 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 110,16,08-7
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO	Fecha: 30/10/2019 Página 1 de 9

1. OBJETIVO


Adelantar las etapas jurídico-procesales establecidas dentro del marco normativo vigente que permitan el pago voluntario por parte del deudor de las obligaciones exigibles en favor de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el recibo de la cartera a través de un título que preste mérito ejecutivo, bien sean sentencias judiciales ejecutoriadas o actos administrativos que impongan obligaciones a favor de la Entidad, los cuales son de conocimiento del equipo de cobro persuasivo y coactivo del Grupo de Defensa Judicial de la Oficina Asesora Jurídica a través del sistema de gestión documental, correo electrónico, o por medios físicos. La etapa de cobro persuasivo puede terminar por varias circunstancias, ya sea con la verificación del pago total de la obligación, la extinción de la obligación por orden judicial o muerte del deudor, o por el transcurso de un término de sesenta días sin que se haya logrado el pago voluntario de la obligación por parte del deudor.

3. DEFINICIONES


- **COBRO COACTIVO:** Es un procedimiento especial por medio del cual la administración tiene la facultad de cobrar directamente las acreencias a su favor, sin intervención judicial adquiriendo la doble calidad de juez y parte dentro del proceso, tiene como finalidad obtener el pago forzado de las obligaciones fiscales o recursos de la administración mediante la venta en pública subasta de los bienes del deudor, cuando ha sido renuente al pago voluntario de sus obligaciones.
- **COBRO PERSUASIVO:** Es la etapa inicial o previa al cobro coactivo dentro del recaudo de cartera de la Unidad para 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 de las acreencias.
- **COMPROMISO DE PAGO:** Documento suscrito por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y el deudor, en el cual este se compromete a realizar abonos periódicos a la obligación, sin que esto genere la suspensión del proceso coactivo.
- **DEUDOR:** Persona natural que por una obligación le debe a la Entidad una cantidad determinada de dinero.
- **EMBARGO:** Medida cautelar que tiene como objeto garantizar la conservación de los bienes, los perjuicios que puedan ocasionarse en el proceso o la efectividad del crédito perseguido. Con el embargo se pretende inmovilizar los bienes del deudor, impidiendo el traspaso o gravamen de estos para que una vez determinados e individualizados, y precisando su valor mediante un avalúo, se proceda a su remate. Como medida previa, se pueden adoptar en cualquier etapa del proceso.

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 110,16,08-7
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO	Fecha: 30/10/2019 Página 2 de 9

- **FACILIDAD 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, modificada por la Resolución 152 de 2016).
- **INDAGACIÓN DE BIENES:** Se indagan bienes de titularidad del deudor con el fin de contar con información para decretar medidas cautelares y garantizar el cumplimiento de la obligación, a su vez también se pueden consultar datos que conduzcan a ubicar al deudor y/o determinar su estado de operatividad en los casos en que no se tenga certeza de su existencia.
- La indagación es un impulso necesario en la parte inicial del proceso salvo que existan bienes que garanticen el pago total de la obligación allegados al proceso a través de embargo de remanentes o compromiso de pago por parte del deudor (garantías).
- Para la determinación de bienes o derechos patrimoniales susceptibles de embargo el responsable podrá indagar, entre otros, a las siguientes entidades u organismos: Oficina de registro de instrumentos públicos del lugar de domicilio del deudor; Entidades bancarias; Concesionario RUNT; Instituto Geográfico Agustín Codazzi; Dirección de Impuestos Nacionales
- **NOTIFICACIÓN:** Acto procesal mediante el cual se entera o da a conocer las providencias judiciales o actos administrativos, a las partes, a sus solidarios, representante legal o apoderado.
- **REQUERIMIENTO:** Documento que se remite al deudor en el cual se le informa de la existencia de la deuda, se le invita a que realice el pago de la obligación o suscriba una facilidad de pago.
- **TITULO EJECUTIVO:** Documento que contiene una obligación expresa, clara y exigible que no está sometida a plazo o condición. Incorpora cualquier obligación de dar, hacer o no hacer, que la ley reconoce la suficiencia necesaria para que su cumplimiento se pueda exigir ante cualquier autoridad judicial o administrativa.
- **CIFIN:** Central de Información Financiera
- **VUR:** Ventanilla Única de Registro – Plataforma de consulta de la Superintendencia de Notariado y Registro
- **RUNT:** Registro Único Nacional de Tránsito.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Si el título ejecutivo no cumple con los requisitos formales de la competencia temporal a la que se refiere el artículo 208 de la ley 1448 de 2011 y de la competencia material establecidos en el artículo 177 numerales a, e, y f de la misma norma, el apoyo

