio de las etapas de cobro persuasivo.

6.1 OPORTUNIDAD PARA EL ENVÍO DE AVISO DE INCUMPLIMIENTO

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, enviará el aviso dentro de los términos comprendidos entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez días hábiles del mes siguiente. Si dentro del mismo plazo establecido por el estándar, se recepciona un pago voluntario por parte del aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado se entenderá cumplido el estándar aplicado por la entidad. Los destinatarios del Aviso de incumplimiento son:

A. Los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que no hayan realizado la autoliquidación y el pago de los

aportes al subsistema de la protección social respectivo dentro de los plazos definidos en el Decreto 1670 de 2007, subrogado por el Decreto 1990 de 2016.

B. Aportantes cuya cartera a favor del subsistema sea igual o inferior a treinta (30) días;

6.2 CONTENIDO DEL AVISO DE INCUMPLIMIENTO.

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

1. Nombre de COMFENALCO QUINDIO
2. Nombre o razón social e identificación del aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
3. Periodo adeudado, indicando claramente mes y año.
4. medios de pago de la obligación
5. Advertencia del inicio de acciones de cobro en caso de renuencia en el pago.
6. Requerimiento al aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado 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. Advertencia acerca del deber y de la importancia de reportar las novedades de la afiliación al Sistema de la Protección Social.
8. medios por los cuales puede reportar la novedad, si es el caso.
9. información de contacto de la administradora para absolver dudas o inquietudes.

6.3 CANALES DE COMUNICACIÓN PARA AVISO DE INCUMPLIMIENTO.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, comunicará a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionados, el aviso de incumplimiento a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico certificado (Copia del correo enviado).
- Correo físico (Copia del correo enviado y constancia de envío por correspondencia).

6.4 CONSERVACIÓN DE EVIDENCIAS.

En todo caso, la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, conservará la evidencia de los avisos de incumplimiento comunicados a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado así:

- Correo electrónico: copia del correo electrónico enviado
- Correo físico: copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia

Las pruebas son conservadas por un periodo de cinco (5) años contados a partir del envío del aviso de incumplimiento transcurrido este término se procederá a dar aplicación a la ley 594 de 2000 y las disposiciones internas expedidas por COMFENALCO QUINDIO.

6.5 PROTECCIÓN AL DERECHO DE HABEAS DATA Y A LA INTIMIDAD

Las acciones de envío del aviso de incumplimiento que adelanta la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, a los aportantes deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique.

6.6 IDENTIFICACION DE APORTANTES EN PROCESOS ESPECIALES

La caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, identifica dentro de la etapa de aviso de incumplimiento que el aportante afiliado en calidad de

empresa, Independiente y Pensionado se encuentre en algún proceso especial como: proceso de reestructuración, reorganización empresarial, o los demás señalados en el libro quinto, Título IX Estatuto Tributario, se adelantara las actuaciones necesarias para hacerse dentro el proceso con el fin de que las acreencias adeudadas pueden ser recuperadas de manera preferente sobre las demás, en virtud de la prelación legal consagrada en el artículo 270 de la ley 100 de 1993.

6.7 RESPONSABLE DEL ESTÁNDAR

El proceso de ejecución, transmisión, revisión y aprobación; se encuentra como responsable del área de subsidio familiar, los siguientes cargos:

- Proceso de ejecución: Auxiliar de Subsidio
- Proceso de transmisión: Auxiliar de Subsidio
- Proceso de revisión: Analista de Subsidio
- Proceso de aprobación: Subdirector de Subsidio

6.8 EXCEPCIONES PARA ENVIAR EL AVISO CUANDO RESULTA DEBILIDAD EN LA UBICACIÓN Y CONTACTO DEL APORTANTE

Dentro de las excepciones que presenta el envío de aviso de incumplimiento se encuentran:

- El destinatario presenta bloqueo para recibir correspondencia certificada, para este caso el aviso es enviado en forma física y se conservan las evidencias respectivas.
- El destinatario no registra correo electrónico, para este caso el envío de la correspondencia se realiza de forma física, conservando las evidencias de los reportes y las devoluciones generadas.

