



Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano

MANUAL

RECAUDO Y CARTERA



Contenido _____

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ALCANCE	1
3.	RESPONSABLES.....	1
4.	DEFINICIONES	1
5.	GENERALIDADES	2
6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	22
7	BASE LEGAL	22
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	22
9	REGISTROS Y/O FORMATOS	23
10	CONTROL DE CAMBIOS.....	23
11	ANEXOS.....	23



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Toribio Rivera Rada	Nombre: Luis G. Lozano	Nombre: Rosanna De Jesús Pardo De Andrés
Cargo: P.U Adscrito a la Subgerencia de gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	Cargo: P.E SIG	Cargo: Subgerente de gestión Comercial y Servicio al Ciudadano
Fecha: 05/03/2024	Fecha: 05/03/2024	Fecha: 05/03/2024

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

1. OBJETIVO

Adoptar el procedimiento y las políticas de recuperación de cartera de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO ESSMAR E.S.P., con el fin de facilitar a los usuarios del Distrito, la normalización de sus obligaciones bien sea mediante pago total o convenio de pago, establecer las políticas de financiación etc.

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, acogerse a los distintos planes de financiación etc.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a cargo de la Subgerencia de gestión Comercial y servicio al Ciudadano de la ESSMAR E.S.P., quien liderará, trazará, coordinará y direccionará, las pautas que ejecutará el profesional universitario del área de cartera y el equipo de profesionales pertenecientes a dicha área que brindan apoyo.

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.
- **Factura de Servicios Públicos:** Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **Acometida:** Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el caso de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.
- **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 advertirle al deudor sobre el incumplimiento de su obligación que infringe las disposiciones normativas y que puede conllevar a que se le inicie un proceso administrativo de cobro coactivo, en el que a través de dicha jurisdicción se le impongan unas medidas cautelares tendientes a garantizar el pago de su obligación.
- **Cobro Persuasivo:** Consiste en las acciones desarrolladas por la empresa en la etapa anterior al proceso de cobro Prejurídico y/o de jurisdicción coactiva encaminadas a obtener el pago de las obligaciones reconocidas mediante título ejecutivo 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.
- **Debido Proceso:** Derecho fundamental de aplicación inmediata que, faculta a toda persona para exigir un proceso público y expedito en el cual se reconozcan todas las garantías sustanciales y procesales, desarrollado ante una autoridad competente que actúe con independencia e imparcialidad, y sin tener en cuenta consideraciones distintas a las previstas en la ley.

5. GENERALIDADES

En virtud de lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, donde se encuentran contenidos los Principios que regulan la Función Administrativa y se impone el deber a las autoridades administrativas de coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, se tiene por cierto que los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público, en este caso, la ESSMAR E.S.P. deberán 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 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 y tipifica:

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

“(…)

Artículo 2°. Obligaciones de las entidades públicas que tengan cartera a su favor. Cada una de 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 y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán:

1. Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la entidad pública, el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

(…)”

Que al tenor de la posición de la Corte Constitucional expuesta en la Sentencia C-389 de 2002, se infiere que, la expresión "podrán" contenida 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.

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 se requiere definir las políticas, criterios y procedimientos para adelantar el cobro persuasivo y Prejurídico, así como para la suscripción de facilidades de pago de las obligaciones en mora, descuentos a aplicar por concepto de eliminación de intereses moratorios y/o reajustes, así mismo establecer el traslado de expedientes al grupo de cobro coactivo, en caso de que no prosperaran las etapas de cobro persuasivo y Prejurídico.

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).

Que el Apoderado del Agente Especial de la ESSMAR E.S.P, en uso de sus facultades legales y en el marco de lo dispuesto en la Resolución SSPD-20211000720935 del 22 de noviembre de 2021 en armonía con la Resolución No. SSPD- SSPD-20221000943055 del día 12 de octubre de 2022, por medio de la cual se designó a EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN ESP, identificada con el NIT.890.904.996-1, como Agente Especial de la ESSMAR E.S.P, la Escritura Pública No. 111 del 30 de enero de 2023 por medio de la cual se confirió poder general al Doctor HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS, facultado a nombre y en representación de EPM como Agente Especial de la ESSMAR E.S.P, quien ejerce las funciones y competencias previstas en los artículos 291 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, 9.1.1.2.1 y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010, entre estas, ejercer la representación legal de la empresa intervenida y por ende, quien deberá expedir el respectivo acto

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

administrativo por medio del cual se apruebe y adopte el presente manual de cartera y recaudo de la ESSMAR E.S.P.

Conforme a lo anterior, al adoptarse el manual de cartera y recaudo, este deberá 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.

5.1 FUNCIONARIOS COMPETENTES PARA ADELANTEAR EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO

- **ÁREA:** Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano
- **NOMBRE DEL CARGO:** Subgerente Comercial
- **DEPENDENCIA QUE EJECUTA:** Cartera – Grupo de Gestión de Cobros

La Gestión de Cobro de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA - ESSMAR E.S.P., será competencia exclusiva de la Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien establecerá, coordinará y liderará las directrices que se ejecutaran desde el área de cartera.

A su vez, el equipo de cartera, estará compuesto por un equipo profesionales en áreas administrativas, financieras o afines, jurídicos, operativos y técnicos que disponga el Representante Legal para tal fin.

5.2 INSTANCIAS

Las decisiones que se produzcan como resultado de las reclamaciones presentadas por los usuarios contra las facturaciones que les sean cobradas, serán susceptibles del recurso de reposición en primera instancia, ante el funcionario que produjo la decisión y en segunda instancia, el recurso de apelación será resuelto por la Superintendencia de servicios públicos.

