



## 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 Fondo para la Reparación a las Víctimas y culmina con el listado de deudores morosos que cumplen 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 da 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 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. 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.
- Elaborar reporte al comité de cartera con el objetivo de gestionar e indagar el estado de los casos cuando sea solicitado.
- Elaborar listado de deudores morosos como lo estipula la Contaduría General de la Nación.
- 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.

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

#### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES



Nº	Flujograma	Descripción	Entrada	Responsabl	Salidas
1		<p>Identificar mensualmente los recaudos en las cuentas bancarias establecidas por la UARIV para el pago de arrendamiento de los bienes administrados por el FRV , a través de la revisión de los extractos bancarios conciliados con los soportes respectivos (consignaciones, transferencias pagos por corresponsales, etc) en los cuales debe estar registrado el número de identificación del arrendatario o enunciado en el correo remitido.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de no presentarse consignaciones por identificar continuar con la actividad 5.</p>	<p>Extracto bancario</p> <p>Correo notificación del pago realizado con el soporte respectivo</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.</p>	<p>Conciliación bancaria</p> <p>Reportes de: * Identificación de los recaudos de con y sin extinción de dominio</p> <p>*consignaciones por identificar</p>
2		<p>Remitir por medio de correo electrónico de manera mensual al líder del equipo administración de bienes el reporte con las consignaciones a identificar para que se realice el correspondiente apoyo con los administradores</p>	<p>Conciliación bancaria</p> <p>Reportes de: * Identificación de los recaudos de con y sin extinción de dominio *consignaciones por identificar</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar.</p>
3		<p>El líder de administración de bienes solicitara a los administradores apoyar la identificación de las consignaciones reportadas.</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar.</p>	<p>Líder administración de bienes inmuebles</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar con solicitud de apoyo.</p>
4		<p>Realizar validación e identificación de las consignaciones reportadas.</p> <p><b>Se realiza identificación de las consignaciones sin identificar?</b></p> <p>SI, enviar correo electrónico al Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV, con las identificaciones realizadas y continuar con la actividad 6.</p> <p>NO, enviar correo electrónico al Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV, con las identificaciones realizadas y continuar con la actividad 5</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar con solicitud de apoyo.</p>	<p>Administrador del bien</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar con solicitud de apoyo.</p>
5		<p>Realizar registro contable de los recaudos por identificar en las cuentas correspondientes .</p> <p><b>Nota:</b> En caso de identificarse en algún momento uno de estos de recaudos sin identificar se realiza el ajuste afectando las cuentas correspondientes. Continuar con la actividad 6.</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar con solicitud de apoyo.</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.</p>	<p>Comprobante contable</p>
6		<p>Actualizar base de datos de cartera mensualmente y remitirlo al Equipo de Administración del FRV.</p> <p><b>Nota:</b> Identificar en la base de datos de cartera los deudores morosos que ya están en proceso jurídico en la OAJ.</p>	<p>Correo electrónico reporte de consignaciones por identificar con las identificaciones realizadas</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.</p>	<p>Base de datos de cartera actualizado</p>
7		<p>Realizar el primer contacto con los deudores, para realizar el cobro persuasivo de los cánones pendientes. Se deben realizar mínimo 3 intentos, los cuáles incluyen llamadas, mensajes de texto o correo electrónico.</p> <p><b>¿El contacto con el deudor fue posible?</b></p> <p>SI fue posible, continuar con la actividad 8.</p> <p>NO fue posible, continuar con la actividad 11.</p>	<p>Base de datos de cartera actualizado</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV. Funcionario / Contratista Equipo Contable del FRV.</p>	<p>Formato control de contacto cobro de cartera FRV.</p>