6.9 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

- El Auxiliar del área de Subsidio Familiar, mensualmente genera la base de datos de los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que presentan cartera igual o inferior a treinta (30) días; dentro del término comprendido entre el día siguiente a la fecha límite de pago y hasta los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente.
- El Auxiliar del área de Subsidio Familiar notifica al empleador a través de correo electrónico certificado, E-entrega Servientrega el Aviso de incumplimiento.
- Si el correo certificado rebota o el empleador no cuenta con correo electrónico, el aviso por incumplimiento, será enviado a través de correo físico a la dirección que se encuentra en la base de datos del aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, el cual fue suministrada. De manera que se garantice la entrega del documento.
- Una vez se tenga generada los avisos de incumplimiento, la información es validada y depurada a través del aplicativo del proceso de cartera (Cygnus) en acompañamiento del área de transformación digital, con el fin de garantizar la calidad de la información.

TÍTULO 7

ESTÁNDAR DE ACCIONES DE COBRO

Con el objetivo de generar estrategias que permitan persuadir y propiciar el pago voluntario e inmediato de la obligación constituida como deuda real por concepto de aportes realizados al Sistema Parafiscal correspondiente al 4%, 2% y 0.6%, la Caja de Compensación constituye el título ejecutivo e inicia las acciones de cobro de conformidad con la normatividad que regula el proceso, el cual se aplica a través de las siguientes actividades:

7.1 CONSTITUCIÓN DEL TÍTULO EJECUTIVO

Se entiende constituido el título ejecutivo cuando COMFENALCO QUINDIO expide la liquidación de aportes en mora la cual contiene una obligación clara, expresa y actualmente exigible que presta mérito ejecutivo de conformidad con lo establecido en el parágrafo 4 numeral 19 del artículo 21 de la ley 789 de 2022. El acto administrativo está en firme cuando ha concluido el procedimiento administrativo señalado en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

7.1.1 CONTENIDO MINIMO DE LA CUENTA DE COBRO, LIQUIDACIÓN O ACTO ADMINISTRATIVO QUE PRESTE MERITO EJECUTIVO

La información mínima que debe contener la cuenta de cobro o liquidación o acto administrativo que preste merito ejecutivo es la siguiente:

- Nombre de la administradora.
- Nombre completo o razón social del aportante (empleador/ trabajador independiente y/o pensionado).
- Tipo de identificación del aportante (empleador/trabajador independiente y/o pensionado).
- Número de identificación del aportante (empleador/ trabajador independiente y/o pensionado).
- Periodo adeudado.
- Nombre del trabajador afiliado.
- Tipo de identificación del cotizante sea trabajador dependiente, independiente y/o pensionado
- Número de identificación del cotizante sea trabajador independiente, dependiente y/o pensionado afiliado.
- Valor adeudado por trabajador en cada periodo.
- El salario básico informado o actualizado por cada periodo.
- Informar que el valor de los intereses será el que liquide la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y contribuciones (PILA) hasta la fecha que se haga efectivo el pago.
- Informar que el pago de la obligación se debe realizar a través de la planilla integrada de liquidación de aportes PILA.
- Advertir del inicio de acciones de cobro coactivo o judicial, en caso de renuencia en el pago.

- Informar los datos de contacto de la administradora para resolver dudas o inquietudes.

El título ejecutivo presenta información clara, expresa y exigible, proveniente del deudor, que constituya plena prueba en contra de la obligación.

7.1.2 OPORTUNIDAD PARA LA CONSTITUCIÓN DEL TÍTULO EJECUTIVO

COMFENALCO QUINDIO expedirá la liquidación de aportes dentro de los 60 días calendario siguiente a la mora en el pago de aportes, siempre y cuando se haya dado aviso de incumplimiento.

