EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL S.A. E.S.P.

MANUAL DE RECAUDO PERSUASIVO Y COBRO COACTIVO

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

PAIPA
JUNIO DE 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**

OBJETIVOS **3**

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVO ESPECIFICO 3

ALCANCE **4**

DEFINICIONES **4**

RESPONSABLES DEL PROCESO **5**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN **6**

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO **6**

ETAPA PERSUASIVA 6

ETAPA COBRO COACTIVO 10

DOCUMENTOS DE REFERENCIA **13**

ANEXOS **15**

INTRODUCCIÓN

En las áreas de Gestión Jurídica y Gestión Comercial, Facturación y PQRDS de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P., en virtud del Estatuto Tributario Nacional en la Ley 1066 de 2006, “por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones” se crea el manual del cobro persuasivo y cobro coactivo de la Entidad.

Este manual se tiene con el fin de estandarizar el proceso de recaudo persuasivo y cobro coactivo, respetando el debido proceso y el derecho sustancial. Para lograr la implementación de este, se seguirán normas establecidas por la normatividad vigente asegurando la gestión ágil y efectiva del cobro.

La necesidad de la implementación de este manual se rige a través de la obligación de los lineamientos del recaudo de cartera de entidades públicas; este manual se rige bajo dos etapas: el recaudo persuasivo y el cobro coactivo; el recaudo persuasivo son las acciones de cobro tendientes a obtener el pago voluntario de las obligaciones vencidas a cargo del deudor, su principal objetivo es la recuperación de la cartera incluyendo los factores que la componen (capital, intereses y/o multas) o la suscripción de una facilidad de pago; y el cobro coactivo es un proceso legal el cual permite a las empresas y entidades públicas recuperar el dinero adeudado por parte de los clientes que no han pagado sus facturas o deudas, es una herramienta importante para garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los usuarios y para mantener la sostenibilidad financiera de la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la eficiencia en el cobro coactivo de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Red Vital Paipa S.A. E.S.P. para garantizar la sostenibilidad y continuidad en la prestación de los servicios.

OBJETIVO ESPECIFICO

Implementar un procedimiento administrativo de cobro coactivo desde el área de Gestión Jurídica con apoyo de Gestión Comercial, Facturación y PQRSD, para garantizar el pago de las obligaciones pecuniarias adeudadas a la empresa, reduciendo un 20% el número de cuentas pendientes de pago en un plazo de 6 meses siguiendo los lineamientos establecidos por las normas Constitucionales, Leyes, Decretos y disposiciones reglamentarias vigentes.

ALCANCE

Abarca desde la verificación del vencimiento de la cartera, cuando la cartera se encuentra vencida, la Entidad realiza la gestión necesaria a través de notificaciones expedidas por el área de Gestión Jurídica para acercarse al usuario, siguiendo la etapa de recaudo persuasivo donde la estrategia de pago es un acuerdo entre la Entidad y el usuario moroso; posteriormente cuando el usuario agota el límite de instancias requeridas y la Entidad el acercamiento, pasa a la etapa de Cobro Coactivo, donde se produce un mandamiento de pago, unas medidas preventivas, orden de ejecución, terminación y archivo del procedimiento administrativo hasta el control jurisdiccional.

DEFINICIONES

Acuerdo de Pago: se define como el contrato celebrado entre el deudor moroso y la Entidad para establecer la forma y condiciones de pago de las obligaciones contraídas por la persona natural o jurídica.

Acuerdo persuasivo: son las actuaciones en virtud de las cuales se invita al deudor a realizar la cancelación de sus obligaciones de manera voluntaria o a suscribir un acuerdo de pago en etapa previa al inicio del proceso coactivo.

CPACA - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Código que regula y organiza por primera vez y de manera general un Procedimiento Administrativo Sancionatorio (PAS), con el propósito de llenar un vacío normativo que había generado ineficiencia e inseguridad jurídica en el ejercicio de la potestad administrativa sancionatoria.

CPG - Código General del Proceso: Código que regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios.

Cobro coactivo: es la facultad especial de la Entidad que le permite cobrar por sí misma los créditos a su favor, originados en multas, contribuciones y demás obligaciones que consten en un título ejecutivo, sin necesidad de acudir al órgano jurisdiccional, la Entidad actúa simultáneamente como juez y parte.