5.3 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, los Contratos de Trabajo que se celebren para el caso de los Trabajadores Oficiales y en especial las aquí conferidas.

5.3.1 COBRO PERSUASIVO

Esta etapa se encuentra bajo la responsabilidad del Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien a través del Profesional Universitario del área de cartera y el grupo operativo de terreno, gestionarán aquella cartera que tenga una edad de mora entre **2 a 4 meses** en los términos del presente reglamento.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.3.2 COBRO PREJURÍDICO

Esta etapa se encuentra bajo la responsabilidad del Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien a través del Profesional Universitario del área de cartera y el grupo de gestión de cobro administrativo y jurídico contratado para tal fin, realizarán el proceso de Gestión Comercial, con la **cartera que tenga entre 5 a 40 meses** periodo dentro del cual se evaluara la receptividad del usuario y la voluntad de pago, determinando si se configuran los requisitos para iniciar o no, cobro coactivo o depuración de cartera en su defecto.

5.3.3 COBRO COACTIVO

Esta etapa se encuentra bajo la responsabilidad del Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien a través del Profesional Universitario del área de cartera y el grupo de gestión de cobro administrativo y jurídico contratado para tal fin, realizarán el proceso de Gestión Comercial coactiva, Dentro de este periodo, **si el usuario tiene más de 6 meses y no reaccionó al cobro Prejurídico ni al persuasivo** podrá ser trasladado el expediente al grupo de cobro coactivo para el inicio de dicho proceso, siempre y cuando el título ejecutivo se encuentre en firme y pueda ser ejecutado mediante cobro coactivo, de lo contrario, se determinará si es potencial o susceptible de depuración o castigo de cartera.

Para que un expediente pueda ser trasladado al grupo de cobro coactivo para el inicio de dicho proceso, deberá tener al menos una edad de mora de 6 meses y haberse agotado todas las etapas de cobro previas (persuasivo y Prejurídico) en aras de velar por la garantía del debido proceso de los usuarios y darles la oportunidad de realizar el pago voluntariamente.

No podrá darse inicio a la etapa de cobro coactivo sobre aquellos expedientes de suscriptores o usuarios que tengan pendientes reclamaciones por resolver ante la ESSMAR E.S.P. o ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS -SSPD, toda vez que es necesario agotar el debido proceso, como tampoco aquellos donde no exista una plena identificación del deudor que permita librar mandamiento de pago, por lo que en esos casos, deberán iniciarse procedimientos previos tendientes a tratar de identificar al deudor y los bienes que estos posean y sobre los cuales, sean susceptibles de decretar medidas cautelares.

Cuando un código de suscriptor no reúna los requisitos y calidades necesarias para ejercer la facultad de cobro, el profesional universitario del área de cartera revisará si el mismo es **susceptible de depuración y/o castigo de cartera.**

Para lo anterior, el profesional universitario de cartera, revisará la base de datos de usuarios, identificará los posibles casos a depurar y/o castigar, y solicitará sobre estos, la práctica de visita de inspección en terreno a los funcionarios de la parte operativa quienes deben levantar el acta respectiva, en donde documenten con fotos y georreferenciación el lugar donde se halla ubicado el servicio, a fin de determinar si hay acometida, cuentan con el servicio, si hay lugar al cobro, o en su lugar nos encontramos ante un caso **potencial o susceptible de depuración, predios demolidos, abandonados, predios no ubicados** y aquellos que reúnan los requisitos de depuración o castigo de cartera según el procedimiento [CR-P03 Procedimiento Depuración Cartera](#) y el acto administrativo expedido por el agente especial interventor para tal fin.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

De ser así, se procederá a diligenciar el formato [CR-F10 Unificado Componentes Técnicos y Jurídicos](#) en cuanto a la parte técnica y jurídica, y trasladarlo a la subgerencia de gestión comercial, para que se convoque al comité de sostenibilidad contable y presentar los casos para depuración y/o castigo de cartera.

5.3.4 PERIODO DE TRANSICIÓN

Dado que la ESSMAR E.S.P presenta una cartera amplia de usuarios en mora, y que en algunos casos no se han logrado ejecutar las etapas de cobro persuasivo y Prejurídico, se establecerá a partir de la aprobación del presente manual, un periodo de transición que durará SEIS (06) MESES, en el que el área de cartera a través del personal administrativo y operativo, puede realizar las etapas de cobro Prejurídico y persuasivo frente a aquellos suscriptores que se identifique que no se les han realizado alguna de estas etapas.

5.3.5 PLAN DE TERCERIZACIÓN DE CARTERA

La ESSMAR E.S.P diseñará a partir de la expedición de este manual, un plan de tercerización de la cartera, el cual estará a cargo de la SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CIUDADANO, con el fin de que aquella cartera de difícil cobro y cuyos usos sean COMERCIALES, INDUSTRIALES, ESPECIALES, y RESIDENCIALES ESTRATOS 1, 2, 3, 4, 5 Y 6, puedan ser entregadas a un tercero para que se encargue de ejecutar su cobro y de esa forma normalizar el cumplimiento de dichas obligaciones, o en dado caso realizar una depuración y/o castigo de cartera si no es posible su recuperación después de agotadas todas las etapas de cobro.

5.4 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

5.4.1 CARTERA POR USOS

Incluye el total de los usuarios y el monto de la cartera de acuerdo con los usos que dispone la empresa, clasificándola en usuarios oficiales, comerciales, industriales, especiales, residenciales (estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6).

5.4.2 CARTERA POR EDADES

Para efectos de reportar la cartera a la oficina de contabilidad, se deberá clasificar la cartera por edades.