La Caja de Compensación para esta etapa de acuerdo con la cartera conciliada realizará la constitución del título identificando principalmente que presta mérito ejecutivo, este soporte será utilizado para iniciar las acciones judiciales transcurridas las etapas de los cobros persuasivos según la normatividad vigente con las siguientes condiciones:

- El título ejecutivo será previo a las acciones persuasivas, teniendo en cuenta que la UGPP puede requerir la verificación del documento.
- La cartera deberá estar depurada y clasificada como real (los valores están calculados con base en el último aporte registrado, si no posee aporte, se hará con el salario registrado en el formulario).
- En el título, adicional al periodo deberá registrar el valor de la deuda por cada afiliado.
- Se expedirá el título ejecutivo de 4 a 9 meses posteriores contados a partir de la fecha límite de pago conforme las fechas señaladas en el artículo 3.2.2.1 decreto 780 de 2016.
- La Caja de Compensación notificará el título ejecutivo de acuerdo con los procedimientos normativos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

7.1.3 NOTIFICACIÓN DEL TÍTULO EJECUTIVO (LIQUIDACIÓN DE APORTES).

Los canales establecidos por la Caja de Compensación para la notificación del Título Ejecutivo son:

CITACIÓN PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL

Comfenalco Quindío citará mediante correo electrónico o físico al aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado para que comparezca dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación a notificarse personalmente de la liquidación de aportes.

NOTIFICACION POR AVISO

Transcurrido el término de cinco (5) días sin que el aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado se notifique personalmente, COMFENALCO QUINDIO procederá a enviar aviso a la dirección (física o electrónica) registrada por el aportante en el formulario de afiliación, anexando copia íntegra de la liquidación de aportes.

NOTIFICACIÓN POR AVISO ELECTRÓNICA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

También se puede utilizar este medio si desconocemos la información del correo electrónico del aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, se publicará en la página web de la Caja de Compensación por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación quedará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

El aportante en calidad de empresa, Independiente y Pensionado moroso dispondrá de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación para interponer y sustentar ante la Subdirección de Subsidio de

COMFENALCO QUINDÍO el recurso de apelación en contra de la liquidación de aportes

Las acciones de envío de los títulos Ejecutivos que adelanta la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, a los aportantes deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique, "protección al derecho de habeas data y a la intimidad"

7.1.4 FIRMEZA DEL TÍTULO EJECUTIVO.

Se entiende que título ejecutivo queda en firme cuando queda ejecutoriada la decisión del recurso de apelación o cuando no se haya interpuesto recurso alguno dentro de los términos previstos en el presente reglamento, la cual prestará mérito ejecutivo de conformidad con lo establecido en el parágrafo 4 numeral 19 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002.

7.1.5 TIEMPO DE CONSERVACION TITULO EJECUTIVO

Comfenalco Quindío conservara las pruebas que acrediten el incumplimiento de este estándar por un término de cinco (5) años contados a partir de la constitución del Título

7.2 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

- La Auxiliar del área de Subsidio Familiar, mensualmente genera la base de datos de los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que presentan cartera a partir de 60 días

calendario, y cuente con el cobro anterior al título y aviso de incumplimiento.

- Una vez son identificados los empleadores, independientes y pensionados que presentan mora, la Auxiliar de Subsidio, constituye los títulos ejecutivos por cada mes de mora que presentan los mismos.
- Una vez se constituyen los títulos ejecutivos, son notificados a los afiliados en calidad de empleadores, Independientes y Pensionados, a la dirección establecida en la base de datos del área de subsidio familiar, a través de correo certificado E-entrega (Servientrega), Notificación personal, notificación por aviso, notificación electrónica
- Una vez se tengan constituidos los títulos ejecutivos, son validados con el aplicativo del proceso de cartera (Cygnus) en acompañamiento del área de transformación digital, con el fin de garantizar la calidad de la información.
- En caso que el interesado no comparezca a notificarse personalmente o no sea posible la notificación por aviso, la Auxiliar de Subsidio procederá a publicar un aviso en la página Web de la entidad por el término de cinco (5) días.