8		<p>Verificar si el deudor expresa intención de pago.</p> <p><b>¿El deudor expresa intención de pago?</b></p> <p>SI expresa intención de pago, continuar con la actividad 9.</p> <p>NO expresa intención de pago, continuar con la actividad 16.</p>	<p>Formato control de contacto cobro de cartera FRV.</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo de Administración del FRV.</p> <p>Coordinador FRV.</p>	<p>Acuerdo de Pago.</p>
9		<p>Establecer si el pago se hará en su totalidad o por medio de abonos parciales y enviar al deudor por medio de correo electrónico.</p>	<p>Acuerdo de pago.</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo de contable y financiera.</p>	<p>Formato Propuesta de pago.</p> <p>Correo electrónico notificando la propuesta de pago del deudor.</p>
10		<p>Elaborar el documento acuerdo o compromiso de pago, remitirlo al deudor por medio de correo electrónico o el por el medio que el deudor indique.</p> <p><b>Nota:</b> Se debe comunicar por medio de correo electrónico al Equipo de Administración del FRV.</p>	<p>Correo electrónico notificando la propuesta de pago del deudor</p>	<p>Funcionario / Contratista jurídico del FRV designado para esta actividad.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago.</p>
11 PC		<p>Revisar que el acuerdo de pago este conforme a la propuesta pactada.</p> <p><b>El acuerdo de pago este conforme a la propuesta pactada?</b></p> <p>SI el acuerdo de pago esta conforme a la propuesta pactada firmar y remitir al Funcionario / Contratista Equipo de contable y financiera por medio de correo electrónico o el medio que se pacto el Documento acuerdo o compromiso de pago firmado y continuar con la actividad 12.</p> <p>El acuerdo de pago NO esta conforme a la propuesta pactada comunicar al al Funcionario / Contratista Equipo de contable y financiera por medio de correo electrónico o el medio que se pacto las observaciones correspondientes y volver a la actividad 10 para que este realice el ajuste y quede conforme a la propuesta pactada inicialmente.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago</p>	<p>deudor</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago firmado u observaciones</p>
12		<p>Remitir acuerdo de pago a la coordinación del FRV para firma, remitir al administrador del bien correspondiente y entregar para archivo de gestión del FRV.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago firmado</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo de contable y financiera.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago</p>
13		<p>Hacer seguimiento al acuerdo de pago pactado y solicitar los soportes de pago para verificar el cumplimiento del mismo.</p> <p><b>El deudor cumple con el acuerdo pactado?</b></p> <p>SI el deudor cumple con el acuerdo pactado solicitar los soportes y continuar con la actividad 14.</p> <p>Si el deudor NO cumple con el acuerdo pactado solicitar al deudor indicar el motivo e indicarle que realice el pago lo mas pronto posible de lo contrario continuar con la actividad 16.</p> <p><b>Nota:</b> La solicitud se puede hacer a través de llamadas, mensajes de texto, correo electrónico.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo contable y financiero</p>	<p>Formato control de contacto cobro de cartera FRV.</p>
14		<p>Actualizar la base de datos de cartera con los recaudos recibidos de acuerdo con los soportes de pago.</p> <p><b>Nota:</b> Los soportes se pueden recibir a través de mensajes de texto o correo electrónico.</p>	<p>Soportes de pago</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo contable y financiero del FRV</p>	<p>Base de datos de cartera actualizada.</p> <p>Soportes de pago.</p>
15		<p>Entregar los respectivos soportes de pago al personal designado de archivo de gestión del equipo gestión de la información del FRV y continuar con la actividad 21.</p>	<p>Base de datos de cartera actualizada.</p> <p>Soportes de pago</p>	<p>Funcionario / Contratista Equipo contable y financiero del FRV</p>	<p>Soportes de pago.</p>