5.4.3 CARTERA POR SERVICIOS

A fin de tomar decisiones frente a las actividades de suspensión se debe realizar clasificación de la cartera por servicios (Acueducto y Alcantarillado).

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.4.4 SEGÚN LA NATURALEZA

Deberán cobrarse todas las obligaciones en mora por concepto de Acueducto, Alcantarillado y demás, a favor de la entidad, contenidas en documentos que presten mérito ejecutivo, de conformidad a la Ley 142 de 1994, 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).

El profesional universitario de cartera podrá realizar clasificaciones que a su juicio permitan obtener información importante para el proceso.

5.5 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.

5.5.1 COBRO PERSUASIVO

Corresponde a la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre **2 a 4 meses**, la cual será responsabilidad de la Subgerencia Comercial, en los términos del presente reglamento, a quien le corresponde el cobro de las facturas en firme.

Dentro de este periodo, **si el usuario no reacciona ante el cobro y no procede al pago**, se procederá a la siguiente etapa que será la realización del cobro prejurídico, por parte del grupo administrativo y jurídico de cartera.

En esta etapa, el área de cartera desarrollará todas las labores preventivas para recuperar los recursos económicos que le adeuden a la ESSMAR E.S.P. por lo que, en aras de propender por un acercamiento con el usuario, se efectuaran las siguientes estrategias:

- **Remisión de Comunicaciones:** Cartas persuasivas en las cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa e indicar que si no proceden al pago se procederá a la suspensión del servicio y a realizar cobro prejurídico.
- **Visitas de Campo:** El personal operativo de terreno (gestores) realizarán visitas casa a casa invitando al usuario a cancelar su factura, so pena de que se acerque la cuadrilla de corte convencional o drástico, según las condiciones del servicio, para suspenderlo.
- **Brigadas Comerciales:** En este caso, se realizará un análisis del comportamiento de la cartera, determinando los sectores con mayor concentración de la deuda, teniendo en cuenta la prestación y disponibilidad del servicio en la zona, entre otros, para trasladar la oficina móvil de la ESSMAR E.S.P., hasta el sector, ofreciéndole al usuario la facilidad de llevar los servicios prestados por la empresa para normalizar su obligación, hasta el barrio para lograr un mayor acercamiento empresa-usuario y viceversa, tendiente a recuperar las obligaciones, en aras de

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

propender por los principios de eficiencia, eficacia y celeridad administrativa que impone el CPACA.

5.5.2 MEDIDAS DE SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

Se adoptarán las medidas de suspensión y corte del servicio conforme a lo dispuesto en los artículos 140, 141 de la Ley 142 de 1994 y las demás aplicables que la modifiquen o complementen, para aquellos usuarios que, pese al cobro no reaccionan positivamente y realicen convenio o pago total, la suspensión y/o el corte, podrá ser drástico o convencional, según las imposibilidades que se observen en terreno para la suspensión y/o el corte.

- **Suspensión:** El primer aviso de suspensión lo contienen las facturas en su parte delantera, las cuales indicarán la fecha límite de pago. El área de cartera generará la orden para que se ejecute la suspensión o el corte, estas órdenes deberán quedar registradas en el sistema comercial y a su vez reportarlo al área 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 ANC.

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 Persuasivo, si no reaccionan al cobro, pasará a cobro prejurídico y si transcurrida esta etapa no se realizare el pago total o acuerdo de pago, se procederá a remitir a cobro coactivo.

- **Notificación del Corte Definitivo:** El P.U de cartera constatará que el usuario mantiene la suspensión de acuerdo con las novedades de visita y si aquel no ha realizado el pago, enviará notificación de corte definitivo, en la cual se informará sobre la situación de cartera, el plazo para hacer efectivo el corte y se invitará a realizar acuerdo de pago, o pago total de la obligación, dando cumplimiento al debido proceso.
- **Corte del Servicio:** El retraso 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 parte del Representante Legal de la ESSMAR E.S.P., lo cual deberá quedar establecido en la plataforma comercial y ser reportado a 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 en ANC.

Si agotadas estas actividades, durante la etapa de cobro persuasivo, no se logrará el pago de la obligación, el P.U de cartera, deberá darle trámite a la segunda etapa de gestión de cobro, que sería el cobro prejurídico.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.5.3 COBRO PREJURÍDICO

Esta etapa se encuentra bajo la responsabilidad del Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien a través del Profesional Universitario del área de cartera y el grupo de gestión de cobro administrativo y jurídico contratado para tal fin, realizarán el proceso de Gestión Comercial, con la **cartera que tenga entre 5 a 40 meses** periodo dentro del cual se evaluará la receptividad del usuario y la voluntad de pago, determinando si se configuran los requisitos para iniciar o no, cobro coactivo o depuración de cartera en su defecto.

Dentro de esta etapa se realizará lo siguiente:

- **Asignación de cartera al equipo administrativo y jurídico de gestión de cobro**

Bimestralmente el P.U. de cartera, analizará y tomará un segmento de la cartera por usos y edades de mora y la asignará al grupo de gestión de cobro administrativo y jurídico, para que se realice el cobro prejudicial de las obligaciones a cargo de los suscriptores o usuarios, y de esa forma se libren los oficios y procedimientos correspondientes.

- **Cartas de cobro prejudicial**

Realizado el procedimiento anterior, el grupo de gestión de cobro integrado por las abogadas y los analistas de cartera, procederán a enviar cartas de cobro donde indiquen al usuario la cantidad de facturas vencidas y la suma que adeudan por dicho concepto, con el fin de que el usuario comparezca ante las oficinas de la ESSMAR E.S.P., y normalice su obligación, bien sea mediante convenio de pago o mediante pago total, acogiéndose al beneficio de descuento de 100% de intereses por mora, si realiza pago total.

