

MANUAL

RECAUDO Y CARTERA

2021

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA **ESSMAR E.S.P.**



ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA




SANTA MARTA
El cambio es **imparable**



Contenido _____

1.	OBJETIVO	1
2.	ALCANCE	1
3.	RESPONSABLES	1
4.	DEFINICIONES	1
5.	GENERALIDADES	2
6.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	37
7.	BASE LEGAL	37
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	37
9.	REGISTROS Y/O FORMATOS	37
10.	CONTROL DE CAMBIOS	38
11.	ANEXOS	38



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Hilda María Borja	Nombre: Luis G. Lozano	Nombre: Eddie Niño Drago
Cargo: Directora Comercial Fecha: 12/04/2021	Cargo: P.E SIG Fecha: 13/04/2021	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Fecha: 15/04/2021

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer y adoptar el Reglamento Interno de Recaudo y Cartera, que contemplen las políticas de cobro y los procedimientos para el mismo, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo. Así mismo, para implementar y organizar la Jurisdicción Coactiva en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito De Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

2. ALCANCE

Este Manual aplica a todo el proceso de recaudo y cartera que; facilita a todos los usuarios de la ESSMAR E.S.P. dar cumplimiento con las obligaciones con ocasión a los cargos que estos presenten. Así mismo, determina los lineamientos para implementar y organizar la Jurisdicción Coactiva en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito De Santa Marta – ESSMAR E.S.P.

3. RESPONSABLES

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

4. DEFINICIONES

- **Cartera:** Conjunto de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado o cualquier otro servicio que contemple el objeto estatutario, a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., y demás acreencias a favor de la Empresa.
- **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.
- **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

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

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

Que en virtud de lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, donde 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. deberá realizar la gestión de recaudo de cartera de una manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener liquidez.

Que las normas de normalización de cartera contempladas en la ley 1066 de julio 29 del 2006, ordenan a las entidades públicas, en el numeral 1 del artículo 2, establecer un Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, en el cual se deben incluir las condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago.

Que el artículo 5° de la misma ley determina las disposiciones que regirán el cobro ejecutivo a través de la jurisdicción coactiva, a la que puede 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.

Que el numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1066 de 2006 establece la obligación de fijar en el Manual de recuperación de cartera las condiciones específicas para el otorgamiento de facilidades de pago para usuarios morosos por concepto de los servicios públicos prestados.

Que el artículo 2 de la ley 1066 del 2006 fue reglamentado mediante el Decreto 4473 de diciembre 15 del 2006, el cual establece las condiciones mínimas del reglamento interno de cartera.

Que el artículo 130 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 18 de la ley 689 de 2001, señala que "...Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas oficiales de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial...".

Que al tenor de la posición de la Corte Constitucional expuesta en la Sentencia C-389 de 2002, se infiere que, la expresión "podrán" contendida en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, deja a la empresa prestataria de servicios públicos domiciliarios en libertad para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores en esta materia.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Que la tasa de interés aplicada por la Empresa sobre los diferidos, financiaciones y por mora en el pago de las obligaciones, debe ajustarse a lo dispuesto por la Corte Constitucional en su Sentencia C - 389 del 2002, sobre el tope máximo permitido en intereses para usuarios residenciales, es decir el establecido por el Código Civil (interés legal) y no por el Código de Comercio. En consecuencia, respecto a intereses para usuarios residenciales, especiales y multiusuarios, se aplicará lo dispuesto en los artículos 1617 y 2232 del Código Civil. Para el uso comercial, lo reglado en el Código de Comercio.

Que la ley 1066 del 29 de julio de 2006, por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y otras disposiciones, en su artículo 5° señala que “...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 que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos, deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario...”.

Que los procesos de jurisdicción coactiva son de naturaleza administrativa y no judicial, asignada a un organismo o a un funcionario administrativo determinado para que, sin acudir a la autoridad judicial, haga efectiva por la vía ejecutiva las deudas claras, expresas y exigibles a favor de la entidad pública que ejerce dicha jurisdicción.

Que se requiere definir las políticas, criterios y procedimientos para adelantar el cobro persuasivo, y coactivo, así como para la suscripción de facilidades de pago de las obligaciones en mora

Que para hacer efectivo los mecanismos de recaudo, se hace necesario implementar y dar estricto cumplimiento a la ley 1066 de 2006 y al decreto 4473 de 2006, así como lo previsto en el Estatuto Tributario, Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.) y la ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), para así implementar y reglamentar el Procedimiento Administrativo de cobro Coactivo.

Que de conformidad con la autorización de la Junta Directiva de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., se aprobó el proyecto de la presente Resolución en su integridad y autorizó al Señor Gerente de la Empresa, para castigar la cartera correspondiente a usuarios morosos de la ciudad de Santa Marta, en los barrios donde opera, de acuerdo con lo establecido en el manual de cartera.

Que de conformidad con el acta antes mencionada la Junta Directiva de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., faculta al Señor Gerente de la Empresa, para establecer planes de financiación con el objeto de recuperar la cartera morosa de los servicios de acueducto, alcantarillado, y demás servicios públicos domiciliarios que llegase a prestar, de conformidad con la Ley 142 de 1994, especialmente la Ley 1066 de 2006 y lo establecido en el Estatuto Tributario.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.1 FUNCIONARIOS COMPETENTES PARA ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO

5.1.1 Cobro o Gestión Persuasiva.

- ÁREA: Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano
- NOMBRE DEL CARGO: Subgerente Comercial
- DEPENDENCIA: Cartera – Abogados de Gestión de Cobros

5.1.2 Cobro por jurisdicción coactiva.

- AREA: Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano
- NOMBRE DEL CARGO: director Comercial
- DEPENDENCIA: Grupo de Gestión Comercial

Nota: La Gestión de Cobro Coactivo de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., será competencia en fase persuasiva y durante el procedimiento de jurisdicción coactiva en primera instancia, de la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, que estará compuesto por un equipo profesionales y técnico que disponga Gerencia General para tal fin.

5.1.3 Instancias.

Para efectos de garantizar la doble instancia, todos los actos que en desarrollo del proceso de jurisdicción coactiva se profieran y que sean susceptibles del recurso de apelación, serán de conocimiento del Gerente General de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., – E.S.P.

5.1.4 Funciones del personal competente para el cobro.

- Las funciones del personal competente para el cobro de cartera, serán las contenidas en el manual de funciones y en especial las aquí conferidas.
- La etapa previa (prejurídica) al cobro persuasivo, es responsabilidad exclusiva del jefe de cartera, a través de la Gestión Comercial, que se realizará con cartera de 1 a 90 días.
- La cartera persuasiva, coactiva entre 91 días y 5 años, será responsabilidad de la Dirección Comercial, en los términos del presente reglamento, a quien le corresponde el cobro de las facturas en firme, expedidas legalmente, como los demás documentos que al tenor de la Ley presten mérito ejecutivo.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

- **Cartera por usos:** Incluye el total de los usuarios y el monto de la cartera de acuerdo a los usos que dispone la empresa, clasificándola en usuarios oficiales, comerciales, residenciales (estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6), industriales, especiales.
- **Cartera por edades:** Para efectos de reportar la cartera a la oficina de contabilidad, se deberá clasificar la cartera por edades.
- **Cartera por estados:** Se clasifica dependiendo del estado en que se encuentre, ya sea en normal o en proceso de cobro Pre jurídico, Persuasivo, Coactivo.
- **Cartera por Servicios:** A fin de tomar decisiones frente a las actividades de suspensión se debe realizar clasificación de la cartera por servicios. **Según la cuantía:** Etapa de cobro coactivo. **Mínima Cuantía:** Inferior a 30 SMMLV. **Menor Cuantía:** Desde 30 SMMLV hasta 90 SMMLV. **Mayor Cuantía:** Superior a 90 SMMLV **Según la naturaleza:** Deberán cobrarse todas las obligaciones en mora por concepto de Acueducto, Alcantarillado y demás de conformidad a la Ley, a favor de la entidad, contenidas en documentos que presten mérito ejecutivo, de conformidad a la Ley aplicable, especialmente a lo contenido en el artículo 422 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012) y el artículo 99 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Nota: El jefe de Sección de Cartera, podrá realizar clasificaciones que a su juicio permitan obtener información importante para el proceso. Como mínimo deberá contener la determinación del monto y usuarios totales de la cartera al día, como el valor y los usuarios de la cartera financiada.

5.3 ETAPAS TENDIENTES A GESTIONAR EL COBRO DE CARTERA.

La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios.

5.3.1 Cobro prejudicial

Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 90 días. Constituye la oportunidad en la cual la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P. en su calidad ejecutora, invita al deudor a cancelar sus obligaciones previamente al inicio del proceso de cobro Persuasivo y/o por Jurisdicción Coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo de cobro, los costos que conlleva esta acción, y en general, solucionar el conflicto de una manera consensual y beneficiosa para las partes.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

La Oficina de cartera desarrollará todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones en la cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo al presente reglamento, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa coactiva.

