

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios. EAF SAS ESP



FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DE DOCUMENTO: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y FINANCIACIONES

VERSIÓN ACTUAL: 12

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 2015-01-06

CAMBIOS PRESENTADOS

VERSIÓN 11 A LA VERSIÓN 12

Se actualizo los lineamientos generales junto con las actividades y el flujograma del procedimiento.

*Se actualizó el soporte legal: **Ley 1066 de 2006 en su artículo 5, Decreto 238 del 4 de septiembre de 2014.**

*Se incluyo los principios relacionados con la función pública.

*Se adicionaron los siguientes formatos:

Notificación por aviso

Citación notificación personal resolución de liquidación

Determinación de la deuda por concepto de servicio público de acueducto y alcantarillado

Acta de liquidación

Incumplimiento acuerdo de pago

*Los demás cambios se encuentran representados en color azul.

APROBO:

NOMBRE

OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE

CARGO:

SUBGERENYTE DE MERCADEO Y VENTAS

RESPONSABLE DEL PROCESO

A



aguas
de Facatativá
¡Comprometidos con la Vida!

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ,
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y
Servicios Complementarios.
EAF SAS ESP

PROCEDIMIENTO

**ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
Y FINANCIACIONES**

CODIGO: PRB130-0801

Versión No: 12

**Fecha de
Implementación:**

No. Paginas: 26

AUTORIZACIÓN No: 01 de 2015

DISTRIBUCIÓN No 01 de 2015

**1. PROCESO
FACTURACIÓN Y CARTERA**

CODIGO

PB130-08

2. DEFINICIÓN

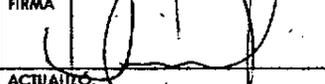
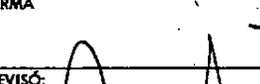
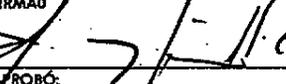
Son actividades encaminadas para la recuperación de los saldos en mora y financiaciones cumpliendo con los soportes legales vigentes y el desarrollo de herramientas que permitan aplicar políticas eficaces de financiamiento a los usuarios, teniendo en cuenta las condiciones económicas y sociales del entorno.

3. OBJETIVO

Verificar, ejecutar y diseñar herramientas y parámetros de acción para la recuperación de saldos en mora y financiaciones.

4. SOPORTE LEGAL

4.1. Ley 1066 de 2006 en su artículo 5° otorgó a las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado colombiano y las facultó con jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor, señalando que debe seguirse el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario Nacional.

<p>FIRMA</p> 	<p>FIRMA</p> 	<p>FIRMA</p> 	<p>FIRMA</p> 
<p>ELABORÓ: Sandra Patricia Ávila Rodríguez Profesional en Gestión de Calidad</p>	<p>ACTUALIZÓ: Oscar Alberto Sastoque Luque Subgerente de Mercadeo y Ventas Responsable del Proceso</p> <p>Maria Camila Aguilera Umaña Abogada</p> <p>Constanza Ordóñez López Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario</p>	<p>REVISÓ: Luz Andrea Quecacho Asesor Jurídico</p> <p>Oscar Alberto Sastoque Luque Subgerente de Mercadeo y Ventas</p>	<p>APROBÓ: Nancy Murillo Córdoba Representante de la Gerencia ante el S.G.</p>
<p>Fecha: 2015-01-06</p>	<p>Fecha: 2015-01-06</p>	<p>Fecha: 2015-01-13</p>	<p>Fecha:</p>

SA

4.2. Decreto 238 del 4 de septiembre de 2014 "Por el cual se establece el manual interno de recaudo de cartera del Municipio de Facatativá" Establece los parámetros generales para el cobro de cartera para las entidades centralizadas y descentralizadas del Municipio.

Que es deber de la EAF SAS ESP dar estricto cumplimiento al ordenamiento legal y garantizar los procedimientos para el recaudo de la cartera a su cargo.

4.3. **Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.**

4.4. **Ley 142 de 1994 Artículo 130** El propietario o poseedor del inmueble, el Suscriptor y los Usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por la Empresa.

Si el Usuario o Suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos (2) períodos consecutivos de facturación, la Empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la Empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma.

4.5. **Ley 142 de 1994 Artículo 140.** El incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones

4.6. uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la Empresa, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación y el fraude a las conexiones, acometidas o medidores, la alteración inconsulta y unilateral por parte del Suscriptor o Usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

4.7. **Ley 142 de 1994 Artículo 141** Se presume que el atraso en el pago de tres facturas y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la Empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

Haya o no suspensión, la Empresa puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

4.8. Resolución CRA 151/2001

Artículos 96 y 97 y Título II Capítulos 1 y 4 artículos 2.1.1.3 y 2.4.4.11 respectivamente.

Definen el propósito de masificar los servicios de las Empresas prestatarias de los mismos otorgando plazos para amortizar las cargas de las conexiones domiciliarias, incluyendo la acometida y el medidor de los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2 y 3 y que permiten el cobro de intereses moratorios sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la ley 40 de 1990. El valor de los intereses se calculará sobre el valor acumulado de los consumos y demás conceptos causados en periodos anteriores incluido la capitalización de los intereses.

4.9. Ley 45 de 1990

En esta ley se hace referencia a los parámetros establecidos para que la Empresa aplique intereses moratorios sobre saldos insolutos.

4.10. Ley 962 de 2005

Artículo 24 Presunción en Validez de firmas. Las firmas de particulares impuestos en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirman que correspondan. Tal presunción se desestimará si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa, o si mediante métodos tecnológicos debidamente aprobados se determina la falsedad de la misma.