En dicha carta se suministrarán los datos para reportar pagos, los correos y número de teléfono corporativos de las abogadas que gestionan el cobro correspondiente y se indicará el horario de atención y la oficina donde se les atenderá para lo pertinente.

De igual modo dicha carta incluirá un espacio para diligenciamiento de datos de quien recibe la misma, tales como nombre, identificación, teléfono, correo electrónico y fecha en que recibe la carta; lo anterior, con el fin de poder alimentar la base de datos de la empresa y poder realizar gestión de cobro por llamadas telefónicas, si el usuario no reacciona al cobro realizado con la carta.

- **Llamadas telefónicas**

Si el usuario no reacciona frente al cobro realizado mediante envío de cartas, se deberá contactar a los números de celular suministrados al momento de recibir la carta de cobro prejudicial, con el fin de informarles sobre el estado de la deuda, las formas de normalizar su obligación, los planes de financiamiento que se les ofrecen, los descuentos de intereses moratorios por normalizar su deuda, etc.

En caso de advertir que el usuario se muestra telefónicamente renuente al cobro, se le invitará a una cita para atención personalizada en la oficina con las abogadas, para que se entable una mayor

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

comunicación con el usuario y se logró persuadir al deudor, conminándolo a normalizar la obligación.

- **Citas de atención personal con abogadas de gestión de cobro**

Ante la renuencia del usuario a cancelar, se podrá brindar citas para que se acerquen a la oficina de gestión de cobro y coactivo, con el fin de dialogar con el equipo de abogadas y brindar una atención personalizada, en donde el usuario pueda sentirse en un espacio escuchado y se le brinde orientación frente al servicio y este a su vez pueda normalizar la obligación, logrando recuperar esa cartera.

- **Visitas de gestión de cobro**

El grupo de gestión de cobro incluyendo las abogadas, podrán asistir a visitas de gestión de cobranza, si al momento de gestionar la cartera que les ha sido asignada, los usuarios solicitan realizar reuniones para agilizar el proceso de cobro, estas son muy comunes con empresas, y establecimientos de comercio y conjuntos residenciales que cuentan con concejo de administración.

- **Recopilación de la información del deudor**

El profesional universitario de cartera coordinará la realización de búsqueda y/o recopilación de información del deudor que permita identificarlo plenamente, así como los datos necesarios de contacto para comunicaciones y notificaciones que garanticen su comparecencia al proceso y la eficacia de las decisiones administrativas y/o gestiones de cobro que se le adelanten contra estos, para ello se realizará:

- Visitas de campo en terreno, coordinadas con el equipo de censo y catastro de facturación y el área de cartera, optimizando el recurso humano.
- Diligenciando y remitiendo del [CR-F04 Comunicaciones a otras entidades](#) dirigido a entidades públicas y/o privadas, donde pueda reposar información sobre el deudor y los bienes muebles e inmuebles que figuren registrados a nombre de aquel.
- Consulta de datos en páginas como RUES, VUR y/o financieras o crediticias.
- Solicitando información a la oficina de Catastro del Distrito, en pro del principio de cooperación administrativa e institucional.
- Cruces de información con entidades oficiales y privadas, entre estas, la **Cámara de Comercio** y los **Bancos**.

Del envío de cartas de cobro prejurídico y llamadas telefónicas, se deberán dejar las respectivas constancias en la plataforma EGA EXTREME (o la que se encuentre en funcionamiento) indicando fecha y hora y persona con la que se comunica.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

Al finalizar esta etapa se pueden presentar **cuatro (4) situaciones**: que el usuario manifieste la voluntad de suscribir convenio de pago, en este caso se procederá a realizarlo de conformidad; que el usuario decida hacer un pago total, caso en el que se le liquidará la cuenta de cobro por el valor del 100% del capital y se retirará el 100% de intereses moratorios; que el usuario desee hacer pagos parciales, o que el usuario exponga que se niegue al pago, en este último caso, se procederá con el proceso de cobro coactivo.

Fenecida esta etapa, si no se logró obtener el pago de la obligación, el profesional universitario de cartera deberá conformar los expedientes y enviará a cobro coactivo las deudas reales que presente el usuario, para que se inicie el trámite pertinente; para lo cual, el P. U de cartera, deberá adelantar las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, dirección actualizada, propietario o usuario, número de matrícula catastral, establecer la veracidad de esa información con la que reposa en la base de datos o el sistema comercial de la ESSMAR E.S.P., y ordenando la realización de los ajustes pertinentes a la oficina de censo y catastro, para procedan de conformidad, según el ámbito de sus competencias.

5.5.4 COBRO COACTIVO

Esta etapa se encuentra bajo la responsabilidad del Subgerente de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, quien a través del Profesional Universitario del área de cartera y el grupo de gestión de cobro administrativo y jurídico contratado para tal fin, realizarán el proceso de Gestión Comercial coactiva, Dentro de este periodo, si el usuario tiene más de 6 meses y no reaccionó al cobro Prejurídico ni al persuasivo podrá ser trasladado el expediente al grupo de cobro coactivo para el inicio de dicho proceso, siempre y cuando el título ejecutivo se encuentre en firme y pueda ser ejecutado mediante cobro coactivo, de lo contrario, se determinará si es potencial o susceptible de depuración o castigo de cartera.

Para que un expediente pueda ser trasladado al grupo de cobro coactivo para el inicio de dicho proceso, deberá tener al menos una edad de mora de 6 meses y haberse agotado todas las etapas de cobro previas (persuasivo y Prejurídico) en aras de velar por la garantía del debido proceso de los usuarios y darles la oportunidad de realizar el pago voluntariamente.

