
	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>


<b>OBJETIVO</b>	Realizar acciones de cobro persuasivo y coactivo mediante gestiones tendientes a obtener el pago de las obligaciones a favor de Indeportes Antioquia.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción del título ejecutivo con la respectiva constancia de firmeza, continúa con la ejecución de acciones para el cobro persuasivo, que derivan con la realización del Convenio de Pago y seguimiento al cumplimiento de las cuotas, y termina con la elaboración del Oficio de terminación de gestiones de cobro, o el inicio de Cobro por Jurisdicción Coactiva.
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	Este procedimiento aplica para el proceso de Cobro Persuasivo y coactivo, y se relaciona con todos los procesos de la Indeportes Antioquia que generen insumos y reciban los productos del procedimiento, especialmente los referentes a cobro de sanciones, multas, cobro de fondo de vivienda, reintegros de convenios y/o contratos, incapacidades, pagos de lo debido, actas de liquidación bilateral o unilateral, rendición de cuentas entre otros.
<b>DEFINICIONES</b>	
<p><b>Cobro Persuasivo:</b> El cobro por vía persuasiva ha sido entendido como una instancia preliminar constitutiva de una etapa del procedimiento de cobro, distinta al cobro coactivo, la cual busca persuadir, convencer, inducir al deudor para que acuda de manera voluntaria al pago de la obligación, o bien a la suscripción de un Convenio de Pago que garantice bajo ciertas condiciones, el cumplimiento de una obligación.</p> <p><b>Facilidad de Pago:</b> Es la herramienta que le permite conceder plazos al deudor para el pago de obligaciones contenidas en títulos ejecutivos en mora, mediante la celebración de convenios o acuerdos de pago, previa la constitución de las garantías que respalden el cumplimiento de lo estipulado.</p> <p><b>Jurisdicción coactiva:</b> Conjunto de procesos que gozan de formalidad, los cuales conllevan a dar cumplimiento a órdenes dictadas por la administración para el cobro de una obligación. Es una acción de naturaleza administrativa y no judicial. Atribución para hacer efectivas las obligaciones legalmente causadas en favor de la entidad cuando los deudores incurren en mora en el cumplimiento de sus obligaciones. Procede igualmente contra las obligaciones exigibles a los funcionarios públicos.</p>	
<b>NORMAS</b>	
<b>REQUISITO LEGAL</b>	<b>DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO</b>
Ley 1066 del 29 de julio de 2006, "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones".	Los artículos 2 y 5 establecen las Obligaciones de las entidades públicas que tengan cartera a su favor, y otorga la Facultad de cobro coactivo y procedimiento a estas las entidades.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>


Decreto 4473 de 2006	
Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”	En los artículos 98 al 101, y el Artículo 297 se establecen las condiciones para la realización de las acciones de cobro.
Estatuto Tributario	Artículos 828 y 839
Manual de funciones.	Describe las funciones de los cargos a desempeñar al interior de Indeportes Antioquia.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


	<b>ACTIVIDAD / TAREA ¿QUÉ?</b>	<b>DESCRIPCIÓN ¿CÓMO?</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1.	<p>Recibir oficio remisorio mediante el cual el funcionario de la entidad solicita iniciar el cobro persuasivo, acompañado de los actos administrativos (acta de liquidación bilateral, unilateral, facturas, cuantas de cobro entre otros) para solicitar el cobro, registrar en la base de datos y asignar el consecutivo de cobro persuasivo.</p>	<p>Recibir oficio remisorio mediante el cual el funcionario de la entidad solicita iniciar el cobro persuasivo, acompañado de los actos administrativos (acta de liquidación bilateral, unilateral, facturas, cuantas de cobro entre otros) para solicitar el cobro, registrar en la base de datos y asignar el consecutivo de cobro persuasivo.</p> <p>El técnico administrativo adscrito a la tesorería de la entidad, recibe oficio remisorio acompañado de la carpeta que contiene los actos administrativos, título ejecutivo y demás documentos, remitido por los funcionarios de la entidad (supervisores, subgerentes, gerente...).</p>	<p>Tesorero(a).</p>	<p>Oficio remisorio y base de datos</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>