TÍTULO 8

ACCIONES PERSUASIVAS

Las acciones de cobro persuasivo se adelantan con posterioridad a la constitución del título ejecutivo y antes de iniciar los procesos judiciales o administrativos de cobro, según el caso y a su vez no presenten riesgo de incobrabilidad.

8.1 APORTANTES OBJETO DE COBRO PERSUASIVO

Esta acción es aplicada a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado con obligación en mora, siempre y cuando no sean sujetos de cobro judicial o coactivo

8.2 EXCEPCIONES PARA REALIZAR ACCIONES PERSUASIVAS

COMFENALCO QUINDÍO se podrá abstener de realizar el cobro persuasivo cuando no se ha localizado el deudor, dejando constancia de las gestiones adelantadas para su ubicación sin éxito y las obligaciones en mora presenten riesgo de incobrabilidad. En este caso se procede de forma directa al cobro judicial, es decir la cartera presente alto riesgo de incobrabilidad, cuando se presente cualquiera de las siguientes condiciones:

- La cartera tiene una antigüedad que puede afectar la oportunidad de cobro.
- El aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado se encuentra inmerso en un proceso de liquidación, de reorganización o un proceso de sucesión para el caso de personas naturales.
- El aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado no tiene voluntad de pago, según las manifestaciones hechas a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, por cualquier medio.
- El aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado tiene proceso de cobro jurídico o coactivo ante cualquier autoridad.
- La obligación en mora supera los dos salarios mínimos; lo que conlleva a la Caja a iniciar acciones de cobro judicial.
- La cartera supere los 10 SMMLV
- Cuando el aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado presente solicitud de acuerdo de pago, y no se presente a su suscripción, se entenderá que desiste de la misma y se procederá de inmediato al cobro jurídico, siempre y cuando el valor de la deuda sea igual o superior a 2 SMLMV
- El aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado se encuentra adelantando un proceso de naturaleza concursal, de liquidación, o de sucesión para el caso de las personas naturales

8.3 OPORTUNIDAD PARA REALIZAR LAS ACCIONES DE COBRO PERSUASIVO

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, contactará como mínimo dos veces a los aportantes afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que presenten mora y a quienes se les haya remitido aviso de incumplimiento, sin superar cuarenta y cinco (45) días calendario siguiente a la constitución y firmeza del título ejecutivo.

Para iniciar las acciones persuasivas se deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- La Caja de Compensación deberá 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 calendarios 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 siguiente a la fecha en que se realizó el primer contacto.

8.4 CONTENIDO MÍNIMO DE LA COMUNICACIÓN DE COBRO PERSUASIVO

La información mínima que deben contener las comunicaciones de cobro persuasivo es:

1. Nombre de la Administradora que realiza la comunicación (COMFENALCO QUINDIO)
2. Nombre o razón social e identificación del aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado.
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 (LIQUIDACIÓN DE APORTES), ii) fecha de expedición, iii) fecha de firmeza del título o exigibilidad de la obligación, según corresponda.
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. Advertencia del inicio de acciones de cobro jurídico y decreto de medidas cautelares, en caso de renuencia en el pago.
9. Advertencia 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.

Las comunicaciones persuasivas se realizarán por cualquiera de los siguientes canales:

1. Correo electrónico certificado
2. Correo físico, cuando el aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado no cuente con dirección electrónica

La Caja de compensación conserva las evidencias documentales por un periodo de cinco (5) años, contados a partir de la constitución del título.

En el proceso que actualmente adelanta la Caja de Compensación, respecto al proceso persuasivo se tienen los siguientes canales:

1. Correo electrónico: Formato de comunicación
2. Correo físico: Formato del escrito enviado a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionados.