Artículo 25

Prohibición declaraciones extrajuicio. En todas las actuaciones o trámites administrativos, suprimase como requisito las declaraciones extrajuicio ante juez o autoridad de cualquier índole. Para estos efectos, bastará la afirmación que haga el particular ante la entidad pública, la cual se entenderá hecha bajo la gravedad del juramento. Cuando se requieran testigos para acreditar hechos ante una autoridad administrativa bastará la declaración que rindan los mismos bajo la gravedad del juramento, ante la misma autoridad, bien sea en declaración verbal o por escrito en documento aparte, sin perjuicio de que el afectado con la decisión de la administración pueda ejercer el derecho de contradicción sobre el testimonio.

✱

4.11. Decreto Número 1282 del 19 de Junio de 2002

"Por el cual se reglamenta la Ley 716 del 24 de diciembre de 2001, sobre el Saneamiento Contable en el Sector Público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones"

Artículo 4. Hace referencia a los montos de los valores contables objeto de depuración, que en el caso de Empresas Públicas cuando la cuantía sea superior a cinco (5) SMMLV, serán establecidos por el Jefe o Director correspondiente, mediante acto administrativo, según recomendación que para tal efecto realice el Comité Técnico previsto en el presente decreto.

4.12. Circular Externa 0011 del 15 de Noviembre de 1996 – Contaduría General de la Nación

Numeral 5 Provisiones

Provisión de Rentas por Cobrar. Para efectos del cálculo y registro contable de la provisión para rentas por cobrar, deben considerarse en forma independiente las de vigencia actual, anterior y las de difícil cobro, para cada caso existe un porcentaje máximo de provisión que no se puede exceder.

Provisión para Deudores. El cálculo debe corresponder con una evaluación técnica que permita determinar la contingencia de pérdida o riesgo de incobrabilidad del derecho. Con base en ello efectuará el registro de una provisión individual.

4.13. CIRCULAR 006 DE 2007 Numeral 2.4. Inciso 2

4.14. Acuerdo 028 de Noviembre de 2005 de la EAF SAS ESP

Por medio del cual se implementa el manual y políticas de cartera y se definen las políticas para la financiación de las deudas vencidas y no vencidas originadas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de las deudas por conexiones domiciliarias y de las deudas por servicios complementarios de la Empresa.

4.15. Que el Acuerdo 001 de 2000 en el capítulo segundo artículo 8, establece que es función de la Junta Directiva para el castigo de la cartera de dudoso y difícil recaudo, sin renunciar a las acciones legales a las que hubiere lugar.

4.16. Acuerdo 024 de agosto de 2005 de la EAF SAS ESP

Capítulo II, Artículo 8 Literal i. Dice que es función de la Junta Directiva de la Empresa dictar políticas para el castigo de la cartera de dudoso o difícil recaudo, sin renunciar a las acciones legales a que hubiere lugar.

Literal t. Controlar el funcionamiento general de la Empresa, de conformidad a la política adoptada.

Literal u. Ejercer las demás funciones que por su naturaleza o por disposición legal le correspondan; así como las asignadas específicamente por otra autoridad.

4.17. Resolución CRA 424 DE 2007

Por la cual se regula el cargo que pueden cobrar las personas prestadoras del servicio público de acueducto por la suspensión, corte, reinstalación y reconexión del mismo.

5. POLÍTICA

La Empresa asegura con el siguiente procedimiento:

- Dar aplicación a los parámetros definidos por las normas de servicios públicos Domiciliarios.
- Adoptar políticas de financiamiento efectivas definidas en el Manual de Cartera de la empresa.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1. Las políticas y acciones para hacer efectivo la recuperación de cartera y cobro coactivo se reglamentan a partir de los artículos 130, 140, y 141 de la Ley 142 de 1994; el contrato de condiciones uniformes de la empresa y en Decreto 1842 del 1991 que en resumen definen: que la falta de pago de los servicios por el término que fija la entidad, es incumplir el contrato de condiciones uniformes por parte del usuario o suscriptor que el incumplimiento del contrato por varios meses, o en forma repetida permite a la empresa unilateralmente efectuar el corte del servicio. La falta de pago oportuno no podrá exceder de tres periodos de facturación. En todo caso no se podrá cobrar suma de reconexión, cuando el servicio no se hubiese suspendido.

6.2. La gestión y cobro de cartera se basara en los principios relacionados con la función pública artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en lo dispuesto para las actuaciones administrativas.

6.3. PRINCIPIOS

6.3.1. BUENA FE: La jurisprudencia constitucional ha definido el principio de buena fe como aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una "persona correcta (vir bonus)". Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la "confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada"

6.3.2. PRINCIPIO DE IGUALDAD: se funda en un mandato de trato idéntico a destinatarios que se encuentren en circunstancias idénticas, tiene sustento en el artículo 13 constitucional, teniendo en cuenta que la igualdad de protección, de trato y en el goce de derechos, libertades y oportunidades, al igual que la prohibición de discriminación son la base de este Principio.

6.3.3. PRINCIPIO DE MORALIDAD: La moralidad administrativa es un principio constitucional cuya aplicación supone un especial método de interpretación que permita garantizar, de una manera eficaz, la vinculación directa de la función administrativa al valor de los principios generales proclamados por la Constitución.

6.3.4. PRINCIPIO DE CELERIDAD: Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

6.3.5. PRINCIPIO DE ECONOMIA: La maximación de los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.

6.3.6. PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD: Las autoridades administrativas actúan sin ninguna clase de discriminación entre los administrados, otorgándoles tratamiento y tutela igualitarios frente al procedimiento, resolviendo conforme al ordenamiento jurídico y con atención al interés general.

