

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV		
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017

1. OBJETIVO.

Definir las actividades necesarias para realizar las gestiones encaminadas a lograr el pago voluntario de cartera morosa por concepto de administración de bienes a cargo del Fondo para la Reparación de las Víctimas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento inicia con la identificación mensual de los ingresos de las cuentas de recaudo del FRV y culmina con el listado de deudores morosos que cumpla con lo estipulado por la Contaduría General de la Nación, a fin de que se reporten en el boletín de deudores morosos.

3. DEFINICIONES

CARTERA MOROSA: Obligaciones vencidas que los clientes tienen pendientes con la UARIV-FRV.

COBRO PERSUASIVO: Es la etapa dentro del recaudo de cartera de la Unidad Administrativa especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas – Fondo para la Reparación de las Víctimas, que pretende lograr el pago voluntario de las acreencias pendientes a su favor, evitando así los costos y las implicaciones de un proceso de cobro coactivo y de esta manera obtener la recuperación total e inmediata de las acreencias.

COBRO PRE JURÍDICO: Es el conjunto de acciones persuasivas encaminadas a lograr el pago de una obligación que se encuentra en mora, efectuadas mediante contacto directo con el deudor a través de llamadas telefónicas, requerimientos escritos a través de oficios, correos electrónicos, mensajes de texto y los demás mecanismos que sean necesarios para ponerse en contacto con el deudor.

COMITÉ DE CARTERA – OAJ: La OAJ convoca este comité con el objetivo de realizar seguimiento a los casos reportados que requieran este seguimiento y está conformado por la coordinación de defensa judicial de la OAJ, y los líderes de los equipos de administración, jurídico y financiero del FRV.

DEUDOR: Persona natural o jurídica que por una obligación le debe al Fondo para la Reparación de las Víctimas, una cantidad determinada de dinero.

FACILIDADES DE PAGO: Si el deudor cumple con los requisitos exigidos la facilidad de pago se otorgará mediante acuerdo de pago motivado y suscrito por el jefe de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad. Los plazos, periodicidad y garantías están definidos en el reglamento interno de recaudo de cartera (Resolución 603 de 2013).

FONDO PARA LA REPARACIÓN DE LAS VÍCTIMAS – FRV: Cuenta especial sin personería jurídica, creada por el artículo 54 de la Ley 975 del 2005 y administrada por la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, de régimen privado. El FRV está compuesto por los bienes que a cualquier título entreguen los postulados con destino a la reparación de las

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV			
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017	Página: 2 de 7

víctimas, Presupuesto General de la Nación, donaciones, en dinero o en especie, nacionales o extranjeras y fuentes de financiación adicionales por el artículo 177 de la Ley 1448 del 2011.

GESTIÓN DE RECAUDO: Serie de acciones que tienen como fin recuperar la cartera morosa.

LISTADO DE CARTERA: Es una base de datos que contiene el detalle de los arrendatarios con cartera vencida que superan los 90 días de mora.

OFICINA ASESORA JURÍDICA – OAJ: Es una dependencia de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, cuyo objetivo es garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes en todas las actuaciones jurídicas y de representación judicial de la Unidad además del acompañamiento efectivo a los procesos y velando por los intereses de la Unidad y de los usuarios.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. CRITERIOS DE OPERACIÓN

La clasificación de cartera morosa se realiza por edades a fin de priorizar estrategias a realizar en los cobros persuasivos.