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

COMFENALCO QUINDIO conservará la evidencia documental de las comunicaciones de cobro persuasivo enviadas a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, por un periodo de (5) años contados a partir de la constitución del título, para su posterior verificación de la siguiente manera:

1. Correo electrónico: Copia del correo electrónico enviado.
2. Correo físico: Copia del documento enviado y constancia de envío por correspondencia.

La responsabilidad de generar la acción persuasiva y de conservar las evidencias del proceso adelantado, estará a cargo del área de Subsidio Familiar- proceso cartera.

8.6 PROTECCIÓN AL DERECHO DE HABEAS DATA Y A LA INTIMIDAD

Las acciones de envío de los cobros persuasivo 1 y 2 que adelanta la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, a los aportantes deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique.

8.7 ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

- La Auxiliar de Subsidios mensualmente genera la base de datos, de los empleadores afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que se les notificó un título ejecutivo por un periodo en mora mayor o igual a 60 días y este ya se encuentre en firme.
- La Auxiliar de Subsidios notificará a los empleadores afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, la primera cuenta de cobro dentro de los primeros 15 días calendario a través de correo certificado E-entrega Servientrega. En caso de que el correo electrónico no exista, se procede a enviar a través del correo certificado físico a la dirección que se encuentra en la base de datos de aportantes, suministrada por el empleador de manera que garantice la entrega del documento.
- Dentro de los siguientes 30 días calendario de la notificación del primer cobro persuasivo, la Auxiliar de subsidios procede a notificar la segunda acción de cobro persuasivo al empleador afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado a través de correo certificado E-entrega.
- Si algunas de las comunicaciones no fueron entregadas satisfactoriamente, la auxiliar de subsidio procederá a realizar una notificación por aviso en la página web institucional, la cual cuenta con una vigencia de 5 días hábiles.
- Una vez generados los reportes persuasivos 1 y 2, serán validados con el aplicativo del proceso de cartera (Cygnus) en acompañamiento del

área de transformación digital, con el fin de garantizar la calidad de la información.

8.8 PERSISTENCIA EN ACCIONES DE COBRO PERSUASIVO.

Cuando el valor de la obligación (mora aportes ley 21/82) sea igual o inferior a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, COMFENALCO QUINDIO, considerando la relación costo – beneficio, podrá abstenerse de iniciar proceso de cobro jurídico, en este caso iniciará proceso de cobro pre jurídico directamente o a través de un tercero especializado en gestión de cobros.

De esta gestión se hará seguimiento periódico, en los formatos establecidos por la Corporación, donde se establece los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que requieren esta intervención, así como sus datos de contacto, para que la empresa especializada en la gestión de cobro o directamente el Departamento Jurídico de la Caja emita la viabilidad o no de dar continuidad al proceso de cobro por vía judicial.

Transcurrido el término de (6) meses sin que se logre el recaudo de los aportes correspondientes, se llevará a cabo un Comité integrado por Gerencia financiera, la Gerencia de Subsidios, el Jefe del Departamento Jurídico, el Jefe del Departamento de Control Integral, la analista de Subsidio Familiar y los auxiliares de cartera, el cual se reunirá para analizar los informes generados en el proceso y determinar si se continúan o suspenden las acciones de cobro considerando la relación costo-beneficio.

En caso que el Comité decida no persistir en las acciones de cobro, la Gerencia de Subsidios reportará a la Gerencia financiera el informe de cartera sin recuperar, adjuntando el acta del Comité y los soportes correspondientes donde consten las gestiones realizadas con el fin de suspender el proceso de cobro, sin embargo en el caso de presentar una novedad de reingreso del aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado que se encuentra en mora, deberá cancelar la totalidad de los valores adeudados junto con los intereses causados por el Operador PILA, al momento de la liquidación.