6.3.7. PRINCIPIO DE EFICACIA: Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

6.3.8. PRINCIPIO DE EFICIENCIA: El concepto de eficiencia, que en términos económicos se traduce en el logro del máximo rendimiento con los menores costos, y que, aplicado a la gestión estatal, significa la adecuada gestión de los asuntos objeto de ella partiendo del supuesto de los recursos financieros -casi siempre limitados- de los que dispone la hacienda pública. En otros términos, el Estado, por razones de interés general, está obligado a efectuar una adecuada planeación del gasto de modo tal que se oriente con certeza a la satisfacción de las necesidades prioritarias para la comunidad sin despilfarro ni erogaciones innecesarias.

6.3.9. PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN: Las entidades deben brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellas que afectan la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por Ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y de sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les

puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.

6.3.10. PRINCIPIO DE PUBLICIDAD: Para permitir el control ciudadano sobre la función pública es que nace el principio de publicidad. La efectividad de este principio se logra cuando la administración comunica, pública o notifica sus decisiones y cuando cumple "el deber de motivar los actos administrativos". Por ello, en principio no deben existir en la administración actuaciones secretas ajenas al conocimiento público y a la correspondiente fiscalización popular.

6.3.11. PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD: Debe entenderse el principio como la pretensión de exigibilidad del ejercicio diligente de las competencias legales atribuidas a las autoridades administrativas cuando su actuación es indispensable para realizar los intereses generales o proteger un bien jurídico que tutela el derecho y cuya omisión es susceptible de generar riesgos y peligros inminentes que la norma configuradora del derecho ha querido prevenir o evitar.

6.3.12. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: Se garantiza el derecho al acceso de la información, para lo cual la EAF SAS ESP, permitirá que los beneficiarios y personal administrativo puedan solicitar todo tipo de información de esta institución, siempre y cuando no gocen de reserva legal, mediante un procedimiento ágil dentro de los plazos razonables.

7. COMITÉ DE CARTERA

7.1. CREACIÓN DEL COMITÉ DE CARTERA: Del comité de cartera como una instancia administrativa que actúa como sede de estudio y análisis de la clasificación de cartera para su posterior cobro, así mismo determina la cartera ficticia y el proceso de depuración de la misma en virtud de lo normado en el Artículo 820 del Estatuto Tributario nacional, por otro lado, emite concepto sobre la aplicación de medidas cautelares.

7.2. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CARTERA: El comité de cartera estará integrado por:

- ❖ Gerente General o quien delegue
- ❖ Asesor de Control Interno, ejercerá como invitado permanente con voz más no voto.
- ❖ Asesor Jurídico.
- ❖ Asesor de planeación.
- ❖ Subgerente financiero.
- ❖ Subgerente Mercadeo y Ventas.
- ❖ Abogado
- ❖ Auxiliar de Comercialización y cartera, ejercerá la función de secretaria del comité.

EA

Nota: La conformación del comité debe contar con un número impar para que las decisiones se tomen por mayoría.

7.3. REUNION DEL COMITÉ DE CARTERA

El comité de cartera se reunirá seis veces al año es decir bimestralmente de la siguiente manera:

PERIODO	FECHA COMITÉ
Primer Bimestre - Enero y Febrero	Mayo
Segundo Bimestre - Marzo y Abril	Julio
Tercer Bimestre - Mayo y Junio	Septiembre
Cuarto Bimestre - Julio y Agosto	Noviembre
Quinto Bimestre - Septiembre y Octubre	Enero
Sexto Bimestre - Noviembre y Diciembre	Marzo

7.4. PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

7.4.1. DETERMINACION DEL DEBIDO COBRO

Comprende la verificación de las obligaciones pendientes de pago a favor de la EAF SAS ESP, aquí se identifican las obligaciones que se encuentren y que son objeto de pago, la ocurrencia o existencia de hecho que dan lugar a la suspensión o interrupción de la prescripción, y a la validez de los títulos ejecutivos correspondientes.

7.4.2. COBRO PERSUASIVO

- Conlleva a que la Entidad a través del funcionario competente realice una gestión persuasiva de cobro al deudor, etapa que comporta como mínimo la localización del deudor, las notificaciones por escrito que deben ser claras e invitándolo a que realice acuerdos de pago para evitar el cobro coactivo.
- Vencido el término si no se produjo el pago, o no se suscribió facilidad de pago la Entidad deberá realizar una liquidación oficial mediante acto administrativo que deberá ser notificado legalmente con la correspondiente constancia de ejecutoria para posteriormente iniciar el proceso de cobro administrativo por jurisdicción coactiva.

7.5. REQUISITOS

El Auxiliar de Comercialización y Cartera, remitirá al deudor que presenta saldo de cartera y que este clasificado de un (1) a sesenta (60) días una circular requiriéndole el pago de inmediato de la obligación o la suscripción de un acuerdo de pago, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibido del documento.