Esta etapa se desarrollará en virtud del Principio de Economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Ley 1437 de 2011, y busca obtener el pago voluntario de la obligación. Durante esta etapa se aplicarán las medidas de suspensión y corte del servicio, así como oficios de cobro Pre jurídicos para la recuperación de la cartera, y las directrices que la Empresa defina para tal fin, y termina con el pago total de la obligación, la suscripción de acuerdo de pago o la renuencia del usuario al pago de la obligación, de tal manera que se envía a la siguiente etapa, esto es de cobro Persuasivo y Coactivo.

Mensualmente el jefe de Sección de Cartera, realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigido el cobro Pre jurídico e iniciar las siguientes actividades de gestión:

- a) **Suspensión del servicio.** La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, dará lugar a la suspensión del servicio conforme a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001, y según contrato de condiciones uniformes de ESSMAR E.S.P., el cual en su cláusula 20 establece: *"(...) La interrupción del servicio obedece a la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, por incumplimiento o por otras de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el presente decreto, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes (...)"*.

El primer aviso de suspensión lo contienen las facturas en su parte delantera, las cuales indicarán la fecha límite de pago. El funcionario competente para ordenar la suspensión es el Jefe de Sección de Cartera. Estas suspensiones deberán quedar registradas en el aplicativo de facturación con el fin de que los suscriptores suspendidos no generen facturación por consumo y reportando la lectura del medidor al momento de suspender, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

En el caso de usuarios que cuenten solamente con el servicio de alcantarillado por parte de ESSMAR E.S.P., y no sea susceptible la suspensión del servicio, se les enviarán tres (3) notificaciones de cobro Pre jurídico, una vez transcurrida esta etapa Pre jurídica y no se realizare el pago total o acuerdo de pago, se procederá a enviar a cobro coactivo.

- b) **Notificación del Corte Definitivo:** La jefe de Sección de Cartera constatará que el usuario mantiene la suspensión de acuerdo a las novedades de visita y no ha realizado el pago, y enviará notificación de corte definitivo, en la cual se informará sobre la situación de cartera, el plazo

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

para hacer efectivo el corte y se invitará a realizar acuerdo de pago, o pago total de la obligación, dando cumplimiento al debido proceso.

- c) **Corte del Servicio:** Se presume que el atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un periodo de dos (2) años, es materia que afecta gravemente a la Empresa, con lo cual ESSMAR E.S.P., procederá a resolver el Contrato de Condiciones Uniformes.

Esta orden se impartirá de oficio por el Jefe de Sección de Cartera. Este efecto deberá quedar establecido en el aplicativo de facturación con el fin de que los suscriptores a quienes se les ha resuelto el Contrato de Condiciones Uniformes no generen facturación alguna por servicios con fecha posterior al corte definitivo, a menos que se determine que hubo fraude, en tal caso se pasará el expediente debidamente soportado a proceso de investigación por fraude.

- d) **Aviso de cobro coactivo:** El usuario que estando con corte definitivo, o si vencidos seis (6) periodos de facturación no acude a subsanar la causa de la suspensión, debe entenderse corrido el término, para constatar el estado de la acción de corte y se le dará aviso de cobro coactivo. El Jefe de Sección de Cartera realizará una invitación al deudor, suscriptor o usuario, mediante un oficio de cobro Pre jurídico, para que se acerque a cancelar la obligación o se ponga en contacto con la oficina competente en la empresa al efecto, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibo del documento. A su vez se le informará que, con su renuencia a acatar este aviso, se procederá con los trámites administrativos y judiciales pertinentes.

El Jefe de Sección de Cartera, deberá enviar a cobro coactivo las deudas reales que presente el usuario, para que se inicie el trámite pertinente de acuerdo a lo establecido en el Decreto 624 de 1989, para lo cual, deberá adelantar las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.

Igualmente, deberá realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remitirá una comunicación al usuario domiciliario o al Representante Legal del Municipio, recordando la deuda y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento y demás medidas pertinentes.

5.3.2 Cobro persuasivo.

Esta etapa se desarrolla en virtud del Principio de Economía, consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el Cobro Coactivo.

Una vez la obligación es marcada en el sistema de Cobro Coactivo, luego de transcurridos 180 días de mora, contados desde la fecha límite de pago de la primera factura, la Oficina de Gestión Comercial a través del equipo de cobranza contratado para tal fin, iniciará la etapa persuasiva **para lograr el pago voluntario de la obligación**, efectuando un acercamiento con el obligado, mediante

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos.

A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo. Esta etapa tendrá una duración de cuatro (04) meses. Competencia: La competencia para adelantar labores de cobro persuasivo radica en la Oficina de Gestión Comercial y atención al ciudadano, a través del equipo de cobranzas contratado para tal fin, según las reglas de competencias dictadas en el presente, estando así mismo facultados para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación establecidos más adelante.

5.3.2.1 Procedimiento

Una vez definido el acto administrativo o documento que presta mérito ejecutivo y debidamente ejecutoriado, que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, el funcionario o persona competente adelantará el trámite de la labor de cobro persuasivo, realizando las siguientes actividades:

5.3.2.2 Recopilación de la información del deudor.

Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación, la reportada por el deudor al interior de ESSMAR E.S.P. De igual forma, se podrá acudir a otros medios cruces de información con entidades oficiales y privadas. Realización de comunicaciones telefónicas y escritas: En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad para realizar el pago. En la comunicación se debe establecer fecha y día de la citación, en un término no mayor a diez (10) días calendarios; funcionario que atenderá al usuario, y la advertencia que la no comparecencia ocasionará el inicio del cobro coactivo de la obligación. De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones podrán enviarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo certificado.
- Correo personalizado.
- Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

En el caso en que exista la voluntad del deudor a cancelar el valor total de lo adeudado, se procederá a emitir cuenta de cobro a la fecha para el respectivo pago. Si la decisión del usuario es hacer pagos parciales, se realizan los trámites administrativos tendientes para suscribir el acuerdo de pago conforme a los planes de financiación establecidos más adelante. El funcionario o persona responsable del cobro persuasivo, realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Nota: Si el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con ESSMAR E.S.P., inmediatamente se le iniciará el cobro coactivo.

- a) **Realización de visitas:** si se conoce el domicilio del deudor, a criterio del responsable de esta etapa, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.
- b) **Identificación de bienes del deudor:** Dentro de esta etapa se debe adelantar procesos de identificación de bienes del deudor que eventualmente pueden respaldar el cumplimiento de la obligación, tales como inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, salarios y demás asignaciones que puedan ser perseguidas para la obtención del pago. Para lo cual el funcionario o persona competente adelantará las siguientes actuaciones:
- **Comunicación a la Cámara de Comercio de la ciudad:** correspondiente al domicilio del deudor, solicitando expedición de certificado de existencia para persona jurídica.
 - **Comunicación a los diferentes Bancos** para que se sirvan informar respecto de las cuentas corrientes, de ahorro y certificados de depósito a término, que el deudor posea en dicho establecimiento, con indicación de su valor y su vencimiento.
 - **Comunicación a la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos,** a fin de determinar que bienes posee el usuario o suscriptor.
 - **Comunicación a la Oficina de Tránsito y demás entidades** que se consideren pertinentes. Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del Distrito de Santa Marta, la solicitud de información sobre Cuentas de ahorro o corrientes se adelantará ante la asociación bancaria, o la entidad del orden Nacional que pueda remitir dicha información.
- c) **Término para el cobro persuasivo:** El término total para adelantar el proceso de cobro persuasivo no podrá exceder de cuatro (04) meses desde el recibo del expediente.
- d) **Acuerdos de pago:** El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos más adelante. Se deberá remitir copia de cada uno de los pagos que efectúe en cumplimiento del acuerdo de pago al área de Cartera.
- e) **Pago de la obligación:** Si el deudor acuerda realizar el pago de la totalidad de la deuda, se indicará la necesidad de remitir copia del recibo de pago al funcionario del área de cartera. Para efecto, el funcionario encargado deberá indicar las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación, la cual deberá ser igual al capital menos el valor de los intereses moratorios, con una fecha de pago no mayor a 3 días. De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y la fecha de pago.
- Una vez se reciba el reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente desanotación.
- f) **Abstención de suscribir acuerdos de pago:** En aquellos casos que el deudor sea identificado como reincidente, renuente, o que aparezca reportado en el boletín de deudores morosos

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

(BDM) por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría general de la Nación expida la correspondiente certificación, el funcionario competente se abstendrá de suscribir el acuerdo de pago.

- Se deberá pactar en los acuerdos de pago la **CLAUSULA ACELERATORIA**, consistente en: El incumplimiento en el pago de tres (3) cuotas consecutivas de financiación, con ocasión del acuerdo de reducción de intereses de mora y de financiación de obligaciones de que trata la presente resolución, dará derecho a la Empresa, para dar por terminado el acuerdo, a consolidar la obligación a cargo del deudor quien perderá los beneficios de reducción de intereses en el evento de que se haya acogido a ellos.
- Refinanciaciones: Cuando por el incumplimiento del acuerdo anterior, el deudor solicite una refinanciación, se podrá autorizar la misma por una sola vez, sin reducción de intereses.

Luego de agotados todos los procedimientos, cada uno de los expedientes de los usuarios que no se allanaron a presentarse dentro del proceso respectivo, y/o que no hayan cancelado totalmente su obligación, pasaran a dar inicio al Proceso Coactivo.