El proceso de cobro coactivo se registrará por lo establecido en el manual de cobro coactivo.

5.6 CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

El expediente deberá ser conformado por el área de cartera y deberá contener los siguientes documentos:

- Factura (Título Ejecutivo en firme)
- Reclamaciones interpuestas por Usuarios, Suscriptores
- Respuestas de las reclamaciones
- Recursos de apelación (negando o concediendo)
- Soporte de Traslado de apelaciones a la SSP
- Respuesta o pronunciamiento de la SSP frente al recurso de alzada.
- Ordenes de Trabajo, Actas de visita y soportes.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

- Cartas de cobro Prejurídico y Persuasivo.
- Avisos de Corte o suspensión (si los hubiere).
- Ordenes de suspensión y soportes de ejecución de esta (si los hubiere).
- Reinstalaciones y soportes de estas, si los hubiere.
- Convenios de Pago (si los hubiere) con sus anexos.
- Documentos que individualicen al deudor principal o los solidarios si los hubiere.
- Documentos tales como Certificados de libertad y tradición para bienes inmuebles, certificado de existencia y representación legal para Empresas, Sociedades y/o establecimientos de comercio, Certificado de Personería jurídica para el caso de propiedades horizontales, RUT, Copia de Cédula de los deudores, RUNT para el caso de vehículos Automotores.
- Soporte de Estado de Cuenta vigente a la fecha de emisión de mandamiento de pago o inicio del proceso coactivo, que permita acreditar el valor adeudado por el usuario/suscriptor.
- Documento que contenga el avalúo catastral para el caso de bienes inmuebles.
- Los demás que acrediten actuaciones realizadas por la empresa, en referencia al deudor.

5.7 PAGO Y FACILIDADES DE PAGO

5.7.1 BENEFICIARIO

Serán beneficiarias las personas naturales, jurídicas (a través de su representante legal) 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 o administradores de los Conjuntos Residenciales, los terceros que soliciten la facilidad a nombre del deudor como apoderado constituido mediante documento privado, o los que manifiesten ser usuarios del servicio, entre estos, los arrendatarios de los inmuebles.

5.7.2 ACUERDOS DE PAGO/FINANCIACIONES

Los deudores podrán suscribir acuerdos de pago con la ESSMAR E.S.P., con observancia a las reglas de financiación que se contemplan en este manual, y/o aquellas que sean establecidas excepcionalmente mediante acto administrativo expedido por el Representante Legal de la ESSMAR E.S.P. o quien haga sus veces, en caso de campañas en fechas especiales y/o jornadas de brigada especial para recuperación de cartera.

5.7.3 AJUSTES ESPECIALES POR COBROS PROMEDIO

La Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, podrá establecer la posibilidad de realizar ajustes especiales a los deudores que deseen normalizar su cartera mediante cualquiera de las modalidades que tenemos disponibles, bien sea convenio de pago o pago total, teniendo en cuenta aspectos como la prestación del servicio, uso o estrato, y la capacidad de pago que exponga el deudor, validando entonces las condiciones técnicas que permitan proceder a la Instalación de micro medidor, para poder facturarles por diferencia de lectura, conforme a la zona y la cobertura según sea el caso.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.7.4. AJUSTES POR COBROS DEJADOS DE FACTURAR

La Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano, podrá establecer ajustes hasta del 50% sobre los valores dejados de facturar, cuando se detecte o compruebe que hubo falla en las lecturas y las causas por las cuales estas pudieran haberse originado, en aras de velar por la prevalencia del debido proceso, el cual deberá imperar en todas las actuaciones administrativas como establece la Constitución y la Ley.

5.7.5 PAGOS TOTALES

Los deudores podrán realizar el pago total de su obligación, acogiéndose al beneficio de descuento de 100% de interés por mora.

Para el caso de los usuarios que realicen convenios, se podrá estudiar la viabilidad de conceder descuento de intereses por mora, hasta por el 90% del valor de estos.

5.7.6 PAGOS PARCIALES/ABONOS

Los deudores podrán realizar abonos a su deuda.

NOTA: En caso de que se trate de predios que se hallen suspendidos, solo se procederá con la reinstalación por medio de realización de convenio de pago o pago total, caso en el cual el pago parcial o abono, no dará lugar a la reinstalación del servicio, sino se normaliza la obligación.

ABSTENCIÓN DE SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO: En aquellos casos que el deudor aparezca reportado en el boletín de deudores morosos (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.

CLAUSULA ACELERATORIA: Esta cláusula se deberá pactar en los acuerdos de pago y consiste en que si el usuario incumple en el pago de tres (3) cuotas consecutivas de financiación, el convenio se anulará automáticamente por el sistema, dándose por terminado el acuerdo entre la ESSMAR E.S.P. y el deudor; por ende, la empresa tendrá el derecho a que la reducción de intereses que se le haya concedido al usuario con el plan de financiación elegido se retrotraiga por el incumplimiento.

5.7.7 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.

5.8 PLANES DE FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES

Las Políticas de financiación de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P., serán expedidas conforme al marco legal vigente en materia de servicios públicos

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

domiciliarios, con el fin de propender por recuperar efectivamente los dineros que le adeuden los usuarios a la empresa, permitiéndoles a estos normalizar sus obligaciones y a la empresa recuperar la cartera vencida.

Para ello, la Subgerencia Comercial de la ESSMAR E.S.P., permitirá la realización de planes de financiación, teniendo en cuenta criterios tales como nivel de ingreso de los usuarios, la prestación de servicio, la capacidad de pago del usuario entre otros, de igual forma, será remitida comunicación interna al área de cartera donde conste la política interna, la cual podrá tener variaciones, teniendo en cuenta la época del año.

5.8.6 FINANCIACIONES PARA CARTERA MOROSA

Los usuarios con saldos morosos podrán acogerse a estos planes de financiaciones bajo los siguientes parámetros:

- **Usuarios no Residenciales**

Plazo: De 1 a 60 meses.

Cuota Inicial: Mínimo 10%.

- **Usuarios Residenciales**

Plazo: De 1 a 120 meses.

Cuota Inicial: Desde 0% o a negociar.

Nota: La subgerencia de gestión comercial y servicio al ciudadano estará facultada para autorizar convenios de pago, a los usuarios **No residenciales** con cuotas iniciales inferiores al 10% de la deuda conforme a lo establecido en este manual, previo estudio del caso concreto; y para los usuarios residenciales, contará con la facultad de poder ampliar el plazo superior (120 meses), el cual podrá extenderse hasta un máximo de 180 meses, previo estudio del caso concreto.

5.8.7 FINANCIACIONES DE INFRAESTRUCTURA

Para las financiaciones que realicen los usuarios de la ESSMAR E.S.P. y versen en materia de infraestructura, tales como la instalación y/o reposición de acometida de acueducto y/o alcantarillado, instalación de medidor, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- **Usuarios no Residenciales**

Plazo: De 1 a 60 meses.

Cuota Inicial: Mínimo del 10%.

Usuarios Residenciales.

Plazo: De 1 a 120 meses Para estrato 4,5 y 6.

Plazo: De 36 a 120 meses Para estrato 1,2 y 3. (Dando cumplimiento a la normatividad vigente)

Cuota Inicial: Desde 0% o a negociar.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.8.8 PERDIDA DE BENEFICIOS OTORGADOS EN FINANCIACIÓN

La ESSMAR E.S.P. tendrá pleno derecho a revocar los beneficios otorgados en financiaciones, tales como descuentos de intereses moratorios o cualquier otro, a los usuarios/deudores que incumplan el convenio de pago, caso en el cual se reincorporará a la deuda en el estado en que esta se encuentre, los valores que hubieran sido anteriormente descontados, y se iniciaran las acciones jurídicas y administrativas a que haya lugar.

5.8.9 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 este manual de cartera o los actos administrativos que expida la ESSMAR E.S.P., los deudores que tengan pendiente por resolver reclamaciones, recursos, silencios positivos o acciones judiciales siempre y cuando presenten el desistimiento expreso previo de los mismos ante la autoridad que conozca de la acción judicial, reclamación, recurso o silencio positivo, y dicho desistimiento sea aceptado.

5.8.10 ANÁLISIS DE CASOS

La ESSMAR E.S.P., en uso de sus facultades estudiará los casos, con el fin de viabilizar el ajuste de la deuda de los conceptos facturados, para lo cual se realizará el análisis probatorio que corresponda, en aras de adoptar decisiones administrativas sobre el cobro.

El ajuste de los valores adeudados se determinará teniendo en cuenta factores como la prestación del servicio, para lo cual ha de requerirse la emisión de un concepto por parte de la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado, analizar lo concerniente a las condiciones técnicas que se presenten, tales como imposibilidad de instalación de medidor, disposición de las redes etc.

5.8.11 TRÁMITE PARA FINANCIACIÓN

La ESSMAR E.S.P., otorgará a los usuarios la posibilidad de financiar sus obligaciones vencidas, a través de la escogencia de algunos de los planes plasmados en este documento, para ello, esos usuarios deberán realizar el siguiente trámite:

- Diligenciamiento del formato de convenio de pago.
- Para persona natural, fotocopia del documento de identidad.
- Para el caso de las Personas Jurídicas, el certificado de Existencia y Representación Legal.
- Para el caso de administradores de Conjuntos Residenciales y propiedades horizontales, certificación de representación legal emitida por la autoridad distrital, RUT.

5.8.12 FINANCIACIÓN QUE SOLICITA PREDIOS OFICIALES

- La financiación la podrá realizar, el ordenador del gasto o al que este delegue.
- Documento de representación legal o el decreto de delegación.
- Cédula del Delegante y del Delegatario, o del Representante Legal según sea el caso.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

- Cédula de quien suscribirá el convenio.
- Copia de acto administrativo de nombramiento y acta de posesión de quien firma.

5.9 ACTA DE CONVENIO DE PAGO

El funcionario competente para la suscripción y/o firma del convenio de pago, es el Subgerente Comercial, sin perjuicio de que quienes puedan diligenciar el documento, sea el personal encargado de realizar las funciones de gestión de cobro de cartera, el convenio de pago prestará mérito ejecutivo.

5.9.6 CONVENIO DE PAGO CUANDO ESTÁN EN CURSO PROCESOS DE COBRO COACTIVO

Dentro de cualquier etapa del proceso de cobro coactivo, el deudor podrá suscribir convenio de pago, estas financiaciones constarán en resolución expedida por el Gerente o el funcionario que éste haya delegado (Subgerente de Gestión Comercial) si el ejecutado en un proceso de cobro coactivo suscribe convenio, se suspenderá el mismo y 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.

Si el deudor incumple el convenio, se reanudará el proceso de cobro coactivo en el estado en que se encontraba.

5.9.7 PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO

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

5.9.8 CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

De conformidad con lo tipificado en el Artículo 818 del Estatuto Tributario, modificado por el Art. 81 de la Ley 6 de 1992, la prescripción se interrumpe por:

- La notificación del mandamiento de pago.
- Por el otorgamiento de facilidades para el pago.
- Por la admisión de la solicitud del concordato y por la declaratoria oficial de la liquidación forzosa administrativa.