- 7.5.1 Cuando las obligaciones estén dentro de los rangos de sesenta y un (61) días en adelante, se expedirá resolución de liquidación oficial que deberá notificarse personalmente, en caso de que no comparezca el usuario se deberá notificar por aviso o enviar citación por correo certificado, en el momento que sea devuelto por la empresa de envíos podrá notificarse mediante la pagina web de la EAF SAS ESP, en todo caso deberá abrirse expediente individualizado donde consten todas las actuaciones administrativas realizadas.
- 7.5.2. Agotada la etapa de cobro persuasivo por la Subgerencia de Mercadeo y Ventas esta deberá remitir mediante oficio los expedientes de los usuarios que aun tengan deudas pendientes con la empresa a la oficina Asesora jurídica que deberá iniciar el proceso de cobro coactivo, una vez verificados los requisitos legales que debieron cumplirse en la etapa de cobro persuasivo.
- 7.5.3. Los saldos de cartera de todas las deudas serán responsabilidad del Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario en la etapa de cobro persuasivo.
- 7.5.4. Cuando la Subgerencia de Mercadeo y Ventas establezca que agoto todos los requerimientos para que el deudor pague la obligación, remitirá el expediente con todo el proceso y documentación al Asesor Jurídico de la empresa.
- 7.5.5. El Asesor Jurídico de la Empresa, una vez cuente con el expediente del deudor, realizará las siguientes acciones:

- ❖ Proyección del Acto administrativo que determine la obligación en cabeza del deudor el cual dará inicio al proceso de cobro coactivo.

7.6. COBRO COACTIVO.

- 7.6.1. Esta etapa se adelantará de conformidad con el procedimiento establecido en el Decreto 238 de 2014 Manual de Cartera del Municipio de Facatativá, y lo normado en el Estatuto Tributario Nacional, así como las remisiones normativas que en él se establezcan. Adicionalmente, para el recaudo de la cartera, se deberá tener en cuenta lo señalado en los artículos 5º, 8º, 9º y 17º de la Ley 1066 de 2006 y su Decreto Reglamentario 4473 de 2006.

7.7. COMPETENCIA

La competencia para adelantar el proceso de cobro coactivo se encuentra en cabeza del Asesor Jurídico de EAF SAS ESP.

7.8. INICIO DEL COBRO COACTIVO

La gestión coactiva deberá iniciarse una vez agotada la etapa persuasiva con el Acto administrativo motivado y demás documentos que soporte la deuda, con antelación.

OK

7.9. ESTRUCTURA DEL COBRO COACTIVO

ACTIVIDAD ESENCIAL	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1. INICIA PROCESO ADMINISTRATIVO DE COBRO COACTIVO	-Recibe los expedientes individualizados remitidos por la subgerencia de mercadeo y ventas - Determinar si las obligaciones presta mérito ejecutivo, (art. 68 C.C.A) - Librar mandamiento de pago.	Asesor Jurídico	Acto Administrativo.
2. Notificación del mandamiento de pago	Informa al usuario el inicio del cobro coactivo.	Asesor Jurídico	Comunicación oficial escrita
3. MEDIDAS CAUTELARES	-Decretar las medidas -Practica de medidas cautelares	Asesor Jurídico	Auto
4. NOTIFICACION	-Notificar al deudor personalmente (10 días) por correo certificado (10días), y ordenar mediante resolución por publicación pagina web de la empresa (15 días).	Asesor Jurídico	Citación o publicación
5. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE PAGO	-Si el deudor cancela la acreencia se profiere a auto que da por terminado el proceso, ordenando su archivo y levantamiento de las medidas cautelares. -Si el deudor ha presentado excepciones al mandamiento de pago dentro del término conferido por la Ley (15 días) se tramitaran. La	Asesor Jurídico	Auto

✍

<p>8. ORDEN DE EJECUCION</p>	<p>-se debe expedir Resolución en la cual ordene seguir adelantando con la ejecución, contra la cual procede recurso de reposición</p> <p>Si el recurso procede o si se encuentran probadas las excepciones del deudor se debe terminar el proceso mediante Resolución y archivarlo respectivamente. Si no es favorable o no son probadas se debe liquidar el crédito y las costas.</p>	<p>Asesor Jurídico</p> <p>Deudor</p>	<p>Resolución</p> <p>Oficio de recurso de reposición</p> <p>Resolución de práctica de pruebas</p> <p>Resolución de terminación del proceso</p>
<p>9. LIQUIDACION CREDITO Y COSTAS</p>	<p>-Se expide la liquidación del crédito y las costas procesales, (opción art 521 CPC traslado de tres días).</p> <p>-Si se presenta objeciones, se proyecta escrito Resolución resolviendo las mismas.</p> <p>-Si no hay objeciones se aprueba el acta y se elabora una Resolución dejándola en firme.</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Resolución de Liquidación</p>
<p>10. AVALUO DE BIENES</p>	<p>-Se realiza el respectivo avalúo del bien o bienes embargados mediante una lonja</p>	<p>Asesor Jurídico</p>	<p>Avalúo</p>

ok

	certificada.		
11. REMATE	Se debe cumplir con los requisitos de los (Arts. 523, 525, 526, 527 del CGP.	Asesor Jurídico	Resolución
12. TERMINACION Y ARCHIVO DEL PROCESO	-Si cancela lo adeudado se termina el proceso ejecutivo. -Se debe informar sobre el pago de la deuda a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas.	Asesor Jurídico	Auto Oficio

7.10. Durante el proceso de cobro coactivo la Subgerencia de Mercadeo y Ventas informará al final de cada periodo de facturación los pagos realizados por los deudores que se encuentran en este proceso (si hubiesen hecho pagos)

7.11. En caso que el deudor en mora, en el curso del proceso de cobro coactivo decida suscribir un acuerdo de pago y lo concrete, dicha actuación deberá ser adelantada por el Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (Cartera) previa solicitud del Asesor Jurídico, en el caso de incumplimiento de acuerdo de pago la subgerencia de Mercadeo y Ventas informará inmediatamente comunicación oficial a la Oficina Asesora Jurídica.