Control jurisdiccional: consiste en la inaplicabilidad del acto administrativo por parte del juez dentro de un proceso por ser contrario a la Constitución o la Ley.

Embargo: medida cautelar que recae sobre los bienes de una persona deudora que no ha cumplido con alguna obligación o que le adeuda algo a otra persona acreedora, en este caso la Entidad.

Etapa Coactiva: en virtud de las normas procedimentales, esta etapa consiste en solicitar del deudor el pago de la obligación de manera obligatoria, la cual inicia con la expedición del mandamiento de pago (orden de pago) que se profiere mediante un acto administrativo.

Etapa Persuasiva: conjunto de acciones de acercamiento y concertación de la Entidad con el deudor, tendientes a lograr el pago de la obligación debida, antes de la expedición del mandamiento de pago, con el fin de garantizar los principios de economía, celeridad y eficacia.

ETN - Estatuto Tributario Nacional: es el conjunto de normas que se ajustan a todo tipo de aspectos formales para el recaudo de tributos e impuestos en Colombia. Este se creó mediante el Decreto 624 de 1989 y el documento está conformado por ocho libros y un título preliminar.

Límite del embargo: el valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses. Si efectuado el avalúo de los bienes estos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuese posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado.

Mandamiento de pago: documento a través del cual se ordena la entrega, por el secretario judicial, de forma nominativa (que precisamente ha de extenderse a nombre o a favor de alguien y ha de seguir teniendo poseedor designado por el nombre, en oposición al que es al portador) de una cantidad previamente ingresada en la cuenta de depósitos y consignaciones judiciales.
Medida Cautelar: son medidas restrictivas o privativas de la libertad personal o de disposición patrimonial del imputado, que decreta el tribunal con competencia penal a solicitud de parte interesada y siempre que concurran fundamentos que justifiquen su aplicación.

Orden de ejecución: solicitud que se presenta en un juzgado para que, a través de un proceso judicial, se cumpla lo establecido en una resolución o sentencia.

Secuestro: es la aprehensión material de la propiedad para entregársela en custodia a un auxiliar de la justicia llamado secuestre.

RESPONSABLES DEL PROCESO

Área Comercial, Facturación y PQRSD. Es el área encargada de realizar los procesos de Comercialización, Facturación y atención al usuario, cumpliendo los preceptos y lineamientos legales.

Coordinador de Acueducto. Persona que dirige, coordina y controla las actividades de operación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado de la empresa en cuanto a la distribución de agua potable y la recolección y conducción de aguas servidas.

Coordinador de Aseo. Persona que dirige, coordina y controla la programación de actividades del área de aseo como barrido, limpieza de vías y áreas públicas, de recolección, transporte y disposición de los residuos sólidos cardo de la empresa.

Auxiliar del Área Comercial, Facturación y PQRSD. Persona que apoya el proceso de facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Operario Calificado de Acueducto (Facturación). Persona que ejecuta la operación, mantenimiento correctivo y preventivo y reparación de daños en los componentes de control, regulación y transporte de agua potable por tuberías y toma de datos de lectura de facturación que integran las redes de acueducto.

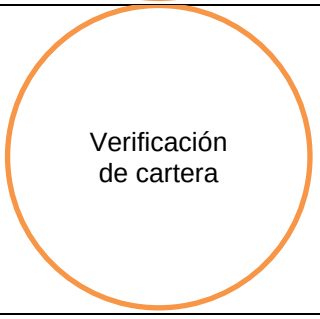
Asesora Jurídica. Persona que se encarga de formular, organizar, dirigir, asesorar, ejecutar y controlar los planes, programas, proyectos y asuntos del ámbito jurídico de la empresa, en especial en los que tome parte el Gerente, con el fin de orientar las decisiones y actuaciones institucionales de la entidad en el marco de la política jurídica y legislación vigente.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Entidad genera la identificación de los usuarios que presente deuda morosa, por ende, es necesario establecer el proceso respectivo del Cobro Coactivo teniendo en cuenta que, a través del Área Comercial se han agotado todas las herramientas para subsanar el cobro de cartera.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