TÍTULO 9

COBRO PRE-JURÍDICO

Agotada la etapa de cobro persuasivo COMFENALCO QUINDIO procederá a realizar el cobro pre jurídico a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado de manera directa, desde el Departamento de Asesoría Jurídica, para esta etapa se cuenta con cinco meses para iniciar el proceso.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

9.1 INFORMACIÓN PARA COBRO PREJURÍDICO.

La Auxiliar de Subsidio Familiar, a través de correo electrónico enviará al Departamento de Asesoría Jurídica relación de los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado expulsados por mora en el pago de aportes inferior a 2 SMMLV, con el fin de realizar las acciones de cobro respectivas, el cual deben ser aplicadas dentro de los cinco (5) meses siguientes a la última comunicación persuasiva enviada por COMFENALCO QUINDÍO.

-Datos de ubicación y contacto

-Fecha de expulsión

-Meses en mora

Una vez realizadas las acciones de cobro, el Departamento de Asesoría Jurídica, remite al área de Subsidio Familiar, memorando con la relación de los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado a los cuales se les notificó cobro pre jurídico, a fin de que, la Auxiliar de Subsidio Familiar, realice la respectiva retroalimentación del proceso y verifique el estado de los en el aplicativo RUES; toda vez que esta

información es insumo en la toma de decisiones que adelanta el comité de cartera fundamentado en la línea costo-beneficio.

9.2 PROTECCION AL DERECHO DE HABEAS DATA Y A LA INTIMIDAD

Las acciones de envío de los cobros pre-jurídico que adelanta la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, a los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado deben cumplir con lo dispuesto en las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan, en lo que les aplique.

TÍTULO 10

COBRO JURÍDICO

Agotada la etapa de cobro persuasivo y una vez el título ejecutivo quede en firme, COMFENALCO QUINDIO procederá a realizar el cobro jurídico de los aportes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado con cartera superior a 2 SMMLV de manera directa o a través de una empresa especializada en la gestión de cobro de cartera.

En este caso, la Auxiliar de Subsidio Familiar genera una última comunicación al deudor, firmada por la Gerencia de Subsidios informando lo siguiente:

1. Monto adeudado a la fecha de la comunicación
2. Tiempo de mora
3. Nombre, dirección y teléfono de contacto de la empresa de cobranza encargada del recaudo de la cartera
4. Información sobre los gastos de la gestión de cobranza

El proceso de cobro jurídico se iniciará a más tardar dentro de los cinco (5) meses siguientes a la última comunicación de cobro persuasivo enviada por COMFENALCO QUINDIO.

10.1 DOCUMENTACIÓN PARA COBRO JURÍDICO - DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

La Auxiliar de Subsidio Familiar, recopila la información del expediente con el fin de garantizar que este cuente con el debido proceso; el cual se remite al proveedor especializado en la gestión de cobro de cartera, para iniciar la etapa de cobro jurídico:

1. Poder firmado por el Director Administrativo
2. Formulario de afiliación
3. Aviso de incumplimiento
4. Liquidación de aportes
5. Comunicaciones para notificación de la liquidación de aportes
6. Notificación de liquidación de aportes
7. Acta secretarial (empresas que superan 2 SMMLV)
8. Cobro persuasivo 1 y 2
9. Resolución de expulsión
10. Recurso de apelación
11. Decisión del recurso de apelación
12. Los demás documentos requeridos por el responsable del proceso de cobro.

10.2 SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS JUDICIALES DE COBRO.

En caso de cobro jurídico de cartera realizado a través de terceros, estos deberán presentar informes mensuales sobre el estado de cobro y las gestiones realizadas, con los respectivos soportes.

