

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y/o lineamientos de recuperación de cartera que facilite al usuario el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Así mismo, organizar el procedimiento de Jurisdicción Coactiva en la Empresa de Servicios Públicos Del Distrito De Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de gestión de cobro realizado por el área de cartera y recaudo adscrito a la Subgerencia de Gestión Comercial y atención al Ciudadano. Unidad responsable de que una vez segmentada la cartera mensual, se proceda a realizar el trámite correspondiente.

Este procedimiento inicia con la segmentación de cartera y finaliza con la recuperación total de la misma y posterior archivo de expediente administrativo

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de Dirección Comercial de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Cartera:** Son cuentas impagadas que surgen de la prestación de los servicios públicos domiciliarios prestados en el giro ordinario de la empresa y en desarrollo de su objeto social.
- **Gestión Comercial:** Proceso en que la empresa busca cercanía con el usuario para ofrecer servicios, sus mejoras y establecer fuentes de financiación o arreglos comerciales.
- **Cobro Prejurídico:** toda actividad tendiente a la recuperación de una obligación sin que medie un proceso jurídico, es decir, es un cobro extraprocesal donde se procura persuadir al deudor y advertirle sobre las implicaciones que traería para el llegar a la etapa de cobro jurídico.
- **Cobro Persuasivo:** Consiste en las acciones desarrolladas por la empresa en la etapa anterior al proceso de jurisdicción coactiva encaminadas a obtener el pago de las obligaciones reconocidas mediante acto administrativo debidamente ejecutoriado, de una manera voluntaria por parte del deudor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Hilda María Borja	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Eddie Niño Drago
Cargo: Directora Comercial Fecha: 12/04/2021	Cargo: Grupo SIG Fecha: 13/04/2021	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Fecha: 15/10/2021

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

- **Cobro Coactivo:** Procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, que faculta a ciertas entidades para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- **Jurisdicción Coactiva:** facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales.
- **Debido Proceso:** Derecho fundamental de aplicación inmediata que, faculta a toda persona para exigir un proceso público y expedito en el cual se reconozcan todas las garantías sustanciales y procesales, desarrollado ante una autoridad competente que actúe con independencia e imparcialidad, y sin tener en cuenta consideraciones distintas a las previstas en la ley.

5. GENERALIDADES

En virtud de lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, en que se encuentran contenidos los Principios que regulan la Función Administrativa, e impone el deber a las autoridades administrativas de coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado; por lo cual, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público, la ESSMAR E.S.P. debe realizar la gestión de recaudo de cartera de una manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener liquidez.

La ley 1066 de julio 29 del 2006, ordena a las entidades públicas, en el numeral 1 del artículo 2, dictar un Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, en el cual se deben incluir las condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago y determina las disposiciones que rigen el cobro ejecutivo a través de la jurisdicción coactiva, a la que debe sujetarse la entidad, con el fin de recuperar la cartera morosa a su favor y a cargo de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, aseo, y alumbrado público.

El procedimiento administrativo de cobro coactivo es un procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, que faculta a ciertas entidades para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

Así las cosas, y dada la naturaleza de la entidad, es de nuestra competencia asumir directamente los procedimientos de la jurisdicción coactiva con la finalidad de recuperar, conforme a lo establecido en la norma, la cartera vencida, y así