- Identificar las consignaciones realizadas por los arrendatarios a favor de la unidad.
- Depurar cartera con el objetivo de mantener una información veraz ya actualizada con previa autorización del comité de sostenibilidad contable.
- Seguimiento y control de los procesos jurídicos reportados a la OAJ por cartera morosa de los contratos terminados y vigentes.
- Reporte a la OAJ para inicio de acciones legales por cartera morosa.
- Presentar informe mensual de gestión de cartera al equipo de administración.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Identificar mensualmente los ingresos de las cuentas de recaudo del FRV, a través de la revisión de los extractos bancarios y/o reporte bancario.	Reporte bancario en línea. Extracto bancario	Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.	Ingresos de las cuentas de recaudo del FRV identificados.	CI
2.	Crear el listado de cartera mensual para	Ingresos de las	Funcionario /	Base de	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV			
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017	Página: 3 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	ser registrado en la Base de datos deudores morosos y remitirlo al Equipo de Administración.	cuentas de recaudo del FRV identificados.	Contratista Equipo Contable del FRV.	datos deudores morosos. Libro auxiliar de cartera.	
3.	Depurar el listado de cartera excluyendo los deudores morosos que ya están en proceso jurídico en la OAJ.	Base de datos deudores morosos. Libro auxiliar de cartera. Base de datos procesos de la OAJ.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	listado de cartera excluyendo los deudores morosos que ya están en proceso jurídico.	CI
4. PC	Hacer primer contacto con los nuevos deudores, para realizar el cobro respectivo de los cánones pendientes. Se deben realizar mínimo 3 intentos, los cuales incluyen llamadas, mensajes de texto o correo electrónico. ¿El contacto con el deudor fue posible? SI fue posible, continuar con la actividad 5. NO fue posible, continuar con la actividad 11.	Listado de cartera excluyendo los deudores morosos que ya están en proceso jurídico.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Formato control de contacto cobro de cartera FRV.	CI
5. PC	Verificar si el deudor expresa intención de pago. ¿El deudor expresa intención de pago? SI expresa intención de pago, continuar con la actividad 6. NO expresa intención de pago, continuar con la actividad 11.	Formato control de contacto cobro de cartera FRV.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Acuerdo de pago.	CI
6.	Establecer si el pago se hará en su totalidad o por medio de abonos parciales.	Acuerdo de pago.	Funcionario / Contratista Equipo de		CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV			
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017	Página: 4 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
			Administración del FRV. Coordinador FRV.	Formato Propuesta de pago. Correo electrónico notificando la propuesta de pago del deudor.	
7.	Revisar la pertinencia de la propuesta de pago y elaborar el documento de acuerdo o compromiso de pago comunicarlo al Equipo de Administración del FRV. Ver Procedimiento De Cobro Persuasivo - Gestión Jurídica.	Correo electrónico notificando la propuesta de pago del deudor	Funcionario / Contratista Abogado OAJ. Coordinador del Grupo de Defensa Judicial.	Documento acuerdo o compromiso de pago.	CI
8. PC	Hacer seguimiento y solicitar los soportes de pago para verificar el cumplimiento del acuerdo de pago. La solicitud se puede hacer a través de llamadas, mensajes de texto o correo electrónico. ¿El deudor cumplió con el acuerdo de pago? SI cumplió con el acuerdo de pago, continuar con la actividad 9 . NO cumplió con el acuerdo de pago, continuar con la actividad 12 .	Documento acuerdo o compromiso de pago.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Formato control de contacto cobro de cartera FRV.	CI
9.	Actualizar la base de datos con los ingresos recibidos de acuerdo con los soportes de pago. Los soportes se pueden recibir a través de mensajes de texto o correo electrónico.	Soportes de pago.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Base de datos deudores morosos. Soportes de pago.	CI
10.	Reportar los pagos o abonos al Equipo Contable del FRV y a la OAJ, a través de correo electrónico Archivar los respectivos	Base de datos deudores morosos.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración	Correo electrónico notificando los pagos o	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV			
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017	Página: 5 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
	soportes de pago en el expediente del bien.	Soportes de pago.	del FRV.	abonos.	
11. PC	<p>Hacer segundo contacto con los nuevos deudores la cuarta semana del mes, para reiterar su incumplimiento en el pago. Se deben realizar mínimo 3 intentos, los cuales incluyen llamadas, mensajes de texto o correo electrónico.</p> <p>¿El deudor expresa intención de pago?</p> <p>SI expresa intención de pago, continuar con la actividad 5.</p> <p>NO expresa intención de pago, continuar con la actividad 12.</p>	Formato control de contacto cobro de cartera FRV.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Formato control de contacto cobro de cartera FRV.	CI
12.	<p>Notificar el incumplimiento de pago a la OAJ para que adelante acciones jurídicas para el cobro, a través de correo electrónico.</p> <p>Ver Procedimiento De Cobro Persuasivo-Gestión Jurídica.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago.</p> <p>Base de datos deudores morosos.</p>	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Correo electrónico notificando el incumplimiento de pago.	CI
13.	Elaborar y firmar certificaciones de deudores morosos, según requerimientos de la OAJ.	Base de datos deudores morosos.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Certificación de deuda.	CI
14.	Registra las gestiones alcanzadas con cada caso, incluyendo los soportes.	<p>Formato control de contacto cobro de cartera FRV.</p> <p>Base de datos deudores morosos.</p>	<p>Funcionario / Contratista Abogado de la OAJ.</p> <p>Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.</p>	Base de datos casos Fondo.	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL			
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV			
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017	Página: 6 de 7