		Deberá registrar en una base de datos el proceso y asignar el consecutivo de cobro persuasivo.		
2.	<p>El tesorero(a) deberá iniciar la revisión de los documentos recibidos</p> <p>¿El expediente cumple con los requisitos para el Cobro Persuasivo?</p>	<p>El tesorero (a) da inicio a las gestiones persuasivas de cobro.</p> <p>SI, continúa en la actividad 4. NO continúa en la actividad 3.</p>	Tesorero(a).	Oficio
3.	<p>Enviar oficios a las dependencias para ajustes.</p>	<p>Si los documentos no cumplen los requisitos necesarios para dar impulso al proceso, el tesorero(a) a través del técnico administrativo devuelve los documentos a la dependencia que remitió la solicitud para que subsane los documentos.</p>	Auxiliar de tesorería	Oficio remisorio
4.	<p>Realizar comunicación de Cobro Persuasivo incluyendo la elaboración de la cuenta de cobro.</p>	<p>El tesorero(a) adelanta las acciones de enviar oficio, anexando cuenta de cobro generada en el sistema SICOF y garantizar el envío mediante correo certificado</p> <p>En todos los casos, se le informa al deudor la cantidad de dinero que debe cancelar, cuenta en la cual debe consignar, el oficio que sustenta el cobro y la cuenta de cobro, la cual deberá contener la siguiente información: número o dato que identifica el cobro (número del convenio o contrato, crédito del fondo de vivienda, multa, sanción...) fecha de creación del documento que origina el cobro, fecha de elaboración de la cuenta de cobro,</p>	Tesorero(a)	Registro de llamada, correo electrónico y/o oficio.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>


		<p>fecha de vencimiento, número consecutivo de la cuenta de cobro y valor correspondiente a capital adeudado.</p> <p>Además, se le indica que debe realizar el pago dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la comunicación.</p> <p>Si el tesorero (a) no logra comunicarse con el deudor o la correspondencia es devuelta a la entidad, el tesorero (a) proyecta oficios solicitando los datos de contacto actualizados del deudor.</p>		
5.	<p>Realizar seguimiento del cobro por comunicación escrita (oficio o correo electrónico) y/o realizar llamadas telefónicas al deudor.</p>	<p>El técnico deberá hacer seguimiento de la cuenta de cobro después de los 30 días siguientes al recibo de la cuenta de cobro, mediante comunicación externa, para ello se diligenciará la planilla para envío por correspondencia, y adicionalmente se archivan copias del oficio en el expediente correspondiente al proceso de cobro adelantado.</p> <p>En los casos en que se emplea correo electrónico institucional, el tesorero(a) debe enviar la comunicación al deudor desde el correo de la entidad adscrito a la persona.</p> <p>Si el Tesorero(a) se comunica telefónicamente con el deudor para informarle la obligación que tiene con Indeportes Antioquia; deberá dejar registro escrito de la</p>	<p>Tesorero(a)</p>	<p>Planilla de envío De oficio, registro de llamada y copia de correo electrónico.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>


		<p>llamada; así mismo, puede efectuar las llamadas telefónicas.</p> <p>Este procedimiento puede realizarse por 2 meses siguientes.</p>		
6.	¿Hay respuesta del deudor al Oficio de Cobro persuasivo?	<p>SI continúa en la actividad 8. NO continúa en la actividad 7.</p>		
7.	Elaborar oficios a diferentes entidades para obtener datos del deudor.	<p>En los casos que se devuelva la correspondencia a Indeportes Antioquia, el tesorero debe incorporar la novedad en la carpeta del proceso de cobro persuasivo.</p> <p>Si el deudor no realiza el pago el tesorero (a) deberá tratar de buscar los datos del deudor reiterando solicitudes de información de entidades (Gobernación, municipios entre otros...) empresas (bancos, centrales de riesgos).</p> <p>Una vez proyectados, se hace el trámite de correspondencia para su envío.</p>	Tesorero(a)	Base de Datos de Cobro persuasivo y oficio.
8.	Recibir información sobre los deudores procedente de entidades consultadas.	<p>El tesorero(a) recibe las respuestas de las entidades o empresas a las que se requirió información del deudor.</p> <p>El tesorero(a) deberá proyectar las nuevas notificaciones y realizar las acciones a lo pertinente, y se continúa el proceso de cobro.</p>	Tesorero(a)	Oficio