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. “SIGES”; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<p><u>Segmentar cartera:</u></p> <p>Genera reporte periódico de la cartera vencida por edad, uso y estrato.</p> <p>Nota: El reporte es extraído del software comercial que dispone la empresa</p>	Jefe de Cartera/ Gestión Comercial	N/A
2	<p><u>Gestión comercial de cartera por edades</u></p> <p>Genera los requerimientos a los usuarios de acuerdo a su edad de mora para normalizar la cartera. Para ello se utilizan, según el caso, los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CR-F01 Formato gestión de cobro - CR-F02 Formato cobro prejurídico - CR-F03 Formato cobro persuasivo - CR-F04 Formato a otras entidades - CR-F05 Formato mandamiento de pago - CR-F06 Formato orden de embargo 	Directora comercial/ Gestión Comercial	<p>CR-F01 Formato gestión de cobro</p> <p>CR-F02 Formato cobro prejurídico</p> <p>CR-F03 Formato cobro persuasivo</p> <p>CR-F04 Formato a otras entidades</p> <p>CR-F05 Formato mandamiento de pago</p> <p>CR-F06 Formato orden de embargo</p>
3	<p><u>Impulsar el procedimiento, conforme reacción del usuario:</u></p> <p>Crea documentos y/o actuaciones conforme a la reacción de cada usuario así:</p>	Directora comercial/ Gestión Comercial	<p>CR-F07 formato Resolución de Archivo de actuación administrativa por pago total</p> <p>CR-F08 formato convenio de pago</p>

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

	<ul style="list-style-type: none"> - Pago total: Aplica en el sistema el pago total del usuario y se emite acto administrativo de archivo de actuación administrativa CR-F07 formato Resolución de Archivo de actuación administrativa por pago total y Finaliza el procedimiento. - Pago parcial: Se realiza gestión comercial suscribiendo acuerdo de pago, para ello se utiliza el CR-F08 formato convenio de pago se suspende la ejecución y se hace seguimiento al comportamiento de pago mensual. - Nota 1: Si el usuario no reacciona conforme a los criterios señalados, la entidad sigue adelante con la ejecución de jurisdicción coactiva, y sigue al paso 4 		
4	<p><u>Iniciar procedimiento de Jurisdicción coactiva:</u></p> <p>Identifican plenamente el suscriptor del servicio y ofician a entidades públicas y/o privadas donde pudiera tener bienes sujetos de embargos. Para ello, se utiliza el CR-F09 Formato solicitud información de bienes, y se sigue al paso 5.</p>	Equipo cobro coactivo/Gestión Comercial	CR-F09 Formato solicitud información de bienes.
5	<p><u>Emitir mandamiento de pago:</u></p> <p>Emiten acto mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el Título Ejecutivo, más el cobro de los intereses a que haya lugar dentro de los 15 días siguientes a la notificación del acto. Para ello, se utiliza CR-F05 Formato mandamiento de pago.</p>	Equipo cobro coactivo/Gestión Comercial	CR-F05 Formato mandamiento de pago
6	<p><u>Proceder a embargo de bienes:</u></p> <p>Inmovilizan comercialmente y jurídicamente los bienes que son de propiedad del deudor, con el fin de que queden fuera del comercio (artículo 1521 del C.C.) e impedir toda negociación o acto jurídico sobre dicho bien. CR-F06 Formato orden de embargo</p>	Equipo cobro coactivo/Gestión Comercial	CR-F06 Formato orden de embargo

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

7	<p><u>Recuperar cartera:</u></p> <p>Se definen actuaciones para la recuperación total de la cartera de los usuarios moroso.</p>	Equipo cobro coactivo/Gestión Comercial	N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Constitución Política De Colombia	Asamblea Constituyente de Colombia		4 de julio de 1991	Artículo 116, 209
Decreto	Congreso de la República	624	30 de marzo de 1989	Artículo 820
Ley	Congreso de la República	142	11 de julio de 1994	Artículo 14.9
Ley	Congreso de la República	1066	29 de julio de 2006	Artículo 3,5 y subsiguientes
Ley	Congreso de la República	1564	12 julio de 2012	Artículos 289 y subsiguientes

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- SI-P05 Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos”
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
CR-F01	Formato gestión de cobro	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F02	Formato cobro prejurídico	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F03	Formato cobro persuasivo	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F04	Formato a otras entidades	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F05	Formato de mandamiento de pago	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F06	Formato orden de embargo	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F07	Formato Resolución de Archivo de actuación administrativa por pago total	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
CR-F08	Formato convenio de pago	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Cobro	VERSIÓN	01

CR-F09	Formato solicitud información de bienes.	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Permanente	Gestión Comercial y atención al ciudadano	Por Código y Fecha	N/A
--------	--	---	------------	---	--------------------	-----

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