5.3.3 Cobro coactivo.

Es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, y en lo no previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso, y demás normas que lo complementen, y en lo especial, por lo contenido en esta Resolución.

De la misma forma, fundamentado en el artículo 18 de la ley 689 del 2001. Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan, deberán atender e impulsar el proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil.

5.4 JURISDICCIÓN COACTIVA

Es la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas para que por sus propios medios y sin acudir a los jueces hagan efectivos los créditos exigibles a favor de las mencionadas entidades y de la Nación.

Tiene por objeto permitirle a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., iniciar y adelantar por sí misma, sin necesidad de acudir como demandante ante los jueces ordinarios, un proceso compulsivo para hacer efectiva las obligaciones vencidas no mayores a cinco (5) años, por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado de los usuarios operados por la Empresa, y demás servicios públicos domiciliarios que llegasen a prestarse, como las demás que al tenor de la Ley puedan ser susceptibles de cobro por dicha Jurisdicción.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

La Jurisdicción Coactiva es un procedimiento administrativo encaminado a producir y hacer efectivo un documento que contenga una obligación clara, expresa y exigible, conforme con lo establecido en el Título IV de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en el artículo 422 del Código General del Proceso y en el artículo 828 del Estatuto Tributario.

Por consiguiente, al tener el proceso coactivo una naturaleza administrativa, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos. Así tales actuaciones serán de trámite, contra los cuales no procederá recurso alguno, excepto los expresamente señaladas por el Estatuto Tributario, tal y como se encuentra señalado en el artículo 833-1, haciendo la salvedad que la única providencia susceptible de ser controvertida a través de recurso de reposición será la resolución mediante la cual se rechacen las excepciones y se ordene seguir adelante con la ejecución de acuerdo al artículo 834 del Estatuto tributario.

A los asuntos tramitados por vía de Jurisdicción Coactiva se le aplicarán las normas de procedimiento descritas para el cobro coactivo en el Estatuto Tributario, así como las remisiones normativas que en éste se establezcan. Adicionalmente para el recaudo de cartera, se tendrán en cuenta lo señalado en los artículos 5°, 8°, 9° y 17 de la ley 1066 de 2006.

El procedimiento administrativo coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

Las actuaciones de los procesos de cobro por Jurisdicción Coactiva en la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., se desarrollarán con arreglo a los Principios de Moralidad, Economía, Celeridad, Eficacia, Imparcialidad, Publicidad, Contradicción y en las garantías Constitucionales de Legalidad, Debido Proceso y Derecho de Defensa.

Este procedimiento se aplicará a las personas naturales o jurídicas que le adeuden a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., por concepto de acueducto y alcantarillado y las demás obligaciones susceptibles del cobro por esta vía, conforme a la normatividad pertinente.

Para efectos del procedimiento administrativo coactivo, el título ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., y a cargo de una persona natural o jurídica.

En este caso para iniciar un proceso coactivo, presta mérito ejecutivo la factura de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, o demás documentos que al tenor de la Ley, Contratos o Convenios cumplan con dichos requisitos, conforme el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011, y demás normatividad concordante y complementaria.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.1 Requisitos del título ejecutivo.

- a. De forma: Son aquellos requisitos que se relacionan con la estructura legal y origen del título, capacidad del documento, valor probatorio y la posibilidad de ser cobrado por vía administrativa como:
 - Que el funcionario encargado sea el competente.
 - Que el documento provenga del deudor o causante.
 - Que el acto o documento constituya por si sólo plena prueba. - Que provenga de una decisión administrativa o jurisdiccional.
 - Que preste mérito ejecutivo.
- b. De fondo: El acto administrativo, como la representación documental, debe satisfacer las siguientes condiciones:
 - Que aparezca a favor del ejecutante y a cargo del ejecutado el origen de la obligación y que la misma sea clara, expresa, exigible y además líquida y liquidable.
 - Que establezca el plazo dentro del cual debió haberse hecho efectivo el pago de la obligación.

5.4.2 Criterios de ejecución del Acto administrativo

- No tenga vicios.
- Produzca efectos jurídicos.
- Genere alguna consecuencia positiva o negativa a un deudor.
- La ejecutoriedad del acto hace suponer que fue expedido legalmente y por lo tanto puede ser ejecutado directamente por la administración

5.4.3 Presunción de validez.

El documento que genera la obligación goza de presunción de legalidad, no obstante, el usuario o deudor afectado puede demostrar lo contrario dentro del término y la oportunidad señalada en la Ley.

Para cumplir los requisitos de validez, el título ejecutivo debe cumplir los siguientes requisitos:

- Que sea expedido en ejercicio de la función administrativa unilateralmente.
- Que contenga una decisión final y definitiva.
- Que esté ajustado a la Constitución y a la Ley.
- Que sea expedido por funcionario competente.
- Que el título haya sido efectivamente notificado al usuario o a la persona natural o jurídica que se pretenda ejecutar.
- Que en su contenido indique la clase de recursos con que se cuenta para impugnar la validez.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.4 Eficacia del título.

Para que el título ejecutivo reúna los requisitos de eficacia requiere:

- Que su motivación y finalidad sean legítimas
- Que se dé plena observancia a las formalidades sustanciales.

Que la decisión sea razonable y justa, es decir, adecuada, necesaria y proporcional.

5.4.5 Firmeza del acto

Se entienden ejecutoriados los actos administrativos, documentos o títulos que sirven de fundamento al cobro, aquellos que han obtenido firmeza conforme a lo definido en la Ley, especialmente, en el artículo 99 de la Ley 1437 de 2011, y por presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Cuando contra ellos no proceda recurso alguno.
- Cuando vencido el término para interponer los recursos, no se hayan interpuesto o no se presenten en indebida forma.
- Cuando se renuncie expresamente a los recursos o se desista de ellos.
- Cuando los recursos interpuestos en la vía gubernativa o las acciones de restablecimiento del derecho o de revisión de impuestos se hayan decidido en forma definitiva, según el caso.
- Cuando no haya lugar a la prescripción o cuando se acepte los desistimientos

5.4.6 Perdida de fuerza de ejecutoria del acto administrativo.

El acto administrativo es obligatorio mientras no haya sido anulado o suspendido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo, pero perderá su fuerza ejecutoria en los siguientes casos:

- Por suspensión provisional.
- Cuando desaparezcan sus fundamentos de hecho o de derecho.
- Cuando transcurrido el término de cinco años desde su exigibilidad, la administración no ha realizado los actos que le correspondan para ejecutarlos.
- Cuando se cumpla la condición resolutoria a que se encuentre sometida el acto, o cuando pierdan su vigencia.

5.4.7 Títulos ejecutivos contra deudores solidarios.

Según la jurisprudencia, para vincular al deudor solidario al proceso de cobro, debe haberse notificado previamente el título de ejecución, pues no puede confundirse el acto procesal de notificación de mandamiento de pago, con el título ejecutivo, ya que el primero es el medio a través del cual es posible la vinculación del deudor solidario al proceso de cobro, y el segundo la causa material que justifica tal vinculación, es decir el acto contentible de la obligación clara, expresa y exigible.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.8 Resolución de mandamiento de pago.

El mandamiento de pago u orden de pago es un trámite establecido por el artículo 826 del Estatuto tributario, 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.

PARÁGRAFO. El párrafo único del artículo 826 del Estatuto Tributario consagra la acumulación de las obligaciones, que consiste en involucrar en un mismo mandamiento de pago todas las obligaciones del deudor. Esta figura corresponde a lo que el Código General del Proceso denomina acumulación de pretensiones en su artículo 88.

5.4.9 Requisitos y contenido del mandamiento

El mandamiento de pago será ordenado por el jefe de la de Gestión Comercial, o quien haga sus veces; según sus funciones, mediante auto interlocutorio. El acto por el cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo de los siguientes requisitos:

- Sustentarse en el título ejecutivo que debe corresponder al anteriormente señalado, en el que conste una obligación clara, expresa y exigible, Ciudad y fecha de mandamiento de pago.
- Identificar plenamente al deudor, indicando nombre o razón social y documento de identidad o NIT, póliza según el caso.
- Establecer con precisión la cuantía de la obligación, tanto en letras como en números.
- El término que posee el deudor para el pago de la obligación, que es de quince días a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago; incluidos los intereses,
- el procedimiento y forma de realizar el pago a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P.
- El fundamento legal en el que se sustenta la obligación.
- El término para recurrir el acto y proponer excepciones; advirtiéndole que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mismo.
- El nombre y firma del funcionario facultado para ejercer la Jurisdicción Coactiva, o quien haga sus veces.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.10 Mandamientos de pago.

Son sujeto de mandamiento de pago los siguientes:

Deudor principal.

Deudor solidario, de conformidad con el contenido del artículo 793 del Estatuto Tributario Nacional, a los herederos debe librarse por las obligaciones del causante y de la sucesión ilíquida, a prorrata de sus respectivas cuotas hereditarias o legados y sin perjuicio del beneficio de inventario. Acorde con lo dispuesto en el artículo 828-1 del Estatuto Tributario Nacional, la vinculación de los deudores solidarios se hará mediante la notificación del mandamiento de pago, el cual deberá librarse determinando individualmente el monto de la obligación del respectivo deudor y se notificará en la forma indicada en el artículo 826 del Estatuto Tributario Nacional, concordante con el artículo 1434. Los demás, según el caso, de conformidad con lo contenido especialmente en el artículo 814-2, del Estatuto Tributario Nacional.