Igualmente, se realizan trimestralmente reuniones con el proveedor que lidere el proceso de cobro Jurídico, con el fin de realizar seguimiento y socializar novedades presentadas durante el trimestre

TITULO 11

ACUERDOS DE PAGO

Antes que se produzca la decisión de expulsión por parte del Consejo Directivo de COMFENALCO QUINDÍO, y con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones, el aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado en mora podrá presentar por escrito una propuesta de pago con la siguiente información:

1. Ciudad y fecha.
2. Nombre o razón social del deudor y NIT.
3. Calidad en que actúa.
4. Propuesta para el pago de la obligación indicando la cuantía y fechas de pago.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

La Auxiliar de Subsidio Familiar, recepciona la propuesta de pago presentada por el aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado y la remite a la Gerencia de subsidios y al Departamento Jurídico para ser validada y autorizada, en caso de considerarlo conveniente, se procede a la elaboración del respectivo acuerdo y a su presentación para firma del aportante y el Director Administrativo.

PARÁGRAFO. En caso que el aportante no se presente para la firma del acuerdo dentro de los cinco (5) días hábiles después de haber sido requerido para la firma del acuerdo por cualquier medio idóneo (correo electrónico certificado, correo físico, entre otras) se entenderá que desiste de su propuesta y se continuará con el trámite de expulsión y cobro correspondiente.

11.1 Contenido del acuerdo de pago.

El contenido mínimo del acuerdo de pago será el siguiente:

1. Nombre e identificación de las partes que lo suscriben
2. Relación de documentos allegados.
3. Cuantía de la obligación, pagos parciales y fecha límite de pago
4. La imputación del pago de cada cuota a la obligación.
5. La forma y entidad a la que deberá realizar el pago (Planilla PILA)

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

Suscrito el acuerdo de pago, la Auxiliar de Subsidio informa al Departamento de Financiera para la respectiva contabilización y seguimiento contable.

PARÁGRAFO: El acuerdo de pago suspenderá el proceso de expulsión iniciado por COMFENALCO QUINDIO únicamente mientras se cumplan las fechas y pagos en forma oportuna, en caso contrario, el acuerdo se entiende terminado automáticamente haciéndose exigible la obligación, sin perjuicio de reactivar el proceso de expulsión.

TÍTULO 12

SUSPENSIÓN DE LAS ACCIONES DE COBRO

COMFENALCO QUINDIO atendiendo la incobrabilidad, podrá suspender las acciones de cobro, siempre que se cumpla cualquiera de las siguientes condiciones una vez son aprobadas por el comité de cartera:

1. Cuando corresponda a obligaciones con una antigüedad tal que no es posible ejercer su exigibilidad, por cuanto operan los fenómenos de prescripción o caducidad.
2. Inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, que impida ejercer o continuar ejerciendo los derechos de cobro
3. obligaciones que carecen de documentos soporte, idóneos que permitan adelantar los procedimientos pertinentes para su cobro o pago.
4. Cuando evaluada y establecida la relación costo- beneficio resulte más oneroso continuar adelantando gestiones de cobro
5. Cartera inferior a 2 SMLMV frente a la cual se haya agotado la etapa de cobro persuasivo y cobro pre jurídico sin que haya sido posible obtener el respectivo pago.
6. Cuando los datos de ubicación y contacto no permitan localizar al aportante afiliado en calidad de empresa, Independiente y Pensionado durante el proceso de cobro.

12.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTO

La Auxiliar de Subsidio Familiar elabora informe a socializar en el comité de cartera, en el cual presenta las evidencias respectivas que determinaran la continuidad de las acciones de cobro o suspender las mismas.

Posteriormente serán incorporadas en el expediente del aportante junto al acta del Comité de Cartera, firmada por todos los presentes (Gerente Financiero, jefe Departamento de Control Integral, jefe Departamento Asesoría Jurídica, Gerente de Subsidios).

TÍTULO 13

USO DE LA INFORMACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío realiza el tratamiento de los datos personales de conformidad con lo establecido en su política y manual de tratamiento de datos en cumplimiento a la ley 1581 de 2012 respetando en todo lugar el acceso y circulación restringida de los datos, así las cosas, la organización ha establecido directrices para el tratamiento de la información personal que reposa en las bases de datos y archivos con información personal de empresas, afiliados, proveedores y demás partes interesadas. Estas directrices deben ser cumplidas y acatadas por todos los colaboradores y encargados, en el marco de sus actividades diarias, tanto al interior de la organización, como en las relaciones que tengan con terceros, garantizando así derecho de habeas data, privacidad y reserva legal.