ETAPA PERSUASIVA					
Nota: La etapa de cobro persuasivo es opcional para la Entidad, es decir si la entidad quiere llevarla a cabo, ya que es un proceso que no es obligatorio.					
No	**Actividad (Que)**	**Descripción (Cómo)**	**Flujograma**	**Responsable (Quien)**	**Registro**
1	Identificación de la Cartera existente	El área de Gestión Comercial, Facturación y PQRSD que tenga el título o valor a favor de la misma y se haya vencido	Inicio	Gestión Comercial, Facturación y PQRSD	Sysman - Software Comercial

		el plazo para el respectivo pago.			
2	Verificación de cartera	En el área comercial se genera el reporte de cartera vencida transcurridos los 5 meses en mora; el reporte es enviado desde el software utilizado (Stefanni Sysman)		Gestión Comercial, Facturación y PQRSD	Sysman - Software Comercial
3	Verificación de requisitos de existencia y validez	Se procede a revisar las obligaciones claras, expresas y exigibles, la documentación requerida del usuario, verificando en la factura el usuario, el código interno, el código de ruta, el total de monto de deuda y el número de periodos de atraso, por el Área Comercial.		Gestión Comercial, Facturación y PQRSD	Sysman - Software Comercial
4	Creación de expediente	Con los documentos revisados se determina el sujeto pasivo de la obligación identificándose con sus nombres y apellidos o razón social y número de identificación. Se establecen las direcciones para notificar, la cuantía de la obligación, el número de periodo(s) de atraso, los documentos que constituyen el título ejecutivo, y la fecha de prescripción.		Oficina Gestión Jurídica	Software Comercial – Leyes, Decretos

5	Acercamiento al usuario	Se generan los requerimientos pertinentes constatando que existan reclamaciones pendientes o cualquier circunstancia que afecte la validez del título ejecutivo. Donde se genera un acercamiento al usuario y se efectúa al instante que se identifique la deuda con el monto de un millón de pesos (1'000.000) m/cte. y/o 5 meses de periodos de atraso. La Entidad efectúa el proceso de cobro persuasivo en el transcurso de 60 días hábiles dado el primer acercamiento conocida la deuda, se genera el requerimiento escrito de pago que se denomina Gestión de Cobro donde se encuentra: Concepto de la obligación Valor del capital de la obligación y sus respectivos intereses Identificación del canal de comunicación con el usuario (Vía telefónica, e-mail, presencial), donde el deudor establece conexión directa con la Entidad para conocer el monto de reclamaciones pendientes o cualquier circunstancia que afecte la validez del título ejecutivo. El usuario se puede comunicar con la Entidad para conocer el monto de la liquidación a la fecha de pago.	Acercamiento al Usuario	Auxiliar de Gestión Comercial Facturación y PQRSD - Operario/Aforado	PE-GJ-CC-FO-01 Notificación de Gestión de Cobro

		Lugar donde se realiza el pago donde se identifican las entidades bancarias y números de cuentas en las cuales se puede consignar. *NOTA: este formato se denomina gestión de cobro (Acuerdo de Pago*).			
6	Procedimiento de Acuerdos de Pago	En caso que el usuario presté la atención a los llamados de las entidades, tendrá la opción de pago total/pago parcial: • Pago total: Se aplica en el sistema el pago total del usuario y se emite acto administrativo con el formato establecido y finaliza el procedimiento. • Pago parcial: Se realiza la gestión comercial suscribiendo el acuerdo de pago, para esta situación el formato ya establecido y se suspende la ejecución y se hace un comportamiento de pago mensual. *NOTA: si el usuario no responde conforme los criterios establecidos, la entidad sigue adelante con la ejecución del Cobro Coactivo.*	Procedimiento de Acuerdos de Pago ¿El Usuario pagó?	10	PE-GJ-CC-FO-01 Notificación de Gestión de Cobro PA-GCFP-PR-12 Acuerdos de Pagos

ETAPA COBRO COACTIVO					
7	Inicio Procedimiento de Cobro Coactivo	Se identifica plenamente al usuario moroso, la Entidad producirá el mandamiento tercer formato denominado Mandamiento de pago ordenando después de 60 días hábiles enviado el segundo requerimiento, donde ordenará la cancelación de las obligaciones pendientes más los intereses respectivos, esto se le notificará al usuario personalmente en un término de 10 días hábiles, si vencido este término el usuario no ha cancelado, el mandamiento de pago se notificará personalmente de conformidad con el procedimiento previsto en el Estatuto Tributario. Nota: Cuando el mandamiento de pago se realice por algún otro medio que no sea de manera presencial, y el usuario no conteste a este aviso, e inclusive si no hubiese sido posible ubicar al usuario, se hará por publicación.	Procedimiento de Cobro Coactivo	Gestión Jurídica	PE-GJ-CC-FO-03 Mandamiento de Pago
8	Emisión Mandamiento de Pago	Se emite acto mediante el cual se ordena al usuario cumplir con la obligación. El proceso descrito anteriormente se llevará a cabo en el momento en que se envía el formato preestablecido “Formato de mandamiento de pago” Nota: Las excepciones contra el mandamiento al pago del usuario son:	Emisión de Mandamiento de Pago	Gestión Jurídica	PE-GJ-CC-FO-03 Mandamiento de Pago