Notificación. El Acto Administrativo mediante el cual se pone en conocimiento del ejecutado la orden de pago, se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de diez (10) días.

Notificación por correo: vencidos los diez (10) días, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo, siguiendo el procedimiento indicado, en los artículos 566, 567 y 568 del Estatuto Tributario y del Código General del Proceso, verificando siempre el envío de una copia del mandamiento de pago a notificar y copia de la resolución o resoluciones, documentos, acto o actos administrativos que reúnan los requisitos del título ejecutivo. Cuando la notificación del mandamiento de pago se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar. La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada.

Notificación por aviso: cuando de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario, la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante publicación de un aviso en un periódico de amplia circulación Nacional como lo establece el artículo 292 del Código General del Proceso. Se designará un curador de acuerdo con lo establecido en las normas del Código General del Proceso, y sus funciones, facultades y remuneración se regirán por las normas de los auxiliares de la justicia.

Notificación por publicación: cuando no se hubiere localizado la dirección del deudor por ningún medio, la notificación del deudor se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación Nacional y local. Esta notificación es autónoma y diferente a la publicación del aviso, la cual es una formalidad de la notificación por correo, en cambio la descrita, corresponde a la exigida por el artículo 563 del Estatuto Tributario. Al expediente deberá incorporarse la hoja del diario donde se hizo la publicación y un informe del funcionario o colaborador sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.11 Sujetos de notificación del mandamiento de pago.

Son sujetos de notificación del mandamiento de pago los siguientes:

- El deudor principal.
- Los deudores solidarios.
- Los apoderados, quienes para el caso deben ser Abogados, debiendo exhibir el poder legalmente conferido.
- El Representante Legal, cuando se trate de personas jurídicas o entidades de derecho público, circunstancias que se acredita con el certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio, o en la entidad correspondiente.
- El curador Ad-litem del incapaz, caso en el cual debe aportar la providencia.
- El albacea, cuando haya sido designado por el testador, para que ejecute sus disposiciones.
- Los herederos reconocidos o el apoderado de la sucesión.
- El Representante Legal del menor.
- Los tutores o curadores.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Tributario en su artículo 555 y ss., el deudor puede intervenir personalmente, a través de su representante legal o por medio de apoderado, quien debe ser Abogado inscrito y en ejercicio, acreditando la calidad en la que actúa dentro del proceso, con poder debidamente otorgado.

5.4.12 Conformación Del Expediente.

Para desarrollar en forma eficaz la labor de cobro en las etapas persuasiva y coactiva, los documentos objeto de cobro se organizarán en forma de expediente y se seguirán los siguientes pasos:

- Cada uno de los expedientes será organizado y numerado por Jefe de División de Cartera, el cual debe contener todos los soportes de las actuaciones previas de la administración y copia de los soportes allegados por el usuario dentro del proceso de determinación si los hubiere.
- Individualizar a cada usuario (físico — magnético), en una carpeta con el código de suscriptor en el archivo único de la empresa, en los que se debe dejar constancia de:
 1. Fecha de radicación.
 2. Nombre del usuario.
 3. Número de identificación.
 4. Oficina de origen.
 5. Número de folios
 6. Nombre y firma del funcionario asignado.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Los expedientes deben ser organizados en orden cronológico, cada folio deberá estar debidamente numerado y en orden ascendente de manera que los documentos que se alleguen puedan ser anexados y numerados consecutivamente.

El funcionario asignado o competente según el caso, deberá analizar los documentos para determinar si reúnen los requisitos de constitución de título ejecutivo o si éste debe ser constituido y si están acompañados de los soportes necesarios que garanticen el debido proceso. En caso afirmativo se procederá a iniciar la actuación persuasiva o coactiva según corresponda a la etapa procesal.

Si no se cuenta con los soportes respectivos, el funcionario asignado o competente según el caso, deberá adelantar los trámites necesarios para obtener la documentación faltante o devolverá el expediente para que se cumpla el proceso de determinación de la obligación, si ello es competencia de una dependencia o entidad de la administración.

Verificados los documentos se iniciará la etapa persuasiva y de no obtener respuesta del contribuyente en los términos que se establecen en el presente reglamento, se dará continuidad al proceso de cobro coactivo.

Como documento inicial deberá obrar siempre un informe de presentación que indique:

- Número de suscriptor y/o póliza
- Sujeto pasivo - calidad que ostenta (Propietario, Arrendatario, Poseedor)
- Nombre y documento de identidad.
- Teléfono
- Dirección del deudor o propietario.
- Ciudad del domicilio
- La cuantía de la obligación.
- Los periodos vencidos.
- Fecha de vencimiento del título
- Fecha de inicio del cobro de la deuda vencida.

Este proceso deberá adelantarse en forma escrita para obrar en el expediente y magnética para control y registro de la jefatura de cartera. En la carátula deberá obrar mínimo: número del expediente, nombre del usuario, número de identificación, tiempo de mora.

La actualización de la información electrónica que se determine para el seguimiento de los expedientes deberá ser actualizada diariamente o en la medida en que se produzca una actuación. Dicho proceso será responsabilidad del funcionario asignado o competente.

Los procedimientos aplicables a los procesos persuasivos y coactivos serán los contenidos en el presente reglamento y en el Estatuto Tributario. Los vacíos que se presenten dentro de los procesos persuasivo y coactivo, se suplirán con las disposiciones del Código de General del Proceso y de lo Contencioso, y los Principios Generales del Derecho de manera preferente de acuerdo a los códigos correspondientes a la materia.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.13 Pago y facilidades de pago.

Beneficiario de la facilidad de pago: Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas y las entidades Públicas que tengan calidad de deudores de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P. Serán también beneficiarios los representantes legales de entidades, los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor como apoderado constituido mediante documento privado.

Pago total de la deuda: Si el usuario cancela el total del capital adeudado, por cada concepto y periodo, tendrá derecho a que se descuenta hasta el 100% del valor a pagar por intereses moratorios, causados hasta el momento de realizar el pago.

Pagos parciales: Se podrán recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios de Servicio Públicos de Acueducto y Alcantarillado, y de los servicios que llegasen a prestarse, de acuerdo con las políticas que para el efecto se establezcan en este documento, pero en ningún evento autorizará la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa. El pago parcial no le da derecho al usuario a que sea reinstalado un servicio suspendido o reconectado un servicio cortado, ni exime a un usuario no suspendido, con edad moratoria, a que se le realice la suspensión por el periodo en que se hizo el pago.

Acuerdos de pago: El usuario puede suscribir un acuerdo de pago, escogiendo alguno de los planes de financiación establecidos más adelante.

Garantías: Adjunto al acuerdo de pago, el deudor o la persona autorizada por éste deberá firmar pagaré en blanco en los espacios de "número de pagaré, valor, fecha y nosotros". Los espacios en blanco serán utilizados por la Empresa de acuerdo con la carta de instrucciones que se adjunta al pagaré y deberá firmarse por el deudor o el autorizado con su huella digital

5.4.14 Planes de financiación

Políticas de recuperación de cartera. Las Políticas de financiación de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., serán desarrolladas conforme a la normatividad vigente para la época de su expedición y se ajustarán de acuerdo con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emite el Gobierno Nacional. Estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos domiciliarios y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera morosa de la Empresa.

Para el desarrollo de dichas políticas, la Ley y la Jurisprudencia han facultado a las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para implementar sistemas de financiación a los deudores morosos.

Financiación de obligaciones. Las financiaciones autorizadas por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., se concederán teniendo en cuenta, el estrato socioeconómico, la clase de uso, la cuantía de la obligación, la edad de mora y de acuerdo a

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

la etapa de cobranza en la que se encuentre (Pre jurídico, Persuasivo y Coactivo) pues las condiciones y repercusiones por el incumplimiento de las financiaciones será diferente en cada una de ellas.

Planes de financiación. Para efectos de la financiación prevista en la presente Resolución, se tienen establecidos cuatro (04) sistemas de financiación, los cuales se describen a continuación:

Plan 50: Este plan está dirigido a los usuarios que deseen realizar a corto plazo el pago de sus obligaciones vencidas, cuyo mayor beneficio es el descuento de hasta el 90% de los intereses moratorios y recargos generados.

5.4.15 Restricciones y Condiciones

Categoría: A este plan puede acceder un usuario de cualquier categoría (residencial, comercial, industrial, oficial o especial), independientemente del estado de deuda o proceso de cobro en el que se encuentre)

Edad de Deuda: No aplica restricciones.

Exoneración de intereses: el deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación, de la siguiente manera:

Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en una (1) cuota mensual:
Exoneración del 90% de los intereses moratorios.

Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (2) cuotas mensuales:
Exoneración del 85% de los intereses moratorios.

Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (3) cuotas mensuales:
Exoneración del 80% de los intereses moratorios.

Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (4) cuotas mensuales:
Exoneración del 75% de los intereses moratorios

Cuota Inicial: Una vez escogido alguna de las modalidades del plan 50, se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios, y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 50% de la deuda.