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
15.	Realizar consulta a base de datos de la OAJ de las gestiones alcanzadas con cada caso, incluyendo los soportes con el objetivo de realizar reporte del estado de la gestión realizada por la OAJ en los cobros.	Base de datos casos Fondo.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Reporte mensual de las gestiones alcanzadas con cada caso.	CI
16.	Llevar el reporte al comité de cartera con el objetivo de gestionar e indagar el estado de los casos.	Reporte mensual de las gestiones alcanzadas con cada caso.	Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV. Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.	Acta reunion comité de cartera.	CI
17.	Realizar el cruce de información de deudores morosos cuya mora supera 5 SMMLV como lo estipula la Contaduría General de la Nación, por parte del Equipo de Administración y el Equipo Contable del FRV.	Formato control de contacto cobro de cartera FRV. Base de datos deudores morosos	Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV. Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.	Listado de deudores morosos.	CI
18.	Enviar al Grupo Financiero de la Unidad para las Víctimas el listado de deudores morosos que cumpla con lo estipulado por la Contaduría General de la Nación, a fin de que se reporten en el boletín de deudores morosos. Esta actividad se realiza dos veces al año, a través de comunicado escrito.	Listado de deudores morosos.	Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.	Listado de deudores morosos. Comunicado escrito remitiendo el listado de deudores morosos.	CI
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. ANEXOS

Anexo 1: Formato control de contacto cobro de cartera FRV.

Anexo 2: Formato Modelo certificado de cartera.

Anexo 3: Modelo acuerdo de pago.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: REPARACIÓN INTEGRAL		
	PROCEDIMIENTO: COBRO DE CARTERA POR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES A CARGO DEL FRV		
	Código: 401.08.08-12	Versión: 03	Fecha: 01/11/2017
			Página: 7 de 7

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
V1	20/10/2014	Creación
V2	26/12/2016	Cambio de nombre de Cobro pre jurídico a Cobro de cartera por la administración de los bienes a cargo del FRV. Ajuste el Objetivo y Alcance del procedimiento. Ampliación de las definiciones. Articulación de actividades administrativas y contables
V3	01/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan cambio en el formato de acuerdo a especificaciones. • Se incluye definición: <p>COMITÉ DE CARTERA – OAJ. – La OAJ convoca este comité con el objetivo de realizar seguimiento a los casos reportados que requieran este seguimiento y está conformado por la coordinación de defensa judicial de la OAJ, y los líderes de los equipos de administración, jurídico y financiero del FRV.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina del alcance en el numeral 2 al grupo financiero ya que el listado es elaborado por financiera y no por cartera. Quedando, así como único responsable Financiera. • De acuerdo al nuevo formato se agregó los criterios de operación: • La clasificación de cartera morosa se realiza por edades a fin de priorizar estrategias a realizar en los cobros persuasivos. • Identificar las consignaciones realizadas por los arrendatarios a favor de la unidad. • Depurar cartera con el objetivo de mantener una información veraz ya actualizada con previa autorización del comité de sostenibilidad contable. • Seguimiento y control de los procesos jurídicos reportados a la OAJ por cartera morosa de los contratos terminados y vigentes. • Reporte a la OAJ para inicio de acciones legales por cartera morosa. • Presentar informe mensual de gestión de cartera al equipo de administración. • Cambia responsable de la actividad número 3, lo realizaba financiera o contable ahora lo va a realizar Administración. • Se incluye actividad 14 Registra las gestiones alcanzadas con cada caso, incluyendo los soportes. • Se incluye actividad 15 Realizar consulta a base de datos de la OAJ de las gestiones alcanzadas con cada caso, incluyendo los soportes con el objetivo de realizar reporte del estado de la gestión realizada por la OAJ en los cobros. • Se incluye actividad 16 Llevar el reporte al comité de cartera con el objetivo de gestionar e indagar el estado de los casos. • Se incluye como anexo al procedimiento Modelo certificado de deuda. • Se incluye como anexo al procedimiento Modelo acuerdo de pago. • Se ajustó Formato control de contacto cobro de cartera FRV.