Las actividades cotidianas de la entidad en cuenta al manejo de datos personales inclusive la gestión de cobro de cartera y la actualización de datos de ubicación y contacto de los aportantes afiliados en calidad de empresa, Independiente y Pensionado, son articuladas con la Política de Tratamiento de Datos personales de COMFENALCO QUINDÍO, la cual es de obligatorio cumplimiento y debe ser aplicada en todos los procesos y procedimientos actuales y futuros que la organización incorpore en el ejercicio de sus actividades comerciales.

La Política de tratamiento de datos se encuentra ubicada en la página web www.comfenalcoquidio.com opción nosotros, en cuanto el manual interno de tratamiento de datos se encuentra custodiado en el software de calidad de conservación documental de la entidad, al cual tienen acceso todos los colaboradores.

TÍTULO 14

TABLA RESUMEN DE ESTÁNDARES

ESTANDAR	MEDIO DE CUMPLIMIENTO	PRUEBA	MODELO - TIPO	MOMENTO DE EJECUCION
AVISO DE INCUMPLIMIENTO	COMUNICACIÓN ESCRITA	CONSTANCIA DE LA GUIA DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA	MODELO COMUNICACIÓN	PRIMERO (10) DIAS HABILES DEL MES SIGUIENTES AL QUE SE DEBIO REALIZAR EL PAGO
ACCIONES PERSUASIVAS	COMUNICACIÓN ESCRITA	CONSTANCIA DE LA GUIA DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA	MODELO COMUNICACIÓN	QUINCE(15) DIAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA CONSTITUCION O FIRMEZA DEL TITULO EJECUTIVO
ACCIONES PERSUASIVAS	COMUNICACIÓN ESCRITA	CONSTANCIA DE LA GUIA DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA	MODELO COMUNICACIÓN	TREINTA(30) DIAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE REALIZO EL PRIMER CONTACTO

ANEXOS

Anexo 1: Modelo formatos de actualización de datos Anexo 2: Estructura reporte ubicación y contacto

Anexo 3: Estructura del reporte desagregado Anexo 4: Modelo aviso de incumplimiento

Anexo 5: Modelo de estructura aplicada al Aviso de Incumplimiento Anexo 6: Modelo Titulo ejecutivo

Anexo 7: Modelo oficio acción persuasiva 1 Modelo oficio acción persuasiva 2

Anexo 8: Estructura Registro acciones de cobro Anexo 9: Modelo oficio cobro prejudicial

Anexo 10: Modelo acuerdo de pago

Nota:

1. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Comité Asesor mediante acta del 8 de abril de 2021.El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante acta ordinaria número 009 de 30 de septiembre de 2020.
2. El presente manual para el cobro de cartera morosa en el pago de aportes Ley 21/1982 fue aprobado por el Consejo Directivo mediante acta ordinaria número 008 de 29 de agosto de 2019.
3. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante acta ordinaria número 008 de 27 de agosto de 2018.
4. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante acta ordinaria número 008 de 29 de agosto de 2017.
5. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante reunión Ordinaria del 26 de mayo de 2022, acta No. 018 conforme a la Resolución No. 1702 del 28 de diciembre de 2021.
6. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante reunión Ordinaria del 30 de mayo de 2023, acta No. 031.
7. El presente Manual Interno Para el Cobro de Cartera de Empresas Afiliadas fue aprobado por el Consejo Directivo mediante reunión Ordinaria del 26 de septiembre de 2024, acta No. 049.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Luz Adriana Carmona Ortega Analista subsidio familiar	Luz Piedad Salas Ceballos Gerente Subsidios	Lina Johanna Medina Coordinador Mejoramiento Continuo