Cuota Mensual: El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a

cuatro (4) cuotas mensuales, dependiendo del saldo de la cartera, es decir, a mayor saldo mayor el número de cuotas mensuales y viceversa.

MEGAPLAN: Este plan está diseñado para facilitarle la financiación de las obligaciones vencidas a todos los usuarios con deuda mayor de 120 días.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.4.16 Restricciones y Condiciones

Categoría: A este plan puede acceder cualquier usuario sin tener en cuenta la clase de servicio (Residencial, Comercial, Industrial, Oficial, Especial). Para los estratos 3, 4, 5 y 6.

Edad de Mora: No aplica para usuarios con deudas menores a ciento veinte (120) días.

Exoneración de intereses: El deudor tendrá derecho a la exoneración de hasta un 60% de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación.

Cuota Inicial: Una vez realizado el descuento respectivo de los intereses moratorios, y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 30% de la deuda.

Cuota Mensual: El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado, dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales.

Ganga plan / Plan Alivio: Este plan está diseñado para aquellos usuarios que por razones meramente económicas se les dificulta realizar el pago de sus obligaciones vencidas, a un corto o mediano plazo, por lo tanto, con base en lo que la ley permite, se amplía el plazo hasta por sesenta (60) cuotas mensuales para este caso en especial. (Decreto 4473 de 2006)

5.4.17 Restricciones y Condiciones

Categoría: A este plan puede acceder solo usuarios residenciales estratos 1 y 2.

Cuota Inicial: Una vez escogido alguna de las modalidades del Ganga plan o Plan Alivio se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo entre el 5% y el 10% de la deuda.

Cuota Mensual: El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a sesenta (60) cuotas mensuales.

Exoneración de intereses: El deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación hasta un 40% del valor generado.

Parágrafo Primero: El plan de financiación con reducción de intereses previsto en la presente resolución, se otorgarán por una sola vez, si el deudor incumple el acuerdo de pago, perderá los beneficios otorgados en virtud del mismo, salvo que se ponga al día en la financiación antes de la consolidación de la deuda.

Pagos Parciales: ESSMAR E.S.P, podrá recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones a cargo de los usuarios del servicio público de acueducto y alcantarillado, y demás servicios que llegase a prestar directamente, de acuerdo con las políticas que para el efecto se establezcan, pero en ningún evento autorizará la reconexión del servicio hasta tanto el usuario deudor no haya efectuado el pago total, o se haya acogido a los planes de financiación autorizados por la Empresa.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Intereses de financiación: A los deudores que se acojana los plazos de financiación mayores a doce (12) meses, previstos en la presente resolución, se les aplicará una tasa de financiación del seis (6%) anual, lo que equivale a un 0.5 0/0 mensual, si corresponden a la clase de uso residencial, especial y multiusuario. Para las demás clases de usos y otros deudores de obligaciones conexas con el servicio, el interés de financiación será el equivalente al IPC Nacional del año inmediatamente anterior.

Intereses de mora: A las obligaciones objeto de la presente financiación se les aplicará un interés de mora equivalente al seis por ciento (6%) anual, lo que equivale a un 0.5% mensual, para la clase de uso residencial, especial y multiusuario y para las demás clases de uso, se les aplicará la tasa de interés de mora máxima permitida expedida por la Superintendencia Bancaria de Colombia.

Parágrafo- disminución de intereses en deudas reclamadas, con recursos en vía gubernativa, silencios positivos en trámite o acciones judiciales. Podrán acceder a los beneficios previstos en el acto administrativo los deudores que tengan pendiente por resolver reclamaciones, recursos, silencios positivos o acciones judiciales siempre y cuando presenten desistimiento previo de los mismos ante la autoridad que conozca de la acción judicial, reclamación, recurso o silencio positivo, y dicho desistimiento sea aceptado.

5.4.18 Procedimiento

Solicitudes desfinanciación: Las solicitudes de financiación de las obligaciones que se encuentren vencidas y que serán objeto de la financiación prevista en la presente resolución, estarán sujetas a los siguientes requisitos:

Diligenciamiento del formato de solicitud de financiación, acompañada de los siguientes documentos según sea el caso:

Para persona natural, fotocopia del documento de identidad, y certificado de libertad y tradición del inmueble que se surte del servicio, en caso de que este no obre dentro del expediente.

Para el caso de las Personas Jurídicas, el certificado de Existencia y Representación Legal, en el que se exprese que tiene la facultad de representación, si no figura como tal, deberá aportar el poder debidamente otorgado por el Representante Legal.

PARAGRAFO 1. Si la persona que figura como propietaria es fallecida, los herederos deben aportar el certificado de defunción, el registro civil y el documento de identidad para establecer su condición de herederos.

Financiación solicitada por el propietario: Con el objeto de acreditar que la persona que está haciendo la solicitud es la propietaria del inmueble que se surte del servicio, se le requerirá el documento de identidad y el certificado de libertad y tradición del inmueble, y una vez verificado la legalidad del documento, se le autorizará la financiación en forma inmediata en las condiciones y plazos señalados en la presente resolución, lo cual constará en el acuerdo de pago, que para tal efecto deberá suscribir el solicitante. Si el registro se encuentra en trámite, debe aportar la boleta expedida por la Oficina de Instrumentos Públicos.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Financiación solicitada por Poseedores, Tenedores: Si la financiación es solicitada por persona diferente al propietario del bien en donde se presta el servicio, es decir, el usuario o consumidor directo del mismo, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Para el Poseedor: Diligenciar la solicitud de financiación en la que manifestará que ostenta la calidad de poseedor, mediante declaración extra juicio surtida en forma legal

Para el Tenedor: Cuando el solicitante ostente la calidad de arrendatario y pretenda acogerse a un plan de financiamiento de deudas en mora, será necesario que el arrendador suscriba el respectivo documento de deuda, haciéndose solidario ante la Empresa por las obligaciones derivadas del convenio de financiamiento o, en su defecto será necesario que el arrendatario otorgue garantía suficiente y a satisfacción de la Empresa.

- Si el contrato de arrendamiento no ha sido denunciado por el arrendador ante la EMPRESA, el arrendatario deberá aportar:
- Copia del contrato de arrendamiento o el acto jurídico del cual deriva la tenencia.
- La autorización expresa del propietario en la que manifiesta que el solicitante está facultado para financiar la deuda por concepto de prestación del servicio público.
- Fotocopia de la cédula del propietario.

PARÁGRAFO 2. Quien se declare poseedor del inmueble o manifieste que le es imposible obtener la autorización de que trata el presente artículo, deberá presentar, además del certificado de tradición y libertad (matrícula inmobiliaria) una declaración juramentada ante Notario o Juez en la que se deje constancia de la situación.

5.4.19 Condiciones de la financiación.

Formalización de las financiaciones: ETAPA PREJURIDICA: Las financiaciones autorizadas por la Empresa, en la etapa Pre jurídica se perfeccionan mediante Acuerdos de Pago, que se harán constar en un acta en la que se exprese:

- Código de Usuario.
- Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
- Teléfono.
- Dirección del deudor o propietario.
- Valor Inicial de la obligación.
- Valor de la obligación con reducción e intereses.
- Plazo para el pago.
- Valor de cada cuota.
- Consecuencias del incumplimiento.
- Carta de desistimiento (opcional si está en reclamo o recurso)
- Autorización para reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

centrales de riesgo.

- Dirección de notificación de quien solicita la financiación.

PARAGRAFO 1. Se debe adjuntar al acuerdo de pago, el pagaré que garantiza el cumplimiento del acuerdo.

PARAGRAFO 2. EL competente para suscribir acuerdos de pago es el Jefe de Sección de Cartera y/o quien autorice el Subgerente de gestión Comercial y Atención al ciudadano.

Etapas persuasiva y coactiva: Podrán beneficiarse de estas facilidades todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas del servicio de acueducto, alcantarillado y demás que llegasen a prestarse, vencidas por seis (6) meses o más, como los terceros que así lo soliciten en nombre de estos, y las personas naturales o jurídicas que en virtud del Principio de Solidaridad sean vinculados dentro del proceso de cobro coactivo, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por ESSMAR E.S.P. para tal fin.

Estas financiaciones constarán en resolución expedida por el Gerente o el funcionario que éste haya delegado. Podrán ser otorgadas en cualquier momento, aun estando en trámite el proceso Coactivo administrativo, caso en el cual se suspenderá el mismo, no habrá lugar al levantamiento de las medidas cautelares decretadas, salvo que el demandado aporte garantía suficiente que respalde el total del capital adeudado y los intereses que se hayan generado.

Para acceder a las financiaciones, los deudores y/o demandados deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (Propietario, poseedor o tenedor). La solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo, plazo solicitado, garantía ofrecida, certificado de libertad y tradición si no obra dentro del expediente.
- Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por la EMPRESA, los cuales deberán estar ajustados a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de la financiación faculta a la ESSMAR E.S.P., para reiniciar el proceso en la etapa que corresponda y si es del caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

Garantías admisibles. Se entiende por Garantía Admisible aquella que ofrece un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, que otorga al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Se refieren a un derecho real o personal que permita a la Empresa, de ser incumplida la obligación garantizada, obtener de manera eficaz y oportuna el pago de la misma, incluso coactivamente sin ser indispensable acudir ante la jurisdicción ordinaria.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Para determinar el valor de la garantía, se tendrán en cuenta criterios tales como la cuantía de la obligación, tipo de acreencia y calidad del deudor.

