

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Establecer la hoja de ruta procedimental para la ejecución del procedimiento de cobro coactivo, conforme al manual adoptado y las normas aplicables que rigen sobre la materia, en aras de dinamizar el proceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el proceso de cobro administrativo coactivo, lo que facilitará a la ESSMAR E.S.P., recuperar por medio de esta modalidad de cobro, los valores que le adeuden a la empresa los suarios/suscriptores de los servicios que se prestan. Este procedimiento inicia con la solicitud de información del Deudor para el Decreto de Medidas Cautelares y finaliza con el levantamiento de medidas cautelares.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este procedimiento estará a cargo de Dirección 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

- **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, en el caso de servicios públicos se debe tener en cuenta también lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículo 130 y demás normatividades aplicables que lo modifiquen, complementen o sustituyan.
- **Debido proceso:** Derecho fundamental de rango constitucional preceptuado en el Artículo 29 de nuestra Constitución Política, se aplica a toda clase de actuaciones tanto judiciales como administrativas, con plena observancia de la ley preexistente al acto o situación imputable, con funcionarios competentes encargados de adelantar los procesos y/o procedimientos y respetando la plenitud de formas propias de cada juicio, partiendo siempre de la presunción de inocencia y respetando el derecho a la defensa durante el proceso, con la mayor celeridad posible, con la posibilidad de presentar pruebas y controvertir las que obren en contra del investigado o ejecutado y todas aquellas gamas de garantías constitucionales que lo rodean conforme a nuestra carta política.
- **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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yeinys Solano Gómez/Martha Campo/Deidre Castro Gutierrez Cargo: P.U Adscritas a la Subgerencia de gestión Comercial y Servicio al Ciudadano Fecha: 14/09/2023	Nombre: Luis G. Lozano Cargo: P.E Adscrito a Secretaria General Fecha: 15/09/2023	Nombre: Edgar Aarón Guerrero Cargo: Subgerente de gestión Comercial y Servicio al Ciudadano Fecha: 20/09/2023

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales, en materia de servicios públicos la facultad se tiene conferida en la Ley 142 de 1994 – Art 130.

- **Obligación:** Vinculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar en favor de otra una prestación lícita, posible y determinable.
- **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.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **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.
- **Pago:** Cumplimiento normal de una obligación, consistente en la entrega por el deudor al acreedor de una cantidad de dinero que le debe.
- **Proceso:** Conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación del derecho objetivo.
- **Recursos:** Medios establecidos por el legislador para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación de una providencia judicial o de una decisión administrativa.
- **Termino:** Plazo o tiempo que la ley señala para cumplir o ejercitar una actuación procesal o administrativa.
- **Títulos ejecutivos:** Documentos que permiten incoar una acción procesalmente denominada ejecutiva, o el procedimiento administrativo de cobro, el cual debe provenir del deudor y constituir plena prueba contra él, la obligación que contenga el documento debe ser expresa, clara y de inmediata exigibilidad (en materia de servicios públicos vendría a ser la factura).
- **Acción procesal:** Facultad de promover la actividad de un órgano jurisdiccional y mantenerla en ejercicio, hasta lograr que esta cumpla en relación con un caso concreto planteado. en toda acción procesal, se identifican cuatro elementos; sujeto activo, sujeto pasivo, objeto y causa. –
- **Accionante o funcionario Ejecutor:** Persona que ejerce la acción en el proceso.

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

- **Acreeedor:** Persona que tiene derecho o acción para exigir el cumplimiento de una obligación, por lo tanto, es el sujeto activo de esta.
- **Deudor o ejecutado:** Persona que tiene la obligación de realizar el pago derivado de la prestación del servicio por ser suscriptor o usuario del servicio.
- **Acto administrativo:** Es uno de los medios a través del cual se cumple la actividad administrativa, es la manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos.
- **Citación:** Llamamiento efectuado a una persona o personas determinadas para que se presenten ante la autoridad que emite un acto administrativo para que se notifique de aquel.
- **Medidas Cautelares:** Se entiende por medidas cautelares aquellas decisiones que en el campo administrativo que nos ocupan, sirven de respaldo económico al resultado del proceso en la medida que aseguran la eficiencia del mismo, cumpliendo con una orden preventiva y evitando que los bienes que pueden servir de respaldo al pago de la obligación se vendan o deterioren por parte del ejecutado, conforme a lo tipificado por el Artículo 837 del Estatuto Tributario, previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes del deudor que se hayan establecido como de su propiedad.
- **Límite de Embargabilidad:** Límite fijado por el legislador, según el Artículo 838 del E.T.N., 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.
- **Remate de bienes:** Adjudicación de los bienes del deudor a quien haya hecho la mejor postura en la subasta pública.
- **Secuestro:** Depósito convencional, judicial o administrativo de una cosa que se disputan dos o más personas, en manos de un tercero (secuestre), quien deberá restituirla a quien obtenga la decisión favorable.
- **Terminación:** Finalización del proceso de cobro coactivo por haberse realizado el pago de la obligación o las causales previstas en la norma entre estas que prosperen excepciones o aquellas estipuladas por el legislador.
- **Archivo:** Como lo indica su nombre, es la acción de archivar el expediente procesal por haberse concluido la actuación.

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

- **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, y concurriendo los demás requisitos legales.

5. GENERALIDADES

- La Subgerencia de Gestión Comercial y Servicio al Ciudadano trazará las directrices a ser ejecutadas por el área de cartera y el grupo jurídico de gestión de cobro, en todo caso los actos que se expidan serán suscritos por el Representante Legal o quien haga sus veces.
- Documentos que debe contener el expediente:
 - 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.
 - 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

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 modificado por el art. 8, Ley 791 de 2002 así:

“(...) Artículo 2536. Prescripción De La Acción Ejecutiva Y Ordinaria. Modificado por el art. 8, Ley 791 de 2002, el nuevo texto es el siguiente: La acción ejecutiva se prescribe por cinco (5) años. Y la ordinaria por diez (10).

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

La acción ejecutiva se convierte en ordinaria por el lapso de cinco (5) años, y convertida en ordinaria durará solamente otros cinco (5).

Una vez interrumpida o renunciada una prescripción, comenzará a contarse nuevamente el respectivo término.

(...)"

- 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 tal motivo, los servidores públicos de 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.
- 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](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
1	<u>Librar oficios solicitando información del Deudor para el Decreto de Medidas Cautelares:</u> Solicita a distintas entidades (Secretaría de Movilidad, RUNT, Secretaría de Hacienda y/o cualquier otra entidad) información de bienes y/o cuentas a nombre del deudor, con el fin de obtener datos que faciliten el decreto de medidas cautelares que garanticen el pago de la obligación dentro del proceso de cobro coactivo.	PU adscrito a Gestión Comercial y Atención al ciudadano/Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
2	<u>Definir Contenido del Expediente:</u> Actúa conforme lo descrito en el CR-M02 Manual de Cobro Coactivo.	PU adscrito a Gestión Comercial y Atención al ciudadano/Subgerencia Comercial y	CR-F26 Caratula de Expediente CR-F32 Check list contenido de

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	Adicionalmente, el expediente deberá llevar una carátula conforme CR-F26 Caratula de Expediente y se usa el CR-F32 Check list contenido de expediente para conformación .	Atención al Ciudadano	expediente para conformación
3	<u>Conformar expediente por parte de Cartera:</u> Conformar los expedientes que traslada al grupo jurídico de gestión de cobro para realizar el proceso coactivo, conforme a lo dispuesto en el CR-M02 Manual de Cobro Coactivo .	PU adscrito a Gestión Comercial y Atención al ciudadano/Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
4	<u>Realizar constancia de ejecutoria o firmeza del título ejecutivo:</u> Emite certificación donde conste que la factura no tiene reclamaciones y/o recursos pendientes por resolver y puede ser cobrada mediante jurisdicción coactiva. Para ello diligencia el formato de CR-F23 Constancia de ejecutoria y/o firmeza de la factura y/o el título ejecutivo	Subgerente Comercial o P.E. de oficina de Atención al Ciudadano.	CR-F23 Constancia de ejecutoria y/o firmeza de la factura y/o el título ejecutivo
5	<u>Remitir expediente del área de cartera al grupo jurídico de gestión de cobro:</u> Realiza registro del proceso en el libro radicador del área de cartera. La remisión del expediente se surte haciendo entrega de este al funcionario o persona encargada de recibirlos en el grupo jurídico de gestión de cobro y dejando constancia en una planilla conforme al CR-M02 Manual de Cobro Coactivo . Una vez surtido este trámite el expediente queda a cargo del grupo jurídico de gestión de cobro para su inicio.	PU adscrito a Gestión Comercial y Atención al ciudadano/Subgerencia Comercial y Atención al Ciudadano Funcionario encargado de recibir.	CR-F30 Planilla de Reparto de Expedientes
6	<u>Librar mandamiento de pago:</u> Firma el CR-F05 Formato mandamiento de pago , previa proyección del grupo jurídico encargado, el cual deberá trasladarse al Subgerente Comercial y al/la jefe de	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F05 Formato mandamiento de pago