8. REQUISITOS PARA REALIZAR ACUERDOS DE PAGO

8.1. Podrán ser beneficiarios de una facilidad de pago el titular de la cuenta (Persona natural o jurídica), es decir el suscriptor que este registrado en la base de datos de facturación de la Empresa. En el caso que el titular de la cuenta no pueda firmar el Acuerdo de pago, quien firme debe acreditar la calidad con que se acoge a este:

8.2. En caso de que el titular de la cuenta no pueda realizar el acuerdo de pago se debe presentar comunicación escrita autorizando a un tercero para que realice el acuerdo de pago, documento que debe tener adjunto fotocopia de la cedula de ciudadanía de quienes lo suscriben y debe estar firmado por el titular de la cuenta y el autorizado.

8.3. En caso de que sea una persona Jurídica debe presentar autorización del representante legal cuando no pueda presentarse el titular de la cuenta.

9. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR LA SOLICITUD

9.1. Los documentos que deberán presentar para el acuerdo de pago son:

- ❖Fotocopia de la cedula del deudor y cuando sea mediante apoderado además se debe anexar la copia de la cedula de ciudadanía del autorizado.
- ❖Certificación de propiedad de los bienes que denuncie para posterior embargo.
- ❖Autorización por parte del titular si es necesario.

- ❖ En caso de ser persona jurídica deberá anexar certificado de la cámara de comercio con una fecha de expedición no superior a tres meses y la fotocopia de la cedula de ciudadanía del representante legal.

10. CUOTA INICIAL

10.1. Las cuotas iniciales las realizará el Auxiliar de comercialización y Atención al Usuario (cartera) en el formato de pre aprobación de la financiación, el cual debe ser autorizado por el Subgerente de Mercadeo y Vetas.

Monto de la acreencia	Término máximo
De 5 SDMLV a 25 SDMLV	2 PERIODOS
De 26 SDMLV a 127 SDMLV	4 PERIODOS
DE 128 SDMLV a 197 SDMLV	8 PERIODOS
SUPERIORES A 198 SDMLV	10 PERIODOS

Nota: Las facilidades de pago que su cuantía se encuentre dentro de 128 SDMLV y en adelante deberán llevar el visto bueno del Gerente General

10.2. ABONOS

10.2.1. Se podrán realizar abonos a los usuarios que no presenten mora, y los abonos no podrán exceder la fecha del cierre del último periodo facturado de acuerdo a las siguientes cuantías:

CUANTÍA DE LA DEUDA	NÚMERO MÁXIMO DE ABONOS
De 1 SMDLV a 25 SMDLV	2 abonos
De 26 SMDLV en adelante	4 abonos

11. INTERESES

11.1. Los intereses se aplicaran de acuerdo a lo estipulado trimestralmente por la resolución emitida por la Superfinanciera así:

- Para los usuarios que entren en mora después de la fecha estipulada por la empresa para el pago oportuno del periodo correspondiente se aplicarán los intereses por mora.
- Para los usuarios que realicen financiaciones de la deuda se aplicarán en el momento de la suscripción los intereses corrientes.
- En el evento de un incumplimiento de las cuotas pactadas en una financiación se aplicará el interés de mora.

Y será informado por el Auxiliar de Comercialización y Cartera al Subgerente de Mercadeo y Ventas para que a su vez solicite la autorización de apertura del sistema para actualizar los intereses respectivamente.

Nota: Aplica para las matriculas, servicios de acueducto y alcantarillado y servicios complementarios.

11.2. La Oficina de Sistemas realizará diariamente a las 5:00 pm copias de seguridad a los archivos de recaudo de los bancos.

12. GLOSARIO

12.1. Ajustes al valor de la Cartera

Es un ajuste a la liquidación inicial de la cartera causado por reclamos de los Usuarios o Suscriptores por la revisión en la facturación.

12.2. Cartera Incobrable o de Difícil Cobro:

Representa el valor de las deudas a favor de la Empresa que hayan cumplido los plazos establecidos para el recaudo y su cancelación o castigo solo procede una vez se hayan agotado las gestiones de cobro pertinentes.

12.3. Castigo de Cartera

Son las deudas de difícil recuperación, por falta de garantías reales.

12.4. Contribuciones

Es el excedente que paga un Usuario o Suscriptor por el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.

12.5. Empresa de Servicio Alterno

Empresa de servicios públicos con la cual se lleva a cabo el proceso de facturación de manera conjunta.

12.6. Intereses Corrientes o Remuneratorios

Son aquellos causados cuando se conceden plazos adicionales en la factura o como resultado de la financiación de obligaciones vencidas por aportes de conexión, medidores y materiales.

12.7. Intereses Moratorios

Son aquellos causados sobre las sumas no pagadas oportunamente.

12.8. Provisión de Cartera

Representa el valor estimado de las contingencias de pérdidas generadas en los deudores como resultado del riesgo de cobrabilidad de acuerdo con el análisis general o individual de la cuenta de deudores.

12.9. Tasa Moratoria

Porcentaje cobrado a los Usuarios o Suscriptores por la mora en el pago del servicio.

12.10. Factura Especial

Se genera para la recuperación de cartera con el fin de efectuar los cobros coactivos y persuasivos en condiciones especiales tales como: (abonos, convenios de pago, financiaciones, circularización y para dar información al usuario o suscriptor.)