Clases de Garantías Admisibles.

- Póliza de cumplimiento
 - Garantía Real (Hipoteca)
 - Depósito en dinero a favor de la Empresa
 - Garantías constituidas u otorgadas ante instituciones financieras o fiduciarias. - Codeudor o Fiador con finca raíz - Endoso de títulos y/o garantías.
 - Fiducia.
- Encargo fiduciario

5.4.20 Prescripción

La prescripción es un modo de extinguir las obligaciones por el transcurso del tiempo sin que el acreedor consiga el pago total de la obligación por parte del deudor.

El término de prescripción de las obligaciones de los acreedores de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que se hizo legalmente exigible la obligación.

Causales de la interrupción de la prescripción: La notificación del mandamiento de pago, el término de prescripción empezará a contarse nuevamente a partir de la notificación en debida forma del mandamiento de pago.

Por el otorgamiento de facilidad de pago: el término se interrumpe desde la notificación de la resolución que concede la facilidad de pago y empezará a correr nuevamente desde la ejecutoria de la resolución que declare el incumplimiento.

Por la admisión del deudor a un proceso concordatario o de liquidación obligatoria: en donde el término se interrumpe como consecuencia de la terminación de los procesos ejecutivos adelantados contra los deudores concursales, por lo que el término de prescripción empezará nuevamente a contar a partir de la notificación de la providencia que ordenó la apertura del concordato o de la liquidación obligatoria.

Interrumpida la prescripción en la forma aquí prevista, el término empezará a correr de nuevo desde el día siguiente a la notificación de los actos definidos o del vencimiento del plazo otorgado para el pago.

Causales de la suspensión de la prescripción: El término de prescripción se suspenderá desde que se dicte auto que suspende la diligencia de remate y hasta:

- La ejecutoria de la providencia que decide la revocatoria directa.
- La ejecutoria de la providencia que resuelve la restitución de términos.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

- El pronunciamiento definitivo de la jurisdicción Contenciosa Administrativa, cuando se demande la resolución que falló en contra de las excepciones y ordenó seguir adelante con la ejecución.

Pago de la obligación prescrita no se podrá compensar, ni devolver: Lo pagado para El satisfacer una obligación prescrita no puede ser materia de repetición, aunque el pago se hubiere efectuado sin conocimiento de la prescripción.

La prescripción será decretada de oficio o a petición de parte; igualmente podrá ser alegada como excepción por el ejecutado, de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la ley 1066 de 2006 y 831 del Estatuto Tributario Nacional.

Quando se decreta de oficio, deberá estar debidamente soportada en la imposibilidad de cobrar la deuda o en otra causal que determine la viabilidad de su prescripción y no del cobro. El ejercicio de la función administrativa de cobro coactivo, según las disposiciones del presente manual, se extiende a la facultad de decretar de oficio o a petición de parte, la prescripción de obligaciones.

5.5 LAS EXCEPCIONES

5.5.1 Término para pagar o proponer excepciones.

De conformidad con el artículo 830 del Estatuto Tributario, una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días hábiles para cancelar las obligaciones de la orden de pago o proponer excepciones. De lo dicho se deduce que el ejecutado, luego de la notificación puede asumir básicamente dos tipos de conducta:

Pago Total. En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá cancelar totalmente las obligaciones a la ESSMAR E.S.P., en cuyo caso se dará por terminado el procedimiento, se levantarán las medidas preventivas que hayan sido decretadas y se archivará el proceso a través de resolución.

Excepciones. El ejecutado puede proponer excepciones, las que pueden estar referidas a las obligaciones o al proceso. En el primer caso son los hechos que modifican o extinguen total o parcialmente la obligación u obligaciones contenidas en el mandamiento. En el segundo caso son los hechos que afectan simplemente el trámite del proceso, como por ejemplo la falta de competencia, pero no afecta la obligación misma, para lo cual, podrá proponer las siguientes excepciones, al tenor del artículo 831 del estatuto Tributario:

- El pago efectivo
- La existencia de acuerdo de pago
- La falta de ejecutoria La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente
- La interposición de demandas de restablecimiento del derecho o de procesos de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo
- La prescripción de la acción de cobro y, la falta del título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profirió.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Contra el mandamiento de pago que vincule los deudores solidarios procederán además las siguientes excepciones:

- La calidad de deudor solidario.
- La indebida tasación del monto de la deuda.

Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, el funcionario competente proferirá resolución ordenando seguir adelante la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados, contra esta resolución no procede recurso alguno.

Excepciones probadas: Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere el caso, y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma, procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor cancela la totalidad de las obligaciones.

Cuando la excepción, lo sea respecto de uno o varios de los títulos comprendidos en el mandamiento de pago, el procedimiento continuará en relación con los demás sin perjuicio de los ajustes correspondientes (artículo 833 del Estatuto Tributario).

El escrito de excepciones deberá presentarse personalmente ante la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P.

5.6 DE LOS RECURSOS

Recursos en el procedimiento de cobro coactivo. Las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento de cobro son de trámite y contra ellas no procede recurso alguno, excepto la que se señale expresamente para las actuaciones definitivas.

Recurso contra la resolución que decide las excepciones. Según el artículo 834 del Estatuto Tributario procede únicamente el recurso de reposición, el cual se presenta ante el Jefe de la Oficina de Gestión Comercial, o el Encargado de la Oficina de Cobro Coactivo según el caso, es decir, ante el funcionario ejecutor, dentro del mes siguiente a su notificación, quien tendrá para resolver un mes, contado a partir de su interposición en debida forma, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea del caso.

Intervención del contencioso administrativo. Dentro del proceso de cobro administrativo coactivo, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

Teniendo en cuenta lo preceptuado, se ordenará mediante Auto la suspensión de la diligencia de remate.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Orden de ejecución. Si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, o se resuelvan negándolas, el funcionario ejecutor proferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados.

PARÁGRAFO. Cuando previamente a la orden de ejecución de que trata el presente artículo, no se hubiere dispuesto medidas preventivas, en dicho acto se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor si estuvieren identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos para que una vez identificados se embarguen y secuestren y se prosiga con el remate de los mismos.

Gastos en el procedimiento administrativo coactivo. En el procedimiento administrativo de cobro, el usuario y/o suscriptor, poseedor o propietario, deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la ESSMAR E.S.P., para hacer efectivo el crédito.

5.7 LAS MEDIDAS CAUTELARES

Finalidad. las medidas cautelares tiene como finalidad la inmovilización comercial de los bienes del deudor con el objeto de proceder a su venta o adjudicación, una vez determinados e individualizados y precisado su valor mediante avalúo, facultad consagrada en el artículo 2492 del C.C., el cual establece que salvo excepciones relativas a bienes inembargables, los acreedores podrán exigir que sean vendidos todos los bienes del deudor hasta la concurrencia de sus créditos, incluidos los intereses y las costas de cobranza, para que con su producto sea satisfecho integralmente el valor de la deuda si fuere posible.

Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario competente podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes de propiedad del deudor, medida que será decretada por medio de auto de cúmplase, el cual no se notifica. Luego serán enviados los oficios de embargo a las oficinas pertinentes para que procedan a registrar la medida y sacar el bien del comercio.

Estas medidas podrán ser decretadas en cualquier etapa del proceso.

Definición y clases. Se entiende por medidas cautelares aquellas disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas mediante el embargo de bienes muebles e inmuebles. Para efectuar el embargo, se acudirá a lo previsto en el artículo 593 del Código General del Proceso.

Según la oportunidad en que se practiquen dichas medidas pueden ser:

Medidas Cautelares Previas: son aquellas que se adoptan antes de la notificación del mandamiento de pago, incluso antes de que este se dicte.

Medidas Cautelares dentro del proceso: son aquellas que se pueden tomar en cualquier momento del proceso, después de notificado el mandamiento. Lo anterior se encuentra contemplado en los artículos 836 y 837 del Estatuto Tributario.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Levantamiento de las medidas cautelares. Cuando se hubieren decretado medidas cautelares y el deudor demuestre que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la jurisdicción administrativa, se ordenará levantarlas.

Las medidas cautelares también podrán levantarse, cuando admitida la demanda ante la jurisdicción administrativa contra las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución, se presta garantía bancaria o de compañía de seguros por el valor adeudado.

5.8 EMBARGO, SECUESTRO Y REMATE DE BIENES

Embargo. Es el acto procesal mediante el cual se busca inmovilizar comercial 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. En estas condiciones solo podrá disponer del bien el Estado por medio del Juez (funcionario ejecutor) quien autoriza la venta o adjudicación a terceros o su restitución jurídica a su legítimo propietario.

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, éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado. En todo caso se deberá seguir lo preceptuado en el artículo 828 del Estatuto Tributario Nacional.

PARÁGRAFO. El avalúo de los bienes embargados lo hará un auxiliar de la justicia, que para este caso sería un perito, escogido de la lista de auxiliares, ante los Juzgado Civiles del Circuito, designado en orden sucesivo.