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>

		Las acciones de cobro persuasivo (ver actividades 4, y 5), se pueden realizar hasta 2 veces dentro de un periodo máximo de 2 meses.		
9.	¿El deudor se comunicó con la entidad para acordar el pago?	SI continúa en la actividad 10. NO continúa en la actividad 17.		
10.	Recibir la respuesta del deudor.	El tesorero(a) recibe la comunicación del deudor o recibe personalmente en la entidad al deudor, le debe informar sobre la posibilidad de realizar el pago total de la deuda o un Acuerdo de Pago.	Tesorero(a)	Formato de Acta.
11.	Indicar al deudor cómo realizar un ACUERDO DE PAGO, o Recibir oficio con la solicitud del mismo.	<b>ACUERDO DE PAGO</b> Si realizada las acciones del Cobro Persuasivo, el deudor solicita suscribir un acuerdo de pago, el tesorero(a) debe indicar, que como requisito el deudor debe realizar un abono inicial de no menos del 30% del valor neto de la deuda, para elaborar el acuerdo de pago.	Tesorero(a)	Acuerdo de Pago
12.	Elaborar el proyecto de acuerdo de pago.	Una vez verificado el pago de la cuota inicial (30% de la deuda) y aprobada la realización del acuerdo de pago por el tesorero(a) de la entidad, proyecta la resolución que otorga la facilidad de pago y elabora el acuerdo de pago, el cual deberá firmar el tesorero(a) y el Subgerente Administrativo y Financiero.  Se suscribe el acuerdo de pago conforme al Estatuto Tributario y la normatividad vigente.	Tesorero(a) Subgerente Administrativo y Financiero.	Acuerdo de pago, y resolución de acuerdo pago,  Acta del comité


	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>

		<p>El acuerdo de pago se realiza hasta por 12 cuotas mensuales, pero si el deudor solicita un mayor número de cuotas, el tesorero(a) deberá llevar el caso para decisión al Comité Técnico de Sostenibilidad Financiera y Contable.</p> <p>Si el tesorero(a) establece la necesidad de solicitar garantías, este proyecta el Acto Administrativo que las aprueba y lo debe firmar el Subgerente Administrativo y Financiero.</p> <p>En el acuerdo de pago se informa al deudor, que el incumplimiento en el pago, conlleva a continuar la ejecución del cobro por el 100% de la deuda.</p>		<p>resolución que aprueba garantías</p>
13.	<p>Firmar del acuerdo de pago con el deudor.</p>	<p>Si el deudor está presente en las instalaciones de Indeportes Antioquia, se firma el acuerdo de pago.</p> <p>Si el deudor no se encuentra en la entidad, y a solicitud, se puede enviar el documento de acuerdo de pago por correo electrónico o por correo certificado para que sea firmado y luego se devuelva a la tesorería de la entidad. En este caso, el documento se debe devolver a Indeportes Antioquia con firma original.</p> <p>Una vez recibido el Convenio de Pago firmado por el deudor, se incluye en el folio del expediente de cobro.</p>	<p>Tesorero(a)</p>	<p>Acuerdo de pago firmado</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>

14.	Verificar el pago efectivo de las cuotas.	<p>El tesorero(a) recibe mensualmente por medio físico o electrónico el volante de pago (recibo de consignación del banco o soportes bancarios), que acrediten el pago efectivo de las cuotas definidas en el acuerdo de pago.</p> <p>De ser necesario el tesorero(a) enviará copias de los pagos a las entidades o empresas que sean necesarios y a las dependencias de la entidad relacionadas con el proceso, en especial al contador (a) de la entidad para que realice la gestión pertinente en el boletín de deudores morosos.</p>	Tesorero(a)	Consignación, correo, oficio.
15.	¿El deudor cumplió con el pago efectivo de la deuda?	<p>SI continúa en la actividad 16.</p> <p>NO continúa en la actividad 17.</p>		
16.	Librar oficio de terminación de gestiones de cobro.	<p>Si el deudor cumplió con el pago de la deuda o con el acuerdo de pago, el Tesorero(a) elabora el oficio de terminación de gestiones de cobro, lo que certifica la paz y salvo del deudor ante la entidad.</p> <p>Luego se envía oficio de paz y salvo al deudor por escrito, correo electrónico o por el medio más expedito.</p> <p>Además, se actualiza la base de datos de cobro persuasivo.</p> <p>Se archiva el expediente siguiendo los criterios de la entidad para la gestión documental, incluyendo los documentos que certifican el cumplimiento de los compromisos del deudor.</p>	Tesorero(a)	Oficio



	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO</b>	<b>Código: P-GF-16</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Aprobación: 31/07/2017</b>

17.	Enviar documentación para el Cobro por Jurisdicción Coactiva.	Si el deudor no canceló la deuda, o no cumplió con las cuotas del acuerdo de pago, o no aceptó el acuerdo, o si no hay respuesta del deudor, el tesorero(a) entrega el expediente a la Oficina Asesora Jurídica para adelantar el Procedimiento del Cobro por Jurisdicción Coactiva o los trámites pertinentes. <b>Continúa en el Procedimiento de Cobro por Jurisdicción Coactiva</b>	Tesorero(a)	
-----	---	---	-------------	--

#### Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GF-16	31/07/2017	1	No aplica para esta versión