		• La existencia de acuerdo de pago. • La falta de ejecución del título. • La pérdida de ejecución del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo hecha por autoridad competente. • La interposición de recursos en vía gubernativa. • La prescripción de la acción de cobro. • La falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profirió.			
9	Proceso de embargo de bienes	Previa o simultáneamente al mandamiento de pago, el funcionario competente podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes del deudor que se hayan establecido como su propiedad. Para esto, se podrán identificar los bienes del deudor por medio de informaciones tributarias o suministradas por entidades públicas o privadas. Seguido de la determinación de bienes, se inmovilizan comercial y jurídicamente los bienes	Embargo de Bienes	Gestión Jurídica	PE-GJ-CC-FO-04 Embargo de Bienes

		que son propiedad del usuario.			
10	Terminación del Proceso Coactivo	Se determinan las causales de terminación del proceso coactivo. El proceso administrativo de cobro coactivo se puede terminar por alguna de las siguientes causas: • Por pago de obligación. • Por pago en la etapa persuasiva: si el pago se realizó en etapa persuasiva, bien sea por pago inmediato o por acuerdo de pago, con el fin de verificar que se encuentra a paz y salvo y se procede a concluir la gestión de cobro. • Por pago en la etapa coactiva: si el pago total de la obligación se realizó en la etapa coactiva, bien sea por pago voluntario, por acuerdo de pago otorgada, aceptación de títulos judiciales constituidos con ocasión de medidas cautelares, por remate de bienes embargados, o por cualquier otra forma de pago, se procederá a dictar terminación y archivo del proceso, e inmediatamente se levanta medidas cautelares, devolución de títulos	Terminación de Proceso Coactivo	Gestión Jurídica	Soporte de pago en cualquiera de las estancias respectivas

		judiciales si se hubiesen constituidos y demás decisiones pertinentes. • Por pago en la etapa del remate: Si antes de rematarse el bien, el ejecutado presenta documento auténtico que acredita el pago total de la obligación y las costas, el abogado designado declarará terminado el proceso y dispondrá la cancelación de los embargos y secuestros, si estuviese el remanente, lo pondrá a disposición del despacho que solicitó el embargo del mismo, si hubiesen bienes a desembargar igualmente se procederá a comunicar a la respectiva oficina de registro a fin de que continúe el embargo por cuenta del Despacho que lo embargó, dicha determinación debe ser comunicada también al despacho que solicitó el embargo.			

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

TIPO DE NORMA	ENTIDAD QUE EMITE	NÚMERO DE 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, Artículo 209
Decreto "Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales."	Congreso de la República	624	30 de marzo de 1989	Artículo 820
Ley "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."	Congreso de la República	142	11 de julio de 1994	Artículo 14.9
Ley "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones"	Congreso de la República	1066	29 de julio de 2006	Artículo 3, Artículo 5 y subsiguientes.
Ley "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones."	Congreso de la República	1564	12 de julio de 2012	Artículo 289 y subsiguientes
Ley "Por medio de la cual se reforma la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia."	Congreso de la República	1285	22 de enero de 2009	Artículo 13
Ley "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989,	Congreso de la República	446	7 de julio 1998	Artículo 75 (Conciliación)

se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia.”				

ANEXOS

PE-GJ-CC-FO-01 Notificación de Gestión de Cobro PE-GJ-CC-FO-02 Notificación de Cobro Persuasivo PE-GJ-CC-FO-03 Notificación Mandamiento de Pago PA-GCFP-PR-12 Acuerdos de Pagos Software Comercial Stefanni Sysman Soporte de pago en cualquiera de las estancias respectivas

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Angela Natalia Cetina Velandia	Manual inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura García	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	10/01/2024

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura García	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma: