1. OBJETIVO

Definir los lineamientos que permitan llevar a cabo la provisión de la cartera, a través de los procedimientos administrativos necesarios que nos permitan llevar a cabo su depuración y/o castigo; generando así el saneamiento de esta, estableciendo el monto de la cartera de difícil gestión y difícil cobro, determinando la realidad económica, financiera y contable de derechos, bienes u obligaciones que se reflejan en la cartera de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de Gestión de Cartera y depuración contable de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta.

Este procedimiento inicia con la identificación de las partidas contables a depurar, continua con la expedición del acto administrativo que ordene la depuración y finaliza con el deterioro contable y consolidación de los expediente a depurar.

COPIA SIGES CONTROLADA

3. RESPONSABLES

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

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Acuerdos de Pago:** Son las fórmulas o acuerdos entre el usuario y la empresa para fragmentar el pago de cada una de las facturas de servicios pendientes.

- **Cartera:** Son cuentas impagadas que surgen de la prestación de los servicios públicos domiciliarios prestados en el giro ordinario de la empresa y en desarrollo de su objeto social.

- **Caducidad:** El transcurso del tiempo, genera la extinción de un derecho. El paso del tiempo imposibilita el derecho a ejercer las facultades conferidas en la ley o el reglamento, es decir, una vez vencidos los términos para adelantar la acción, se pierde la facultad de iniciar algún tipo de acción.

- **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.

- **Concepto Jurídico:** Para garantizar el debido proceso y sustentar legalmente la decisión de depurar, el responsable del área jurídica deberá emitir un concepto con la recomendación de efectuar o no la depuración contable, con base en la evaluación de los documentos sometidos a su consideración y la gestión realizada en el proceso de cobro.

- **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.

- **Depuración de cartera:** Procedimiento mediante el cual se acopia la información y documentación suficiente y pertinente que sirva de soporte para los ajustes contables realizados a los saldos de difícil recaudo o cuando se compruebe que la relación costo-beneficio es desfavorable para las finanzas de la entidad.

- **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.

- **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 en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales.

- **Prescripción:** Es una forma de extinguir las obligaciones que de conformidad con el Código Civil en su artículo 2512 consiste en: un modo de adquirir las cosas ajenas o de extinguir las acciones o derechos, por no haberse poseído las cosas y no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y concurriendo los demás requisitos legales.

- **Pérdida de Fuerza Ejecutoria:** Consiste en la pérdida de obligatoriedad de un acto administrativo por las razones fijadas en la ley, entre otras, se configura cuando al cabo de cinco años de estar en firme el acto, la administración no ha realizado gestión tendiente a ejecutarlo (Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo art. 91).

COPIA SIGES CONTROLADA

- **Permisibilidad:** Constituye una de las formas de extinción de las obligaciones, la misma se encuentra referida al paso del tiempo y a situaciones como que después de haber adelantado el procedimiento para el cobro, se verifica que falleció el deudor son dejar bienes para hacer efectiva la obligación o que, aunque esté vivo fue imposible localizarlo y/o no se ubicaron bienes para cobrar la deuda. Esta situación debe haber persistido por más de cinco (5) años. (Decreto 328 del 20 de febrero de 1995).

- **Relación Costo-Beneficio:** Aplicación de la metodología de estudio Costo-Beneficio de reconocido valor técnico, que determina que los costos relacionados con el proceso de gestión de cobro de cartera son superiores a los beneficios estimados, es decir que no se obtenga beneficio alguno, por lo que procede a ordenar su depuración contable al resultar desfavorable para las finanzas de la entidad.

- **Reconstrucción de expediente:** La entidad deberá adelantar el proceso técnico de reconstrucción en aquellos casos en que se hayan deteriorado o extraviado los expedientes que contienen los documentos en que constan los derechos a favor la entidad y/o los documentos que soportan la gestión de cobro.

5. GENERALIDADES

- Los responsables de adelantar el proceso de depuración elaborarán una ficha de depuración en la que señalen las acciones de cobro, administrativas, jurídicas y contables que se adelantaron y que sirven de soporte al Comité para ilustrarnos sobre la gestión adelantada y de soporte en la decisión contable. Dicha ficha debe ser debidamente firmada por las áreas intervinientes.

- Documentos que deben presentarse para la provisión/depuración de la cartera:

  - Titulo ejecutivo (Factura).
  - Visita técnica domiciliaria de cada suscriptor.
  - Ficha Técnica de Depuración Valores que afecten la situación patrimonial y no representen derechos, bienes u obligaciones ciertos para la entidad.
  - Informe técnico de las condiciones de prestación de los servicios.
  - Concepto jurídico que sustente las razones por las que se debe depurar la cartera. CRITERIOS
  - Presentación de informe donde se caracterice cada uno de los suscriptores de provisionar y se informe las causas por las cuales esta cartera no es posible su cobro y recuperación.

- Que el artículo 4° de la ley 716 de 2001, adicionado por el artículo 2° de la ley 901 de 2004, dispuso que la depuración de saldos contables tenía lugar cuando corresponda a alguna de las siguientes condiciones:

  - Valores que afecten la situación patrimonial y no representen derechos, bienes u obligaciones ciertos para la entidad.
  - Derechos u obligaciones que no obstante su existencia no es posible realizarlos mediante la jurisdicción coactiva.
  - 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.

- 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.
- Cuando no haya sido legalmente **posible imputarle a alguna persona** el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
- Cuando evaluada y establecida la **relación costo beneficio** resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.
- 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.

- La responsabilidad y competencia para realizar la depuración, el castigo de los valores y la exclusión de la gestión de los valores contables de la cartera recae en el representante legal de cada entidad, quien para ello proferirá el acto administrativo que corresponda, previa recomendación del comité de cartera.

- Que habida cuenta que, por expresa disposición legal, la factura de servicios públicos es un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de esta una prescripción de la acción ejecutiva de cinco (5) años, según lo previsto en el artículo 2536 del Código Civil.

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

- La ley 1066 de julio 29 del 2006, ordena a las entidades públicas, en el numeral 1 del artículo 2, dictar un Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, en el cual se deben incluir las condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago y determina las disposiciones que rigen el cobro ejecutivo a través de la jurisdicción coactiva, a la que debe 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.

- Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales

- 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.

COPIA SIGES CONTROLADA

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	**Realizar Identificación:** Realiza un diagnóstico que permite Identificar las partidas contables susceptibles de depurar. Nota: La depuración de saldos contables tendrá lugar cuando corresponda a alguna de las condiciones establecidas en las generalidades del procedimiento, según la normativa legal vigente.	P.U Adscrito Subgerencia Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano	N/A
2	**Presentar solicitud:** Anexa la documentación pertinente que soportará la depuración. Nota 1: El subgerente comercial y atención al ciudadano debe presentar informe que contenga el concepto técnico, jurídico y ficha técnica como documentación que soporte la depuración de las partidas contables. Nota 2: El subgerente comercial y atención al ciudadano realizara la solicitud de convocatoria del comité de sostenibilidad contable al secretario técnico del comité mediante GD-F23 Modelo de Comunicación Interna y/o correo corporativo.	Subgerente Comercial y Atención al Ciudadano	GD-F23 Modelo de Comunicación Interna Correo corporativo
3	**Convocar comité sostenibilidad contable** Convoca reunión a los miembros del comité de sostenibilidad contable mediante GD-F23 Modelo de Comunicación Interna y/o correo corporativo. Nota: Los miembros del comité deben asistir obligatoriamente a las reuniones que se convoquen.	Secretario técnico Comité	GD-F23 Modelo de Comunicación Interna Correo corporativo

COPIA SIGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
5	**Revisar y emitir recomendación:** El subgerente comercial y atención al ciudadano socializa informe al comité con los casos susceptibles a depurar, exponiendo las actuaciones adelantadas en campo, soportadas por concepto técnico, jurídico según los lineamientos establecidos en el CR-F10 Unificado Componentes Técnicos y Jurídicos	Comité Sostenibilidad Contable	CR-F10 Unificado Componentes Técnicos y Jurídicos
	Levantar acta: Levanta acta en el SI-F05 Formato Acta de Reunión que contenga lo analizado y resuelto en el Comité técnico de Sostenibilidad contable, la cual deberá contener la decisión, mediante la cual recomienda o no, al representante Legal de la ESSMAR E.S.P, la depuración de cartera, de los casos analizados y debidamente soportados, con la relación de partidas a depurar y su respectiva causal.	Secretaría Técnica del Comité de Sostenibilidad	SI-F05 Formato Acta de Reunión
6	**Enviar concepto a gerencia General:** ¿De acuerdo con el concepto del Comité de Sostenibilidad Contable, se continúa con la depuración? SI - Pasar a la actividad No. 7 NO - Pasar a la actividad No. 2	Gerente General	N/A
7	**Expedir acto administrativo que ordena la depuración:** Emite el acto administrativo que ordene la depuración de cartera y efectuar los registros contables correspondientes y la actualización en los sistemas de información y/o bases de datos y cualquier otra actuación que se desprenda de la decisión tomada, con base en el acta de recomendación del Comité Técnico de Sostenibilidad.	Subgerencia Corporativa oficina de asuntos jurídico y contractuales	Acto Administrativo

COPIA SGES CONTROLADA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Nota: EL acto administrativo será proyectado por la Subgerencia corporativa y revisado por la oficina de asuntos jurídico y contractuales.		
8	**Realizar deterioro contable:** Realiza los registros y actuaciones pertinentes para que el proceso de depuración se refleje en los estados contables y en el sistema de información de Cartera de la ESSMAR E.S.P, con base en el acto administrativo expedido por el Representante Legal.	Director Financiero/Subgerencia Corporativa Jefe de Cartera ESSMAR o quien haga sus veces	N/A
9	**Consolidar expediente final de la documentación:** Todas las actuaciones realizadas se consolidarán en el expediente final, que quedará a disposición para consulta por parte de la misma entidad o los organismos de control. El archivo deberá conservarse en el área de cartera, por el tiempo definido para este tipo de documentos que tenga establecido la Entidad.	P.U Adscrito Subgerencia Gestión Comercial	N/A

COPIA SIGES CONTROLADA

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
Artículo 116, 209	Constitución Política De Colombia	Artículo 116, 209	4 de julio de 1991	Artículo 116, 209
Resolución	Contaduría General de la Nación.	193	05 mayo de 1996	"Por el cual se incorporan, en los procedimientos transversales del régimen de contabilidad pública, el

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
				procedimiento para la evaluación del control interno contable".
Decreto	Congreso de la República	624	30 de marzo de 1989	Artículo 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

COPIA SIGES CONTROLADA

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- ISO 9001:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos"
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
GD-F23	Modelo de Comunicación Interna	Digital/físico	Permanente	Cartera	Por código y fecha	TRD
CR-F10	Unificado Componentes Técnicos y Jurídicos	Digital/físico	Permanente	Cartera	Por código y fecha	TRD
SI-F05		Digital/físico	Permanente	Cartera	Por código y fecha	TRD

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	**Nombre**	**Lugar y Medio**	**Tiempo de Retención**	**Responsable de Archivarlo**		
	Formato Acta de Reunión (V1)					

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

COPIA SIGES CONTROLADA

11. ANEXOS

N/A