Registro del embargo. El embargo de bienes sujetos a registro se comunicará a la oficina encargada del mismo, por oficio que contendrá los datos necesarios para el registro, Si aquellas pertenecieren al ejecutado lo inscribirá y remitirá el certificado donde regule la inscripción, al funcionario que ordenó el embargo.

Si el bien no perteneciere al ejecutado, el registrador se abstendrá de inscribir el embargo y así lo comunicará enviando la prueba correspondiente. Si lo registra el funcionario que ordenó el embargo de oficio o a petición de parte, ordenará la cancelación del mismo.

Cuando el embargo se refiere a salarios, se informará al patrono o pagador respectivo, quien consignará dichas sumas a órdenes de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA- ESSMAR E.S.P. y responderá solidariamente con el deudor, en caso de no hacerlo.

Si del respectivo certificado de la oficina donde se encuentran los registros de los bienes, resulta que los bienes embargados están gravados con prenda o hipoteca, el funcionario ejecutor hará saber al acreedor la existencia del cobro coactivo, mediante notificación personal o por correo para que pueda hacer valer su crédito ante Juez competente. El dinero que exceda del remate del bien hipotecado se enviará al Juez que solicite y que adelante el proceso para el cobro del crédito con

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

garantía real.

El embargo de saldos bancarios, depósitos de ahorro, títulos de contenido crediticios y los demás valores cuyo titular o beneficiario sea el usuario, que se encuentren depositados en establecimientos bancarios, crediticios, financieros o similares, se deberá comunicar a la entidad en cualquiera de sus oficinas o agencias en todo el país y quedará consumado con la recepción del oficio.

Al recibirse la comunicación, la suma retenida deberá ser consignada al día hábil siguiente en la cuenta de depósitos que se señale, o deberá informarse de la no existencia de sumas de dinero depositadas en dicha entidad.

Secuestro. El secuestro es un acto procesal por el cual el Juez ejecutor quita o sustrae a su legítimo propietario y/o poseedor la tenencia o disfrute y goce de un bien mueble o inmueble, con el objeto de impedir que por obra del ejecutado sean ocultados o menoscaben los bienes, o se deterioren o destruyan.

En el momento de la diligencia, el funcionario ejecutor deposita el bien en manos de un tercero llamado secuestre, quien adquiere la obligación de cuidarlo, guardarlo y finalmente restituirlos cuando así le sea ordenado.

Oposición al secuestro. En la misma diligencia que ordene el secuestro se practicarán las pruebas conducentes y se decidirá la oposición presentada, salvo que existan pruebas que no se puedan presentar en la misma diligencia, caso en el cual se resolverá dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de la diligencia.

Salvo los eventos en que el embargo se decreta en las resoluciones de declaratoria de incumplimiento de una facilidad de pago, o en resolución negativa de excepciones, en las que por disposición del legislador es procedente el recurso de reposición en vía gubernativa, en ningún otro caso cabe recurso en contra de la orden de embargo.

Las medidas cautelares serán de cumplimiento inmediato una vez decretadas.

Liquidación del crédito. Ejecutoriada la resolución que ordena seguir adelante con la ejecución, se procederá a seguir adelante con la liquidación del crédito y de las costas, las que consistirán en sumar los valores correspondientes a cada uno de los conceptos, con el fin de saber con certeza el monto de la cuantía que se pretende recuperar en el remate. Esta primera liquidación es provisional, particularmente en relación con los intereses, para lo cual se solicitará a través de oficio dirigido a la Oficina financiera o la que el Gerente defina para tal fin, una liquidación definitiva

Liquidación provisional. Se trata de la primera liquidación, que debe realizarse una vez en firme la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, para garantizar la celeridad del proceso. La fecha de corte, para efectos de calcular los intereses y la actualización, podrá ser la correspondiente a aquella en que se elabore la liquidación, así no coincida con la de la expedición del acto que la contiene, pues se trata de una liquidación provisional. En la misma se indicará que los valores serán calculados de manera definitiva cuando se produzca el pago y de acuerdo a la tasa vigente en ese momento.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Liquidación definitiva: Luego de realizado el remate, habrá de practicarse una nueva liquidación, para en ese momento sí establecer, de manera definitiva, los valores y efectuar correctamente la imputación. En este caso, la fecha de corte para efectos de calcular los intereses y la actualización, será la correspondiente a aquella cuando fueron consignados los títulos producto del remate, en la cuenta de depósitos judiciales a favor de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P.

Liquidación de costas. Conforme a lo establecido en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, el contribuyente deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el crédito. El término de costas hace referencia entre otros a:

- Los honorarios de secuestres, peritos y demás auxiliares de justicia y los gastos de alojamiento y alimentación de estos.
- Gastos de transporte para la práctica de la diligencia de secuestro y servicio de cerrajero.
- Bodegaje de mercancías.
- Las publicaciones por radio y prensa de los remates programados y demás.

El funcionario ejecutor señalará los honorarios de los secuestres y peritos, conforme a la normatividad que se encuentre vigente, una vez se haya dado cumplimiento a lo ordenado o se hayan aprobado las cuentas rendidas en caso de que esté obligado a hacerlo.

Todos los gastos en que pueda incurrir la entidad para llevar a cabo el remate, deberán estar comprobados dentro del expediente. Las costas se deben liquidar por separado, pero se pueden incluir dentro del mismo auto de liquidación del crédito.

Notificación y traslado. El auto que contiene la liquidación del crédito y de costas, si se han incluido éstas últimas dentro del mismo, se notificará conforme al inciso primero del artículo 565 del Estatuto Tributario, por correo o personalmente y de ser devuelto el correo, por aviso en un periódico de amplia circulación.

En igual forma se ordenará correr traslado de la liquidación al deudor, por el término de tres (3) días, para que formule objeciones y adjunte las pruebas que considere necesarias, permaneciendo durante este término el expediente a su disposición en la oficina ejecutora.

Aprobación de la liquidación. Si se presentan objeciones y a juicio del funcionario ejecutor, éstas proceden, se dictará el auto modificando la liquidación del crédito y costas, agotándose el procedimiento de notificación.

Vencido el traslado por el término de tres (3) días y sin que se presenten objeciones, se proferirá un auto aprobando la liquidación del crédito y costas, que igualmente se notificará sin que contra el mismo proceda recurso alguno.

Avaluó de los bienes. Para este efecto se seguirá el trámite determinado en el artículo 444 del Código General del Proceso.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Remate de bienes. Una vez en firme el avalúo, el funcionario Ejecutor de ESSMAR E.S.P. efectuará el remate de los bienes directamente o a través de entidades de derecho público o privado y adjudicará los bienes a favor de la misma en caso de declararse desierto el remate después de la tercera licitación, de conformidad con lo señalado por el artículo 840 del Estatuto Tributario.

Para efectos de continuar con el remate de los bienes y en las materias no reguladas por el Estatuto Tributario, se seguirá lo dispuesto por el artículo 448 y s.s. del Código General del Proceso.

Requisitos. Para poder rematar los bienes se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Que el bien o bienes se encuentren debidamente embargados, secuestrados y avaluado
- Que estén resueltas las oposiciones o peticiones de levantamiento de medidas cautelares
- Que se encuentren resueltas las peticiones sobre la reducción de embargos o la condición de inembargables de un bien o bienes.
- Que se hubieren notificado a los terceros acreedores hipotecarios o prendarios a quienes se debe notificar personalmente o por correo con el fin que puedan hacer valer sus créditos ante la autoridad competente.
- Que se encuentre resuelta la petición de facilidad de pago que hubiere formulado el ejecutado o un tercero, en caso de haberse presentado la solicitud en tal sentido.
- Que en el momento de fijarse la fecha del remate no obre dentro del proceso la constancia de haberse demandado ante lo Contencioso Administrativo la resolución que rechazó las excepciones y ordenó seguir adelante con la ejecución; pues en tal evento, no se puede proferir el auto fijando fecha para remate, sino de suspensión de la diligencia conforme a los artículos 835 del Estatuto Tributario.

Tramite del remate. Una vez en firme la resolución de seguir adelante con la ejecución, la liquidación del crédito y de las costas, el funcionario executor dictará un auto inapelable por medio del cual ordena el remate de los bienes, siempre que estos hayan sido embargados, secuestrados y avaluados, conforme a lo estipulado por el artículo 448 del Código General del Proceso y se señalará la fecha, día y hora para llevar a cabo la primera licitación de la diligencia en pública subasta. En el auto será determinada la base de la licitación, la cual es del 70 % del avalúo de los bienes.

En el evento de quedar desierta la primera licitación, se estará a lo previsto en el artículo 457 del Código General del Proceso.

Aviso y publicación. El remate debe anunciarse al público mediante aviso, el cual contendrá lo siguiente:

- La fecha y hora en que ha de principiarse la licitación.
- Los bienes materia del remate con indicación de su clase, especie y cantidad, si son muebles; si son inmuebles la matrícula de su registro si existiere, el lugar de ubicación, nomenclatura o nombre y a falta del último requisito, sus linderos.
- El avalúo correspondiente a cada bien o grupo de bienes y la base de la licitación.
- El porcentaje que deba consignarse para hacer postura.
- El aviso se publicará por una vez, con antelación no inferior a diez días a la fecha señalada

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

para el remate, en uno de los periódicos de más amplia circulación en el lugar y en una radiodifusora local si la hubiere; una copia informal de la página del diario y la constancia del administrador o funcionario de la emisora sobre su transmisión se agregarán al expediente antes de darse inicio a la subasta. Con la copia o la constancia de la publicación del aviso, deberá allegarse un certificado de tradición y libertad del inmueble actualizado, expedido dentro de los cinco (5) días anteriores a la fecha prevista para la diligencia de remate.