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 110,16,08-7
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO	Fecha: 30/10/2019 Página 3 de 9

administrativo proyectará oficio al juzgado de origen informando que la Entidad no es la competente para realizar las respectivas acciones de cobro, y dicha providencia se devolverá al centro de servicios administrativos con las desanotaciones pertinentes.

- De NO lograrse la ubicación del deudor después de sesenta (60) días calendario, se remite al **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO**.
- Si el deudor manifiesta que no tiene intención de acogerse a una facilidad de pago se remite al **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO**
- De NO cumplirse con el acuerdo de pago o compromiso de pago se remite al **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO**.
- Si el deudor está recluso en centro penitenciario se remite con despacho comisorio.
- Si no se tiene la ubicación del deudor se elaboran oficios de búsqueda de información.

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.



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: 110,16,08-7

GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

Fecha: 30/10/2019

Página 4 de 9

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
1.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> RECIBIR[RECIBIR LA CARTERA] RECIBIR --> VERIFICAR[VERIFICAR EXPEDIENTE] VERIFICAR --> COMPLETO{¿El expediente se encuentra completo?} COMPLETO -- SI --> ASIGNACION[REALIZAR ASIGNACION MANUAL] COMPLETO -- NO --> SUBSANACION[PROYECTAR SOLICITUD DE SUBSANACIÓN] SUBSANACION --> RECIBIR ASIGNACION --> AUTO[PROYECTAR AUTO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS] AUTO --> OFICIOS[PROYECTAR OFICIOS DE CONSULTAS] OFICIOS --> REVISAR[REVISAR EL CONTENIDO DE AUTO Y OFICIOS] REVISAR --> APROBADO{¿el auto y oficio es aprobado?} APROBADO -- SI --> 8((8)) APROBADO -- NO --> AUTO </pre>	<p>Recibir y digitalizar título que preste mérito ejecutivo, mediante documento que puede ser conocido por la Oficina Jurídica de manera digital a través del sistema de gestión documental, correo electrónico, o por medios físicos</p>	<p>Sentencias ejecutoriadas, actos administrativos ejecutoriados y anexos</p>	<p>Apoyo administrativo del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>radicados de sentencias ejecutoriadas, actos administrativos ejecutoriados y anexos</p>
2.		<p>Verificar el expediente, el contenido de los títulos y demás documentos que permitan verificar la competencia del equipo para realizar la ejecución del cobro persuasivo.</p> <p>SI: Se procede a la radicación en la base de datos y asignación manual del mismo al abogado que se encargará de sustanciarlo.</p> <p>NO: Se realiza solicitud de subsanación</p>	<p>radicados de sentencias ejecutoriadas, actos administrativos ejecutoriados y anexos</p>	<p>Apoyo administrativo del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Registro y asignación en la Base de datos del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>
3.		<p>Proyectar la solicitud al juzgado de origen a fin de que subsanen dichas irregularidades o completen la información; cuando el título ejecutivo no cumple con los requisitos formales del artículo 422 del código general del proceso o contiene información incompleta, el apoyo administrativo.</p> <p>Se devuelve a la actividad 1</p>	<p>Proyecto de solicitud al juzgado de subsanación</p>	<p>Apoyo administrativo del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Solicitud al juzgado de subsanación</p>
4.		<p>Realizar asignación manual al abogado que conoce del proceso para el tramite correspondiente</p>	<p>Base de datos del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Apoyo administrativo del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Asignación del proceso</p>
5.		<p>Proyectar auto de cumplimiento de requisitos donde se ordena iniciar las labores de investigación de los bienes a nombre del deudor.</p>	<p>Insumos de consulta y auto de cumplimiento</p>	<p>Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Auto de cumplimiento de requisitos</p>
6.		<p>Proyectar los oficios correspondientes a las consultas hechas en las plataformas VUR y CIFIN</p>	<p>Insumos de consulta y auto de cumplimiento</p>	<p>Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo</p>	<p>Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles</p>
7. PC		<p>Revisar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del auto y los oficios.</p> <p>¿el auto y oficio es aprobado?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad</p> <p>NO: Se devuelve a la actividad 5</p>	<p>Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles</p>	<p>Coordinación de Defensa Judicial</p>	<p>Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles Revisado</p>