16	<p>Notificar a la OAJ el incumplimiento del acuerdo de pago</p>	<p>Notificar a través de correo electrónico el incumplimiento del acuerdo de pago al enlace del FRV con la OAJ para que se adelanten las acciones jurídicas para el cobro.</p>	<p>Documento acuerdo o compromiso de pago. Base de datos de cartera actualizada. Evidencias de las gestiones realizadas en cobro persuasivo y/o evidencias que demuestren el no cumplimiento del acuerdo de pago.</p>	<p>Funcionario / Contratista / Equipo administración de bienes</p>	<p>Correo electrónico notificando el incumplimiento de pago. Documento acuerdo o compromiso de pago, estado de cuenta y formato de solicitud acciones judiciales</p>
17	<p>Realizar memorando de solicitud de inicio de acciones judiciales</p>	<p>Realizar memorando en el cual adjunta el formato de solicitud de reporte e inicio de acciones judiciales junto con los anexos pertinentes y remitirlo a la OAJ.</p>	<p>Correo electrónico notificando el incumplimiento de pago. Documento acuerdo o compromiso de pago, estado de cuenta y formato de solicitud acciones judiciales</p>	<p>Enlace FRV con la OAJ</p>	<p>Memorando formato de solicitud de reporte e inicio de acciones judiciales Documento acuerdo o compromiso de pago, estado de cuenta y formato de solicitud acciones judiciales</p>
18	<p>Diligenciar en la en la base de datos interna de Reportes, el número de radicado Orfeo</p>	<p>El enlace del FRV con la OAJ, diligencia en la base de datos interna de Reportes, el número de radicado Orfeo por medio del cual se remitió la solicitud de inicio de acciones judiciales a la OAJ continuar con la actividad 19. <b>Nota:</b> El enlace del FRV con la OAJ, realizara seguimiento al avance de los procesos iniciados con base en los reportes realizados por el FRV a la OAJ hasta la terminación del proceso jurídico continuar con la actividad 21.</p>	<p>Memorando formato de solicitud de reporte e inicio de acciones judiciales Documento acuerdo o compromiso de pago, estado de cuenta y formato de solicitud acciones judiciales</p>	<p>Enlace del FRV con la OAJ</p>	<p>Base de datos interna del FRV seguimiento a reportes OAJ</p>
19	<p>Diligenciar en la en la base de datos interna de Reportes, el número de radicado Orfeo</p>	<p>Informar al líder de administración de bienes y al Funcionario / Contratista Equipo contable y funcionario del FRV que ya fue radicado el reporte de los casos de cartera a la OAJ.</p>	<p>Memorando formato de solicitud de reporte e inicio de acciones judiciales Base de datos interna del FRV seguimiento a reportes OAJ</p>	<p>Enlace FRV con la OAJ</p>	<p>Correo electrónico información aceptación de los casos de cartera por la OAJ</p>
20	<p>Actualizar la base de datos de cartera</p>	<p>Actualizar la base de datos de cartera indicando cuales son los casos que ya se encuentran en cobro jurídico.</p>	<p>Memorando formato de solicitud de reporte e inicio de acciones judiciales Base de datos interna del FRV seguimiento a reportes OAJ</p>	<p>Funcionario / Contratista / Equipo contable y financiero del FRV</p>	<p>Base de datos de cartera actualizado.</p>
21	<p>Elaborar y firmar certificaciones de deudores morosos</p>	<p>Elaborar y firmar certificaciones de deudores morosos. Entregar al archivo de gestión copia de la certificación.</p>	<p>Base de datos de cartera actualizado.</p>	<p>Funcionario / Contratista / Equipo contable y financiero del FRV</p>	<p>certificaciones pago realizado</p>
22	<p>Archivar la documentación entregada</p>	<p>Archivar la documentación entregada al expediente del bien correspondiente</p>	<p>Evidencias de las gestiones realizadas y acta de entrega de documentación al archivo de gestión del FRV</p>	<p>designado del archivo de gestión del FRV</p>	<p>Documentos archivados en el expediente del bien correspondiente.</p>
FIN					



Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Administración del bien- Pago voluntario de cartera morosa por concepto de administración de bienes a cargo del Fondo para la Reparación de las Víctimas.	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.

## 5. ANEXOS

Anexo 1. Control de contacto cobro de cartera.

Anexo 2. Formato certificado de cartera.

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	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	23/06/2017	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.
V3	01/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan cambio en el formato de acuerdo a especificaciones.</li> <li>Se incluye definición: 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.</li> <li>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.</li> <li>De acuerdo con el nuevo formato se agregó los criterios de operación:</li> <li>La clasificación de cartera morosa se realiza por edades a fin de priorizar estrategias a realizar en los cobros persuasivos.</li> <li>Identificar las consignaciones realizadas por los arrendatarios a favor de la unidad.</li> <li>Depurar cartera con el objetivo de mantener una información veraz ya actualizada con previa autorización del comité de sostenibilidad contable.</li> <li>Seguimiento y control de los procesos jurídicos reportados a la OAJ por cartera morosa de los contratos terminados y</li> </ul>



Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		<p>vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte a la OAJ para inicio de acciones legales por cartera morosa.</li> <li>• Presentar informe mensual de gestión de cartera al equipo de administración.</li> <li>• Cambia responsable de la actividad número 3, lo realizaba financiera o contable ahora lo va a realizar Administración.</li> <li>• Se incluye actividad 14 Registra las gestiones alcanzadas con cada caso, incluyendo los soportes.</li> <li>• 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.</li> <li>• Se incluye actividad 16 Llevar el reporte al comité de cartera con el objetivo de gestionar e indagar el estado de los casos.</li> <li>• Se incluye como anexo al procedimiento Modelo certificado de deuda.</li> <li>• Se incluye como anexo al procedimiento Modelo acuerdo de pago.</li> <li>• Se ajustó Formato control de contacto cobro de cartera FRV.</li> </ul>
V4	05/08/2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del formato por cambio de imagen institucional.</li> <li>• Se incluye Anexo 3. Modelo acuerdo de pago.</li> </ul>
V5	10/05/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se Incluye en el numeral 4. Criterios de operación los siguientes criterios: Elaborar reporte al comité de cartera con el objetivo de gestionar e indagar el estado de los casos cuando sea solicitado. Elaborar listado de deudores morosos como lo estipula la Contaduría General de la Nación. 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.</li> <li>• Se realiza actualización a todas las actividades, entradas, responsables y salidas.</li> <li>• De 18 actividades en el flujograma se pasó a 22 actividades.</li> </ul>