Interrumpida la prescripción, el término empezará a correr de nuevo desde el día siguiente a la notificación del mandamiento de pago, desde la terminación del concordato o desde la terminación de la liquidación forzosa administrativa.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.9.9 SUSPENSIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN

De conformidad con lo tipificado en el Artículo 818 del Estatuto Tributario, modificado por el Art. 81 de la Ley 6 de 1992, el término de prescripción de la acción de cobro se suspende desde que se dicte el auto de suspensión de la diligencia del remate y hasta:

- La ejecutoria de la providencia que decide la revocatoria.
- La ejecutoria de la providencia que resuelve la situación contemplada en el artículo 567 del Estatuto Tributario.
- El pronunciamiento definitivo de la jurisdicción contencioso-administrativa en el caso contemplado en el artículo 835 del Estatuto Tributario.

5.9.10 DECLARATORIA DE PRESCRIPCIÓN DE OFICIO, A PETICIÓN DE PARTE Y FUNCIONARIO COMPETENTE.

De conformidad con lo dispuesto por el Artículo 817 del Estatuto Tributario Nacional modificado por el Art. 8 de la ley 1066 de 2006 y el Artículo 53 de la Ley 1739 de 2014, la prescripción podrá ser decretada de oficio o a petición de parte.

El funcionario competente para decretarla será el Representante Legal de la ESSMAR E.S.P., o a quien este delegue tal facultad, de conformidad con lo tipificado en el Artículo 17 de la Ley 1066 de 2006.

5.10 LA REMISIBILIDAD

El Representante Legal de la ESSMAR E.S.P., podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación de la Subgerencia Comercial, 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.

Para ello, 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

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

ubicación y cuando la deuda tenga una anterioridad, a partir de su exigibilidad, igual o mayor 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.

5.10.6 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.

5.10.7 TERMINACIÓN DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

Una vez verificado el pago en las etapas persuasiva y prejurídico, se procederá a dejar la anotación en el respectivo sistema comercial EGA, y se le extenderá la paz y salvo al deudor si este lo solicita.

Si existe proceso administrativo coactivo, según el artículo 833 del Estatuto Tributario y/o aquellas normas que lo modifiquen, complementen o adicionen, se declarará la terminación del procedimiento mediante acto administrativo, y se procederá a archivar el expediente del proceso, levantando las medidas cautelares que se hubieran decretado (si ello ocurrió).

5.10.8 SANEAMIENTO CONTABLE

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 716 de 2001, reglamentada por el Decreto Nacional 1282 de 2002, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1914 de 2003 y prorrogada su vigencia por el art. 1, Ley 901 de 2004, por la cual se expiden normas para el saneamiento de la información contable en el sector público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones, se tiene que es obligatorio que los entes del sector público adelanten las gestiones administrativas necesarias para depurar la información contable, de manera que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de las entidades públicas.

Para el efecto, deberá establecerse la existencia real de bienes, derechos y obligaciones, que afectan el patrimonio público depurando y castigando los valores que presentan un estado de cobranza o pago incierto, para proceder, si fuera el caso a su eliminación o incorporación de conformidad con los lineamientos de dicha ley.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

Al respecto, es menester indicar que el **Artículo 4 de la Ley 716 de 2001**, Prorrogada su vigencia por el **art. 1 de la Ley 901 de 2004, Modificado y adicionado por el art. 2 de la Ley 901 de 2004**, tipifica lo siguiente:

“(…)

Artículo 4°. Depuración de saldos contables. Las entidades públicas llevarán a cabo las gestiones necesarias que permitan depurar los valores contables que resulten de la actuación anterior, cuando corresponda a alguna de las siguientes condiciones:

- a) Valores que afecten la situación patrimonial y no representen derechos, bienes u obligaciones ciertos para la entidad;*
- b) Derechos u obligaciones que no obstante su existencia no es posible realizarlos mediante la jurisdicción coactiva;*
- c) Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso;*
- d) Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago;*
- e) Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos;*
- f) Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate;*
- g) Los inmuebles que carecen de título de propiedad idóneo y respecto de los cuales sea necesario llevar a cabo el proceso de titulación para incorporar o eliminar de la información contable, según corresponda.*

Parágrafo 1°. Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en esta ley, las entidades podrán contratar la realización del proceso de depuración contable con contadores públicos, firmas de contadores o con universidades que tengan facultad de contaduría pública debidamente reconocida por el Gobierno Nacional.

Parágrafo 2°. Los derechos y obligaciones de que trata el presente artículo, y cuya cuantía sea igual o inferior a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes, solo requerirán prueba sumaria para que sean depurados de los registros contables de las entidades públicas.

Parágrafo 3°. Las entidades estatales para relacionar las acreencias a su favor pendientes de pago deberán permanentemente en forma semestral, elaborar un boletín de deudores morosos, cuando el valor de las acreencias supere un plazo de seis (6) meses y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos legales vigentes. Este boletín deberá contener la identificación plena del deudor moroso, bien sea persona natural o jurídica, la identificación y monto del acto generador de la obligación, su fecha de vencimiento y el término de extinción de esta.

Las personas que aparezcan relacionadas en este boletín no podrán celebrar contratos con el Estado, ni tomar posesión de cargos públicos, hasta tanto demuestren la cancelación de la totalidad de las obligaciones contraídas o acrediten la vigencia de un acuerdo de pago.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

El boletín será remitido al Contador General de la Nación durante los primeros diez (10) días calendario de los meses de junio y diciembre de cada anualidad fiscal. La Contaduría General de la Nación consolidará y posteriormente publicará en su página Web el boletín de deudores morosos del Estado, los días 30 de julio y 30 de enero del año correspondiente.