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: 110,16,08-7

GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

Fecha: 30/10/2019

Página 5 de 9

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
8.		Aprobar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del auto y los oficios.	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles	Coordinación de Defensa Judicial	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles Aprobado
9.PC		Revisar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del auto y los oficios ¿el auto y oficio es aprobado para firma? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 5	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles Aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles revisado
10.		Firmar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del auto y los oficios	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de cumplimiento de requisitos, Oficios de investigación de productos financieros y de bienes muebles
11.		Proyectar oficio de requerimiento de cobro persuasivo al deudor, ofreciéndole las facilidades de pago conforme a la normatividad vigente.	Oficios de búsqueda de información de ubicación del deudor	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor. Oficios de entrega de cobro persuasivo en lugar de reclusión
12.PC		Revisar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido de los oficios. ¿El oficio es aprobado? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 11	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios	Coordinación de Defensa Judicial	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios revisados
13.		Aprobar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido de los oficios.	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios revisados	Coordinación de Defensa Judicial	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios Aprobados
14.PC		Revisar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido de los oficios ¿el oficio es aprobado para firma? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 11	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios Aprobados	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios revisados
15.		Firmar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido de los oficios	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios revisados	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Oficio de requerimiento persuasivo al deudor y demás oficios Firmados



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: 110,16,08-7

GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

Fecha: 30/10/2019

Página 6 de 9

N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
16.		<p>El deudor decide acogerse a una facilidad de pago que cumpla con los requisitos del reglamento interno de recaudo de cartera.</p> <p>SI: continua con la actividad 18 NO: Continúa con la siguiente actividad</p>	propuesta de acuerdo o facilidad de pago	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago
17.		Remitir al PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO	mandamiento de pago	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo.	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO
18.		Proyectar el formato de auto de aprobación del acuerdo de pago o el acta de compromiso de pago.	propuesta de acuerdo pago	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago
19.		Suscribir la garantía de pago o facilidad de pago	Acuerdo de pago	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo.	Acta de compromiso de pago o acta de acuerdo de pago
20.		Suspender el proceso completamente si se trata de un acuerdo, si se trata de una facilidad de pago se continua con el proceso de cobro coactivo.	Acta de compromiso de pago o acta de acuerdo de pago	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo.	Acta de compromiso de pago o acta de acuerdo de pago
21. PC		Revisar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido de Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago y la garantía de pago.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado
		<p>¿El oficio es aprobado?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 16</p>			
22.		Aprobar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido de Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago y la garantía de pago.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago aprobado
23. PC		Revisar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido de Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado
		<p>¿El oficio es aprobado?</p> <p>SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 16</p>			