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	Oficina Jurídica y Asuntos Contractuales, para que procedan con la revisión, aprobación y visto bueno.		
7	<u>Expedir auto que decreta embargo:</u> Expede auto que decreta el embargo de bienes, se enviará un oficio remitiendo copia de este a la Oficina de Registro correspondiente para su inscripción y se procederá conforme al Artículo 839 del E.T.N., adicionado por el Artículo 82 de la Ley 2277 de 2022 y demás normas concordantes.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F17 Decreto de medidas cautelares CR-F04 Formato a otras entidades
8	<u>Citar notificación del mandamiento de pago:</u> Procede a enviar la respectiva citación al ejecutado para que comparezca a notificarse personalmente del mandamiento de pago dentro de (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de que se recibe la citación) Art 68 Ley 1437 de 2011 y Art 826 del Estatuto Tributario. Nota: la citación se realizará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del mandamiento de pago.	Funcionario a cargo de enviar las citaciones	CR-F28 Citación para notificación Personal
9	<u>Nombrar secuestre:</u> Designa al auxiliar de la justicia que fungirá como Secuestre de los bienes que hayan sido debidamente embargados.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F19 Auto de nombramiento designación de secuestre
10	<u>Comunicar designación de secuestre:</u> Comunica al auxiliar de la justicia que ha sido designado en el proceso como secuestre.	Servidor a cargo de notificar designado	CR-F22 Comunicación de designación perito-secuestre
11	<u>Dar Posesión al Secuestre:</u> Da posesión al perito o secuestre una vez se designe, comunique y acepte el cargo.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F11 Acta de posesión de perito o secuestre
12	<u>Efectuar notificación Personal:</u> Realiza las notificaciones personales procederá a notificar personalmente el mandamiento de pago, al deudor (es) dentro de los diez (10) días hábiles contados	Servidor a cargo de notificar designado	CR-F24 Notificación personal mandamiento de pago

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	a partir del día siguiente de que este recibió la citación. (Art 68 Ley 1437 de 2011 y Art 826 del Estatuto Tributario.).		
13	<u>Efectuar notificación por Correo:</u> Notifica a través de correo enviando una copia del mandamiento de pago, a la dirección que disponga la empresa, de acuerdo con lo indicado en los artículos 565 y siguientes del Estatuto Tributario y Código General del Proceso.	Servidor a cargo de notificar designado	CR-F05 Formato mandamiento de pago
14	<u>Notificar por Aviso:</u> Hace aviso en el cual conste que se ha librado mandamiento de pago, identificando el deudor, la naturaleza de la obligación, la cuantía y la fecha de la actuación, y en todo caso en un lugar de acceso al público de la misma entidad, en este evento el termino se contará desde el día hábil siguiente a la publicación del aviso, conforme a lo estipulado en el Artículo 568 del Estatuto Tributario Nacional.	Servidor a cargo de notificar designado	CR-F29 Notificación por Aviso
15	<u>Notificar por medio de Publicación.</u> Cuando no se hubiere localizado la dirección del deudor por ningún medio, la notificación se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento de pago en un periódico de amplia circulación local o nacional (Artículo 565 E.T.).	Servidor a cargo de notificar designado	CR-F05 Formato mandamiento de pago
16	<u>Notificación por conducta concluyente:</u> De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 301 del Código General del Proceso para los actos administrativos, es válida la notificación del mandamiento de pago, cuando el deudor manifiesta que conoce la orden de pago o menciona en escrito que lleva su firma o propone excepciones, se tendrá notificado personalmente el deudor, en la fecha de presentación del escrito respectivo.	Servidor a cargo de notificar designado o Abogada del grupo jurídico de gestión de cobro.	Documento o manifestación expresa que realice el deudor
17	<u>Presentar excepciones contra el mandamiento de Pago:</u> Interpone dentro de los 15 días siguientes a la notificación del mandamiento de pago.	El/los ejecutado (s)	Documento que presente el deudor

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
18	<u>Emitir resolución que resuelve sobre las excepciones.</u> Dentro del mes siguiente a la presentación del escrito mediante el cual se proponen las excepciones, el funcionario competente decidirá sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea el caso. (Artículo 832 del Estatuto Tributario).	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F33 Resolución que Resuelve Excepciones
19	<u>Interponer recursos:</u> Actúa de conformidad con el Artículo 834 del E.T.N. modificado por el Artículo 80 de la Ley 6 de 1992, procede el recurso de REPOSICIÓN contra la RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES, en ese orden de ideas, en la resolución que rechace las excepciones propuestas, se ordenará adelantar la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados. El recurso debe interponerse dentro del mes siguiente a la notificación del acto administrativo que rechaza las excepciones propuestas.	El/los ejecutado (s)	Documento que presente el Ejecutado
20	<u>Resolver recurso de reposición y auto que lo resuelve:</u> Resuelve a través de acto administrativo el recurso de reposición, para ello, la empresa tendrá un mes, contado a partir de su interposición en debida forma para resolverlo, de conformidad con lo establecido en el Art 834 del E.T.N. modificado por el Artículo 80 de la Ley 5 de 1992	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F31 Resolución que Resuelve el Recurso de Reposición
21	<u>Ordenar ejecución:</u> Proferirá resolución ordenando el avalúo de los bienes y seguir adelante la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta resolución no procede recurso alguno. Para practicar el remate, se regirá por las reglas previstas en los Artículos 450 y SS del CGP	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F31 Resolución que Resuelve el Recurso de Reposición
22	<u>Designar o nombrar al Perito</u>	Representante Legal de la	CR-F18 Auto de nombramiento