La Contaduría General de la Nación expedirá los certificados de que trata el presente párrafo a cualquier persona natural o jurídica que lo requiera. Para la expedición del certificado el interesado deberá pagar un derecho igual al tres por ciento (3%) del salario mínimo legal mensual vigente. Para efectos de celebrar contratos con el Estado o para tomar posesión del cargo será suficiente el pago de derechos del certificado e indicar bajo la gravedad del juramento, no encontrarse en situación de deudor moroso con el erario o haber suscrito acuerdos de pago vigentes.

Texto subrayado declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1083 de 2005.

*La Contraloría General de la República y demás órganos de control fiscal verificarán el cumplimiento por parte de las entidades estatales de la presente obligación.
(...)”*

Para lo anterior, la ESSMAR E.S.P., deberá ceñirse al procedimiento, políticas y lineamientos establecidos en la RESOLUCIÓN ES 2022-09-09-002 del 09 de septiembre de 2022 emitida por la Agencia Especial de la ESSMAR “Por medio de la cual se crean las disposiciones generales del manejo contable y ejecución del proceso de depuración de los estados contables de la ESSMAR E.S.P.” y aunado a ello, a lo dispuesto en el [CR-P03 Procedimiento Depuración Cartera](#) de depuración y/o castigo de cartera.

Para lo cual, ha de adelantarse el procedimiento descrito en los documentos mencionados anteriormente, y llevarlos por parte de la Subgerencia Comercial, ante el comité de sostenibilidad contable de la ESSMAR E.S.P., para los fines pertinentes, sea depuración y/o castigo de la cartera.

5.10.9 SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y CONTROL DE LA CARTERA Y EL RECAUDO DE LA ESSMAR E.S.P

La subgerencia de Gestión Comercial, a través del Profesional encargado de Cartera y Recaudo, se encargará de velar por revisar y monitorear constantemente la cartera de la ESSMAR E.S.P., realizando las labores administrativas de asignación para gestión de cobro, seguimiento, control operativo, labores de gestión comercial, suspensión y corte, brigadas por zonas y todas aquellas que propendan por recuperar la cartera y aumentar el recaudo de la ESSMAR E.S.P., realizando informes semanales, mensuales y/o periódicos, donde se pueda observar la efectividad del recaudo, reasignando dinámicamente la cartera segmentada al personal de gestión de cobro, trazando las metas propuestas para recuperación de la cartera y el recaudo, estableciendo los indicadores del área y los lineamientos para la misma.

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

5.10.10 AUTORIZACIÓN Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO – HABEAS DATA.

La ESSMAR E.S.P., adoptará los mecanismos tendientes a implementar en sus formatos y documentos comerciales, lo concerniente a la autorización y reporte a centrales de riesgo, habeas data etc.

El reporte a las centrales de riesgo será informado a EL DEUDOR y EL DEUDOR SOLIDARIO por parte de la ESSMAR E.S.P, con señalamiento expreso de la obligación en mora, que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma, dicha comunicación, se realizará con una antelación de por lo menos veinte (20) días calendario, a la fecha en que se producirá el reporte; pero en todo caso, no antes de que quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el deudor o deudor solidario, los deudores, asumirán el costo que se cause por el retiro del reporte de dichas centrales.

5.10.11 AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La ESSMAR E.S.P., adoptará en sus documentos comerciales las políticas establecidas en la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) para la autorización del tratamiento de datos personales, para las siguientes finalidades:

- Envío de información comercial, publicitaria, de mercadeo, administrativa, institucional y educativa de los productos y / o servicios de ESSMAR E.S.P., así como sus actividades y eventos
- Notificaciones, ofertas económicas, investigaciones de mercado
- Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en los contratos de condiciones uniformes, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio público; así como las obligaciones derivadas de otras relaciones contractuales
- Comunicación de información sobre el estado de cartera y alternativas de pago de: (i) los contratos de los servicios públicos en los cuales actúo en calidad de propietario, suscriptor, usuario o poseedor del inmueble; y (ii) otros productos, servicios, conceptos y ofertas comerciales en los cuales actúo como solicitante
- Realizar futuras actualizaciones y validaciones de sus datos. Esto significa, entre otros que la ESSMAR E.S.P., puede consultar, actualizar y poblar las bases de datos haciendo uso de bases de datos públicas o privadas legítimas de terceros para las finalidades y tratamientos enunciados en dicha autorización.

La ESSMAR E.S.P., colocará en la página web institucional, lo concerniente a la política de tratamiento de la información y datos personales que tiene la empresa y esta deberá permanecer colgada en el sitio web <https://essmar.gov.co/>

Las autorizaciones estipuladas en cuanto al manejo, consulta, tratamiento y uso de datos personales, así como los reportes a centrales de riesgo, se ajustarán a la normatividad legal contenida en la Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y la Ley 1266 de 2008, adicionada y modificada por la Ley 2157 de 2021, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

- 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](#).
- Las comunicaciones internas que se dependan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales](#)

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	Articulo 14.9
Ley	Congreso de la República	1066	29 de julio de 2006	Artículo 3,5 y subsiguientes
Ley	Congreso de la República	1564	12 julio de 2012	Artículos 289 y subsiguientes

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de comunicaciones oficiales
- CR-P03 Procedimiento Depuración Cartera
- 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

	PROCESO	Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	CR-M01
	MANUAL	Recaudo y Cartera	VERSIÓN	02

9 REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

10 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	15/04/2021	5. Generalidades	Se ajusto este ítem de la versión 01.

11 ANEXOS

N/A

