	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

OBJETIVO	Establecer el procedimiento que se debe llevar a cabo al momento de iniciar los cobros persuasivo y/o coactivo con el fin de obtener el valor de las obligaciones en mora por parte de los Usuarios o Suscriptores de La Cimarrona E.S.P.
ALCANCE	Desde: La identificación de los usuarios que se encuentran en mora en el pago de los servicios públicos. Hasta: Que se verifique el pago total de la deuda.
RESPONSABLES	Auxiliar de facturación (recaudo) y el profesional jurídico (cobro coactivo)
RECURSOS	Talento Humano capacitado, reglamento interno de recaudo de cartera y normatividad legal vigente aplicable.

DEFINICIONES:

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Es la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento del contrato de servicios públicos, o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos de LA CIMARRONA E.S.P., y en las demás normas concordantes.

CORTE DEL SERVICIO: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

RECONEXIÓN: Es el restablecimiento del servicio de acueducto en un inmueble al cual le había sido cortado.

REINSTALACIÓN: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.


COBRO PERSUASIVO: Constituye la oportunidad en la cual La Cimarrona E.S.P. invita al deudor a pagar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro persuasivo, con el fin de evitar el trámite judicial, los costos que conlleva la acción coactiva y, en general, para solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

COBRO COACTIVO: es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en el artículo 823 del estatuto tributario y de las demás normas concordantes.

CARTERA: es toda obligación o conjuntos de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo a favor de la empresa de servicios públicos domiciliarios LA CIMARRONA E.S.P

SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018

	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

EDICTO: Texto legal, pronunciamiento por escrito.

MOROSOS: Usuarios que tienen 1 o más obligaciones con la Empresa por concepto de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

PAGO EN ESPECIE: Forma de extinguir la obligación a través de la cual La Cimarrona E.S.P. recibe de parte del deudor un bien o servicio aprovechable por la Entidad.

DEBIDO PROCESO: Es el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal”.


TITULO EJECUTIVO: el titulo ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible consistente en una suma de dinero a favor de la CIMARRONA E.S.P., y a cargo de una persona natural o jurídica.

NOTIFICACIÓN: es el acto administrativo mediante la cual se pone en conocimiento del ejecutado la orden de pago.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS MOROSOS.	Clasificar los deudores de acuerdo a lo establecido en la ley 142 de 1994 y notificar a los usuarios y suscriptores el número de cuentas vencidas con el fin de realicen el pago total o celebrar un acuerdo de pago.	Auxiliar de facturación (Recaudo)
2.	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	Después de la segunda cuenta vencida, la auxiliar de facturación (Recaudo) deberá reportar un informe de morosos a la oficina de atención al Usuario, quienes deberán programar las suspensiones. Punto de control:	Auxiliar de facturación (Recaudo) y auxiliar de atención al usuario.
3.	Citación cobro persuasivo.	Para los usuarios a quien se le suspende el servicio y no se acercan a las instalaciones de la empresa a cancelar y/o realizar acuerdo de pago la auxiliar de facturación deberá realizar citación donde se le informa al usuario que se encuentra en mora. Tendrá diez días (10) hábiles. Punto de control:	Auxiliar de facturación (Recaudo)

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018

	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
4.	Resolución declaración de moroso.	<p>Vencido el término de diez (10) días hábiles la auxiliar de facturación (recaudo) elaborara la resolución donde se declara moroso aplicando el debido proceso.</p> <p>Se otorga un término de 10 días hábiles al usuario para que se interponga los recursos de ley. Vencido el plazo anterior se enviará citación de notificación de resolución y de no presentarse se deberá notificar por aviso.</p> <p>Punto de control:</p>	Auxiliar de facturación (Recaudo)
5.	Informe de cobro persuasivo	<p>La auxiliar de facturación (recaudo) deberá realizar un informe detallado de los usuarios que no se acercaron para cancelar y/o realizar acuerdo de pago con el fin de proceder con el cobro coactivo.</p> <p>Punto de control:</p>	Auxiliar de facturación (Recaudo)
6.	COBRO COACTIVO	<p>Una vez recibido el informe de morosos reportados por la auxiliar de facturación (recaudo) el profesional jurídico elaborara resolución por medio de la cual se libra mandamiento de pago.</p>	Profesional Jurídico
7.	Citación notificación resolución libramiento de pago.	<p>El profesional jurídico enviara la citación correspondiente para que el usuario se acerque dentro de los 10 días siguientes a las instalaciones de la empresa para notificarse de la resolución de libramiento de pago.</p> <p>Punto de control</p>	Profesional jurídico
8.	Pago de la obligación o presentar excepciones	<p>El deudor tendrá el término de 15 días después de notificado para realizar el pago correspondiente o presentar excepciones.</p> <p>Punto de control.</p>	Profesional jurídico
9.	Si se presentan excepciones	<p>Si se presentan excepciones el profesional jurídico dentro del mes siguiente se pronunciará sobre ellas y de ser el caso practicara pruebas (art 832 ET)</p>	Profesional Jurídico.
10.	Si no se presentan excepciones.	<p>Se procederá con la notificación por aviso dando cumplimiento a lo preceptuado en E.T. y a la ley 1437 de 2011.</p>	Profesional jurídico