12.11. **Reglamento interno de cartera:** es el acto administrativo de carácter general expedido por la Junta Directiva de la EAF SAS ESP, que contiene las reglas que rigen el desarrollo de la función de cobro dentro del marco de las disposiciones legales y de orden administrativo vigente, estableciendo la política y procedimientos de cobro que deben surtir los funcionarios y los deudores para el pago de las obligaciones.

12.12. **Cartera:** Es el conjunto de acreencias a favor de la Empresa, consignadas o representadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones en dinero de manera clara, expresa y exigible.

12.13. **Cartera de difícil cobro:** Corresponde a derechos cuya antigüedad, situación particular del deudor o del proceso de cobro permite estimar de forma fiable o razonable que ésta no será recuperable. Para efectos de recuperación y saneamiento de la misma, deben adoptarse mecanismos que permitan comprobar tal circunstancia o la estimación de recuperación y la determinación del beneficio o valor recuperable

12.14. **Cartera de probable recaudo:** Se entenderá que una obligación es de probable recaudo cuando: A) el deudor haya suscrito un título valor a favor de la Empresa Aguas de Facatativá EAF SAS ESP. B) Las facturas que la Empresa emita por concepto de cobros de los servicios de acueducto y alcantarillado. C) No se encuentre sujeta a procesos de liquidación o de reestructuración empresarial o sujeta a la ley de insolvencia, tratándose de persona jurídica.

12.15. **Cobro persuasivo:** Son todas aquellas actuaciones que realiza la EAF SAS ESP con el fin de generar un acercamiento con un deudor, con el propósito de obtener el pago de la obligación de manera voluntaria o de suscribir un acuerdo de pago, antes de iniciar el cobro coactivo.

12.16. **Cobro coactivo:** Es la aplicación de los procedimientos formales establecidos en el Estatuto Tributario Nacional, con el propósito de lograr por parte del deudor el pago completo de sus obligaciones. Incluye acciones como: la investigación de bienes, la notificación del mandamiento de pago, la orden de medidas cautelares y

concluye con el pago o el remate efectivo de bienes. En desarrollo de este procedimiento se pueden celebrar acuerdos de pago.

- 12.17. **Facilidad o Acuerdo de Pago:** Es un acto administrativo a través del cual la EAF SAS ESP, acorde con una solicitud del deudor concede un plazo para el pago de una obligación.
- 12.18. **Obligación Clara:** la presentación inequívoca de una obligación a cargo de un Suscriptor expresado en dinero, no es posible la ambigüedad ni la imprecisión.
- 12.19. **Obligación Expresa:** Que el documento o título valor establezca o determine el valor exacto a cobrar.
- 12.20. **Obligación Exigible:** que puede demandarse su cumplimiento por no estar pendiente de plazo o una condición o de estarlo ya se cumplió y tratándose de actos administrativos, que estos no hayan perdido su fuerza ejecutoria.
- 12.21. **Título ejecutivo:** se entiende como el documento en el cual se establece una obligación, de manera clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la Empresa

13. FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA



HOJA: 1 DE 1

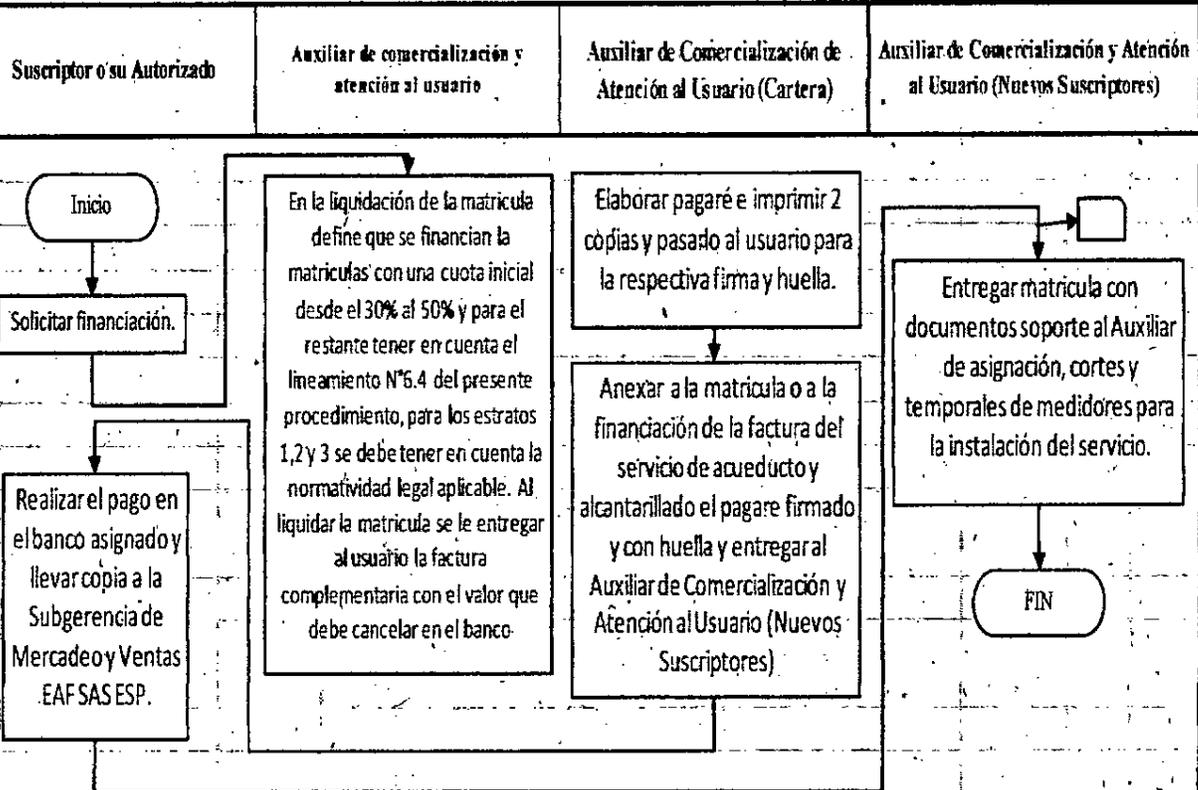
Fecha		
Día	Mes	Año

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios.
EAF SAS ESP

FINANCIACIONES

SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS

Descripción del Proceso
 Carga
 Olla



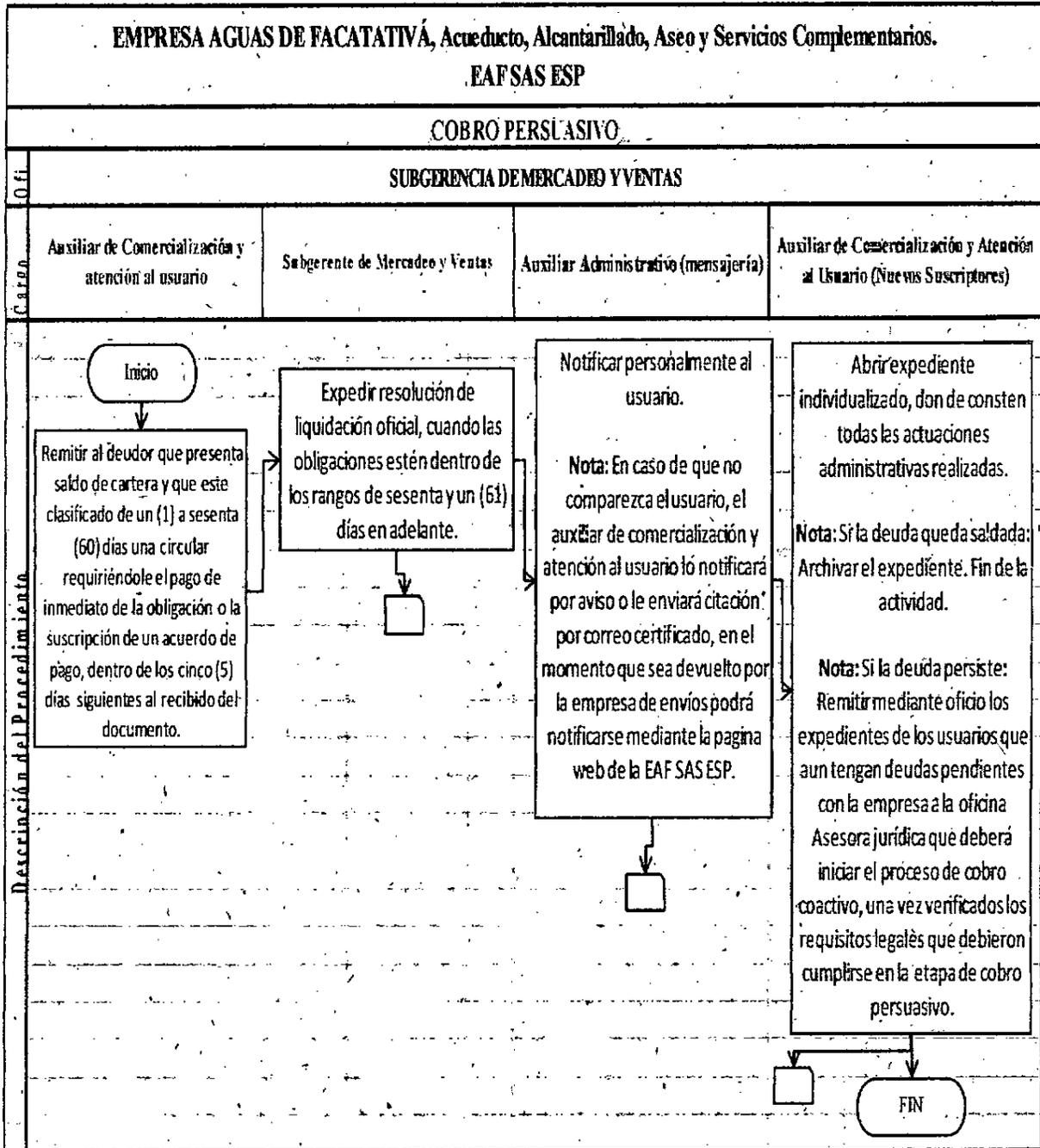
2



FLUJOGRAMA

HOJA:2 DE 3

Fecha		
Día	Mes	Año



AK

8. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y FINANCIACIONES
CODIGO: PRB130-0801

Actividad Nº	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
FINANCIACIONES			
1.	Suscriptor o su Autorizado	Solicitar financiación.	
2.	Auxiliar de comercialización y atención al usuario	En la liquidación de la matrícula define que se financian la matriculas con una cuota inicial desde el 30% al 50% y para el restante tener en cuenta el lineamiento N°6.4 del presente procedimiento, para los estratos 1,2 y 3 se debe tener en cuenta la normatividad legal aplicable. Al liquidar la matrícula se le entregar al usuario la factura complementaria con el valor que debe cancelar en el banco asignado.	DR: Formato de Preaprobado y Formato de financiación
3.	Auxiliar de comercialización y atención al usuario (Cartera)	Elaborar pagaré e imprimir 2 copias y pasarlo al usuario para la respectiva firma y huella.	DR: Pagaré
4.		Anexar a la matrícula o a la financiación de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado el pagaré firmado y con huella y entregar al Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores)	DR: Pagaré
5.	Suscriptor o su Autorizado	Realizar el pago en el banco asignado y llevar copia a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas EAF SAS ESP.	