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: 110,16,08-7

GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

Fecha: 30/10/2019

Página 7 de 9

Nº PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
24.		Firmar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido de Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago.	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago revisado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Acuerdo de pago o acta de compromiso de pago Firmado
25.		Proyectar auto de medidas cautelares y oficios de registro de estas a las entidades financieras, oficinas de registro de instrumentos públicos o el RUNT	Resultados de la investigación de bienes demuestran la titularidad en cabeza del deudor	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro
26. PC		Revisar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del Auto de medidas cautelares y Oficios de registro. ¿El oficio es aprobado? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 23	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro	Coordinación de Defensa Judicial	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Revisado
27.		Aprobar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del Auto de medidas cautelares y Oficios de registro.	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Revisado	Coordinación de Defensa Judicial	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Aprobado
28. PC		Revisar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del del Auto de medidas cautelares y Oficios de registro ¿El oficio es aprobado? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 23	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Aprobado
29.		Firmar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del del Auto de medidas cautelares y Oficios de registro	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de medidas cautelares y Oficios de registro Firmado
30.		Verificar si el deudor cumplió con el Acuerdo de pago, en caso de verificarse el pago total de la obligación ¿El deudor cumplió el acuerdo de pago? SI: Continuar con la siguiente actividad NO: PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO COACTIVO - actividad 17	Extracto de los Banco	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo Area Financiera	Evidencia de pago
31.		Proyectar el auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor	proyecto de Auto de terminación del proceso y oficio de notificación	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: 110,16,08-7

GESTIÓN JURÍDICA

Versión: 04

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO

Fecha: 30/10/2019

Página 8 de 9


N° PC	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsable	Salidas
32. PC		Revisar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor.	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor	Coordinación de Defensa Judicial	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Revisado
		¿El oficio es aprobado? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 30			
33.		Aprobar por parte de la Coordinación de Defensa Judicial el contenido del Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor.	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor	Coordinación de Defensa Judicial	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Aprobado
34. PC		Revisar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor.	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Aprobado
		¿El oficio es aprobado? SI: Continúa con la siguiente actividad NO: Se devuelve a la actividad 30			
35.		Firmar por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el contenido del Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor.	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Aprobado	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Auto de terminación del proceso y el oficio de notificación al deudor Firmado
36.	Realizar notificación de terminación del proceso al deudor y archivo de expediente	Notificación de terminación	Abogado responsable del equipo de cobro persuasivo y coactivo	Soporte de notificación y archivo	
FIN					

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
TITULO EJECUTIVO	Documento que contiene una obligación expresa, clara y exigible que no está sometida a plazo o condición. Incorpora cualquier obligación de dar, hacer o no hacer, que la ley reconoce la suficiencia necesaria para que su cumplimiento se pueda exigir ante cualquier autoridad judicial o administrativa.

6. ANEXOS

Anexo 1: Oficio Requerimiento persuasivo al deudor

Anexo 2: Auto de Cumplimiento de Requisitos

 <p>El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: 110,16,08-7
	GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 04
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO PERSUASIVO	Fecha: 30/10/2019 Página 9 de 9

Anexo 3: Auto de aprobación del acuerdo de pago

Anexo 4: Acta de compromiso de Pago

Anexo 5: Auto que decreta medidas cautelares

Anexo 6: Auto de terminación del proceso

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	31/10/2013	Creación del procedimiento
2	27/06/2014	Actualización en la descripción Actualización en las definiciones acuerdo de pago y se incluye facilidades de pago Actualización actividades 1,2,5,7,8 y 9 ajuste en la descripción y registro
3	29/12/2015	Actualización Documentos de referencia Actualización del Alcance Se incluye la definición de cobro persuasivo Actualización actividades 1,2,4,5,6,7,8, 9 y 10 ajuste en la descripción, responsable y registro Inclusión de las actividades 11,12 PC y 13
4	30/10/2019	Actualización actividades, responsable y documentos de entrada y salida Actualización de documentos anexos