- Cuando existieren bienes situados fuera del territorio del circuito a que corresponda el Juzgado donde se adelanta el proceso, y en el lugar donde estén ubicados no circule un medio de comunicación impreso, ni exista una radiodifusora local, la publicación se hará por cualquier otro medio, a juicio del Juez o funcionario ejecutor.

En ningún caso podrá prescindirse de las publicaciones exigidas en este artículo.

Aprobación de remate. Se aplicará lo previsto en los artículos 530 y ss., del Código General del Proceso.

Entrega del bien rematado. Para la entrega del bien rematado, se aplicará lo previsto en el artículo 456 del Código General del Proceso.

Actuaciones posteriores al remate. Luego de la aprobación del remate deben agotarse los trámites necesarios para garantizar la satisfacción de las obligaciones objeto del proceso y al rematante el disfrute del bien o el derecho adquirido en la licitación. Los trámites son los siguientes:

- Mediante oficio se ordenará al secuestre la entrega del bien rematado, dentro de los tres días siguientes.
- Se efectuará una nueva y definitiva liquidación del crédito y las costas con el fin de imputar correctamente a la obligación u obligaciones los créditos productos de remate.
- Cuando otros acreedores hubieren promovido ejecución que diere lugar a la acumulación de embargos en los términos indicados en el artículo 465 del Código General del Proceso, se procederá en los términos de dicha norma adjetiva, procediendo con preferencia al pago de los créditos laborales, fiscales y de alimentos.

Suspensión del proceso por acuerdo de pago. En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la ESSMAR E.S.P. en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hayan sido decretadas.

No obstante, en el evento en que el deudor incumpla el acuerdo de pago, el procedimiento se devolverá a la etapa inicial; es decir, se continuará con el proceso de cobro coactivo en la etapa en que se realizó la suspensión.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

5.9 LA REMISIBILIDAD

Competencia. El Representante Legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación del jefe de la Sección de Cartera, declarar mediante resolución motivada, la remisibilidad de las obligaciones sin respaldo económico, bien sea a cargo de personas fallecidas o de obligaciones con más de cinco años de antigüedad, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

Requisitos. Se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos para ser declarada la remisibilidad de la obligación cobrada.

Obligaciones a cargo de personas fallecidas. Son remisibles, en cualquier tiempo, las obligaciones a cargo de personas que hayan fallecido sin dejar bienes, siempre y cuando obren dentro del expediente copia de la partida de defunción o la certificación que en tal sentido expida la Registraduría Nacional del Estado Civil y las pruebas de la investigación realizada que permita derivar la inexistencia de bienes a la fecha de la remisión.

Obligaciones con antigüedad de cinco o más años, sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor. Son remisibles las obligaciones que no obstante las diligencias que se hayan efectuado para su recaudo, estén sin respaldo económico alguno, bien sea por no existir bienes embargados o garantía alguna que respalde su pago, porque se haya realizado investigación de bienes que concluya con resultados negativos que demuestren la no existencia de los mismos, porque no se tenga noticia del deudor y no haya sido posible su ubicación y cuando la deuda tenga una anterioridad, a partir de su exigibilidad, mayor o igual a cinco años.

Se entenderá que no se tiene noticia del deudor cuando no haya sido posible su localización en la dirección que figura en la base de datos de la empresa, ni en las que obren en el expediente.

Tratándose de personas jurídicas, además de lo anterior, el no localizarlas en la dirección del domicilio principal, de sus sucursales y agencias, o cuando en los últimos tres años no haya renovado su matrícula mercantil, cuando haya vencido el término de duración de la sociedad o cuando se tenga constancia sobre su liquidación. También procederá la remisibilidad del saldo insoluto de la obligación que no quedare cubierto con el producto de los bienes embargados, siempre y cuando exista prueba en el expediente que el deudor no cuenta con más bienes que puedan ser objeto de embargo.

Efectos. El acto administrativo que declare la remisión de obligaciones, ordenará suprimir de la base de datos de la entidad las deudas e igualmente la terminación y archivo del proceso administrativo Coactivo si lo hubiere, o el archivo del expediente si no se hubiere notificado el mandamiento de pago.

Terminación del proceso y archivo del expediente. Una vez verificado el pago, es necesario archivar el expediente de cobro y terminar el proceso de la siguiente manera:

Si el pago se realizó en la etapa persuasiva, bien sea por pago total o por acuerdo de pago otorgado

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

por ESSMAR E.S.P, se declarará a paz y salvo al deudor, y se procederá a concluir la gestión de cobro profiriendo el auto de archivo del expediente, el cual se comunicará al deudor en los términos del artículo 566 del Estatuto Tributario.

Si existe proceso administrativo coactivo, según el artículo 833 del Estatuto Tributario, este termina por las siguientes razones:

- Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado.
- Por pago de la totalidad de la obligación en cualquier etapa del proceso, hasta antes del remate, caso en el cual se dicta un auto de archivo, que ordenará además las medidas cautelares, el archivo del expediente y demás decisiones pertinentes.
- Por pago total de la obligación, mediante facilidad de pago otorgado dentro del proceso administrativo coactivo, caso en el cual también se dictará auto de archivo.

5.10 SANEAMIENTO CONTABLE

Provisión y desmonte de cartera. Consiste en la evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

El cálculo de la provisión estará a cargo del área responsable, de acuerdo con la naturaleza de la cartera, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de la Empresa.

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar de oficio los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

Castigo de cartera. Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante Resolución expedida por el Gerente General de la ESSMAR E.S.P., de acuerdo al reglamento interno de cartera.

Para efectos del castigo, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.

Así mismo, el castigo se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa pre jurídica como en la persuasiva y se le han aplicado las medidas de suspensión o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

Mecanismos de medición de la cartera. La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes periódicos que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.
- Para la medición y seguimiento se considera únicamente la cartera vencida, la cual corresponde a las cuentas por cobrar que tienen una mora mayor a cero (0) días.

5.11 DISPOSICIONES FINALES

Reportes. LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P. reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación, para tal efecto deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

El reporte enviado a las centrales de riesgo y a la Contaduría General de la Nación se sujetará a los siguientes principios:

Principio de finalidad: La recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de las metas trazadas para la recuperación de la cartera.

Principio de calidad de la información: La información reportada a las centrales de riesgos y Contaduría General de la Nación, debe ser completa, veraz, actualizada e imparcial, de manera que muestre la situación real del titular de los datos, lo que comprende no sólo su estado actual, sino los datos históricos que de acuerdo con las normas o jurisprudencia se puedan reflejar.

Principio de permanencia de la información: La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo.

Principio de seguridad: La información reportada en las centrales de riesgo será competencia de los abogados de cartera, y para el reporte al BDME la competencia será del Contador de la Empresa, y se manejará con los controles técnicos y humanos tendientes a impedir su deterioro, pérdida, alteración, consulta o uso no autorizado o fraudulento.

Principio de diligencia: Los procedimientos adoptados por la Empresa para la recolección, procesamiento y reporte de la información deben cumplir con los parámetros que el orden jurídico aplicable establece, con las exigencias técnicas propias de la actividad y con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información.

5.12 PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE DEUDORES ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO

Es necesario implementar el formato de autorización de reporte a las centrales de riesgos. Los Auxiliares de cartera o quien haga sus veces, diligenciarán el formato establecido por las centrales

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

de riesgo para el reporte, y se encargarán de incluir toda la información requerida para reportar a los deudores que durante la etapa pre jurídica incumplieron el acuerdo de pago, sin importar la cuantía de la obligación.

Dicha información será remitida en medio magnético a los abogados asesores de cartera, o a quienes hagan sus veces, quienes tendrán a su cargo, la consolidación de la información que será remitida a las centrales de riesgo. Los auxiliares son responsables de la veracidad de la información que suministran para el reporte.

En cualquiera de los eventos, se debe contar con autorización expresa del deudor, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo. En el BDME (Boletín de Deudores Morosos del Estado).

El contador de la Empresa, o quien haga sus veces, reportará las acreencias que superen un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de vencimiento de la obligación y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, dentro de los plazos señalados para tal efecto, de acuerdo con la información suministrada por la Jefe de la Oficina de Gestión Comercial.

Para efectos de control y seguimiento de la cartera vencida, la Jefe de Gestión Comercial enviará, copia del reporte enviado a la Sección de Contabilidad o similar.

5.13 OTRAS DISPOSICIONES

- Comuníquese a la Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano para que surtan los tramites de notificación y publicación a que haya lugar y se requieren para surtir el debido proceso en la implementación de los procedimientos de cartera y Jurisdicción coactiva en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa marta – ESSMAR E.S.P.
- La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.
- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este Manual, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).
- 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](#).

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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	Articulo 820
Ley	Congreso de la República	142	11 de julio de 1994	Articulo14.9
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
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 9011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	01

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