SA

8. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y FINANCIACIONES
CODIGO: PRB130-0801

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
6.	Auxiliar de Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores)	Entregar matricula con documentos soporte al Auxiliar de asignación, cortes y temporales de medidores para la instalación del servicio. FIN DE LAS ACTIVIDADES	
COBRO PERSUASIVO			
1.	Auxiliar de Comercialización y atención al usuario	Remitir al deudor que presenta saldo de cartera y que este clasificado de un (1) a sesenta (60) días una circular requiriéndole el pago de inmediato de la obligación o la suscripción de un acuerdo de pago, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibido del documento.	DR: Circular
2.	Subgerente de Mercadeo y Ventas	Expedir resolución de liquidación oficial cuando las obligaciones estén dentro de los rangos de sesenta y un (61) días en adelante.	DR: Resolución de liquidación.
3.	Auxiliar Administrativo (mensajería)	Notificar personalmente al usuario. Nota: En caso de que no comparezca el usuario, el auxiliar de comercialización y atención al usuario lo notificará por aviso o le enviará citación por correo certificado, en el momento que sea devuelto por la empresa de envíos podrá notificarse mediante la pagina web de la EAF SAS ESP.	PC: Verificación DR: Notificación por aviso.

et

8. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y FINANCIACIONES
CODIGO: PRB130-0801

Actividad No.	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
4.	Auxiliar de comercialización y atención al usuario	<p>Abrir expediente individualizado donde consten todas las actuaciones administrativas realizadas.</p> <p>Nota: Si la deuda queda saldada: Archivar el expediente. Fin de la actividad.</p> <p>Nota: Si la deuda persiste: Remitir mediante oficio los expedientes de los usuarios que aun tengan deudas pendientes con la empresa a la oficina Asesora jurídica que deberá iniciar el proceso de cobro coactivo, una vez verificados los requisitos legales que debieron cumplirse en la etapa de cobro persuasivo.</p>	PC: Verificación
5.		FIN DE LAS ACTIVIDADES	
COBRO COACTIVO			
1.	Asesor Jurídico	<p>Recibir los expedientes individualizados remitidos por la subgerencia de mercadeo y ventas.</p> <p>2. Determinar si las obligaciones prestan mérito ejecutivo, (art. 68 C.C.A).</p> <p>3. Librar mandamiento de pago e informar al usuario el inicio del cobro coactivo.</p> <p>4. Decretar las medidas y practicar medidas cautelares.</p>	

A

8. PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y FINANCIACIONES
CODIGO: PRB130-0801

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
5.		<p>Notificar al deudor personalmente (10 días) por correo certificado (10 días), y ordenar mediante resolución por publicación pagina web de la empresa (15 días).</p> <p>Nota 1: Si el deudor cancela la acreencia se profiere a auto que da por terminado el proceso, ordenando su archivo y levantamiento de las medidas cautelares.</p> <p>Nota 2: Si el deudor ha presentado excepciones al mandamiento de pago dentro del término conferido por la Ley (15 días) se tramitaran. La EAF SAS ESP, contará con 30 días hábiles para resolverlas.</p> <p>Nota 3: Si se presentaron excepciones de pago dentro del término legal se procederá a practicar las pruebas allegadas. Si por el contrario no fueron presentadas dentro del término legal, se continúa con el proceso.</p>	DR: Notificación / Resolución
6.		Recepcionar las excepciones y proceder a su respectivo trámite.	
7.		<p>Realizar la práctica de pruebas y verificar las excepciones propuestas.</p> <p>Nota: Si se llegare a declarar parcialmente probadas las excepciones se continúa con el trámite.</p>	
8.		<p>Expedir Resolución en la cual ordene seguir adelantando la ejecución, contra la cual procede recurso de reposición.</p> <p>Nota: Si el recurso procede o si se encuentran probadas las excepciones del deudor se debe terminar el proceso mediante Resolución y archivarlo respectivamente. Si</p>	DR: Resolución

CODIGO: PRB130-0801

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
9.		<p>no es favorable o no son probadas se debe liquidar el crédito y las costas.</p> <p>Expedir la liquidación del crédito y las costas procesales, (opción art 521 CPC traslado de tres días).</p> <p>Nota 1: Si se presenta objeciones, se proyecta escrito Resolución resolviendo las mismas.</p> <p>Nota 2: Si no hay objeciones se aprueba el acta y se elabora una Resolución dejándola en firme.</p>	
10.		Realizar el respectivo avalúo del bien o bienes embargados mediante una lonja certificada.	
11.		Cumplir con los requisitos de los (Arts. 523, 525, 526, 527 del CGP.	
12.		Nota: Si cancela lo adeudado se termina el proceso ejecutivo.	
13.		<p>Informar sobre el pago de la deuda a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas.</p> <p>FIN DE LAS ACTIVIDADES</p>	

SA

9. REGISTROS DE CALIDAD

Pagaré

Factura de servicios de Acueducto y Alcantarillado

Factura de servicios complementarios

Formato preaprobado financiación

Formato de financiación

Formato de bonos

Notificación por aviso

Citación notificación personal resolución de liquidación

Determinación de la deuda por concepto de servicio público de acueducto y alcantarillado

Acta de liquidación

Incumplimiento acuerdo de pago

Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los Registros de Calidad".