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018


	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
11.	Orden de ejecución	Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones o el deudor no pagó el funcionario ejecutor competente expedirá resolución donde se ordena la ejecución y remate de los bienes de propiedad del deudor. Punto de control.	Profesional Jurídico

PUNTOS DE CONTROL

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Se realice las respectivas suspensiones	2. suspensión del servicio	Mediante informe de usuarios morosos y PQR generadas.	La suspensión del servicio.	Reprogramar la suspensión.	PQR ejecutada.	- Auxiliar de atención al usuario - Auxiliar de facturación (Recaudo) - coordinador comercial.
El usuario realice el pago total o celebrar un acuerdo de pago.	3. Citación cobro persuasivo.	Mediante los envíos de las correspondencias.	pago total o celebrar acuerdo de pago.	Continuar con el debido proceso.	GC-FR-01 control cobro persuasivo	-Auxiliar de facturación (Recaudo)
Interposición de recursos	4. Resolución declaración de moroso.	Mediante la radicación de los recursos ante la empresa.	Decisión del recurso	Cumplimiento de la resolución.	GC-FR-01 control cobro persuasivo	-Auxiliar de facturación (Recaudo)
Que se haya realizado el debido proceso.	5. Informe de cobro persuasivo	GC-FR-01 control cobro persuasivo	Que el usuario se haga presente antes de enviarse para el proceso de cobro coactivo.	Se remite para el proceso de cobro coactivo.	GC-FR-01 control cobro persuasivo	-Auxiliar de facturación (Recaudo)
Se expidan la resolución de cobro coactivo.	7. Citación notificación resolución libramiento de pago.	Control cobro coactivo.	El usuario se haga presente.	Continuar con el debido proceso.	Control cobro coactivo.	Profesional jurídico

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018

	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

QUE SE CONTROLA	ACTIVIDAD DONDE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACCIÓN A TOMAR (SI NO CUMPLE CRITERIO DE ACEPTACIÓN)	REGISTRO DE LA ACCIÓN TOMADA	RESPONSABLE DEL CONTROL
Cumplimiento de la obligación y/o excepciones	8. Pago de la obligación o presentar excepciones	Cancelación de la deuda o la interposición de excepciones	pago total o celebrar acuerdo de pago.	Medidas cautelares u orden de ejecución	Control cobro coactivo.	Profesional jurídico
Si se interponen excepciones o no se ha realizado el pago total de la deuda	11. Orden de ejecución	Control cobro coactivo.	Excepción, acuerdo de pago y/o pago total.	orden de ejecución	Resolución de orden de ejecución.	Profesional jurídico


INDICADORES DE PROCESO

QUÉ MEDIR	CÓMO MEDIR	CADA CUÁNTO MEDIR	RESPONSABLE
La recuperación de cartera de la empresa con base en el procedimiento del cobro persuasivo.	$\frac{\text{Valor Recuperado en el mes} \times 100}{\text{Total Deuda a partir de 3 cuentas vencidas}}$	Mensual	-Auxiliar de facturación (Recaudo)
Recuperación de cartera por medio del cobro coactivo	$\frac{\text{Valor recuperado /mes}}{\text{Total deuda cobro coactivo}}$	Mensualmente	Profesional jurídico

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Norma NTC – ISO 9001/2015	Sistema de Gestión de Calidad. NTCGP1000 Norma técnica de colombiana de la gestión pública.
	Ley 142 de 1994	Del régimen de los servicios públicos domiciliarios.
	Resolución 0322 del 29 de diciembre de 2017.	Por medio de la cual se adopta el reglamento interno de recaudo de cartera y establece el procedimiento de jurisdicción coactiva de LA CIMARRONA ESP.
	Resolución CRA 151 de 2001	Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
	Decreto 624 de 1989	Estatuto Tributario

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018

	PROCEDIMIENTO RECUPERACION DE CARTERA COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO	CÓDIGO	GC-PR-01
		VERSIÓN	3
		FECHA ACTUAL.	13/03/2018

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO E HISTORIA DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
1	10/04/2018	procedimiento existente, se ajusta el documento al nuevo enfoque y reingeniería de procesos aplicado al SIG, tomando como referencia la norma ISO 9001: 2015	Coordinador comercial /Auxiliar de facturación/profesional jurídico	Directora de Control Interno y Calidad	Director Operativo

Elabora: Coordinador Comercial	Revisa: Director Operativo	Aprueba: Gerente
Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018	Fecha: 13/03/2018