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	Designar al auxiliar de la justicia que fungirá como perito.	ESSMAR o a quien este delegue	designación de perito
23	<u>Comunicar Designación al Perito:</u> Comunica al auxiliar de la justicia que ha sido designado en el proceso como perito.	Funcionario a cargo de notificar	CR-F22 Comunicación de designación perito-secuestre
24	<u>Posesionar al Perito o Secuestre:</u> Dársele posesión al perito o secuestre una vez se designe, comunique y acepte el cargo.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F11 Acta de posesión de perito o secuestre
25	<u>Reglas para avalúos:</u> Procede al avalúo de los bienes conforme a las reglas siguientes: a) Tratándose de bienes inmuebles, el valor será el contenido en la declaración del impuesto predial del último año gravable, incrementado en un cincuenta por ciento (50%); b) Tratándose de vehículos automotores, el valor será el fijado oficialmente para calcular el impuesto de rodamiento del último año gravable; c) Para los demás bienes, diferentes a los previstos en los anteriores literales, el avalúo se podrá hacer a través de consultas en páginas especializadas, que se adjuntarán al expediente en copia informal; d) Cuando, por la naturaleza del bien, no sea posible establecer el valor de este de acuerdo con las reglas mencionadas en los literales a), b) y c), se podrá nombrar un perito Avaluador de la lista de auxiliares de la Justicia, o contratar el dictamen pericial con entidades o profesionales especializados.	Director (a) de Oficina Financiera o Asuntos contables (apoyo)	CR-F27 Certificación Avalúo
26	<u>Emitir Traslado de los Avalúos:</u> Emite auto que determina el avalúo fijado por la Dirección Financiera de conformidad con las reglas anteriormente señaladas, posterior a ello se correrá traslado por diez (10) días a los interesados mediante	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F15 Auto que corre traslado del Avalúo Oficio de Comunicación.

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	auto, con el fin de que presenten sus objeciones. Si no estuvieren de acuerdo, podrán allegar un avalúo diferente.		
27	<u>Resolver objeciones presentadas al avalúo:</u> Resuelve la situación dentro de los tres (3) días siguientes (a la presentación de objeciones o un nuevo avalúo) Contra esta decisión no procede recurso alguno.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F21 Auto que resuelve las objeciones sobre avalúos
28	<u>Aprobar avalúo:</u> Emite el auto que aprueba el avalúo contra el cual no procede recurso alguno.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F20 Auto que Aprueba el Avalúo
29	<u>Liquidar Crédito y costas o gastos de la entidad y Traslado al Ejecutado:</u> Se emite auto de trámite contra el que no procede recurso alguno, se le corre traslado al ejecutado por el término de tres (03) días para que formule objeciones y aporte pruebas si lo estima necesario conforme al CGP, las costas son todos los gastos en que incurre la ESSMAR para hacer efectivo el crédito conforme a lo dispuesto por el Artículo 836 del E.T.N. y su pago se debe a haber condenado al ejecutado en la resolución que ordena seguir adelante la ejecución.	Grupo jurídico de gestión de cobro - Subgerencia Comercial Directora Administrativa y Financiera Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F25 Auto por medio del cual se Liquida el Crédito y las Costas Procesales
30	<u>Trasladar Auto de Liquidación del Crédito y Costas o Gastos:</u> Del Auto que contiene la liquidación del crédito, costas y gastos, se le corre traslado al ejecutado por el término de tres (03) días para que formule objeciones y aporte pruebas si lo estima necesario conforme al CGP.	Funcionario a cargo de notificar o Abogada del grupo jurídico de gestión de cobro.	Oficio de Comunicación
31	<u>Resolver objeciones presentadas a la liquidación del crédito y costas o gastos y liquidación definitiva:</u> Resuelve las objeciones presentadas y, adoptará la liquidación definitiva del crédito mediante Auto contra el cual no procede recurso alguno.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F25 Auto por medio del cual se Liquida el Crédito y las Costas Procesales
32	<u>Celebrar convenio de pago:</u>	El /los Deudor (es)	CR-F08 Formato acuerdo de pago

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable	Registros
	celebra convenio de pago, en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hubiesen sido decretadas conforme al Artículo 841 del E.T.N.		
33	<u>Interrumpir y/o suspender el proceso de cobro coactivo.</u> Atiende a lo dispuesto en el Artículo 159 del CGP y en el E.T.N. según sea el caso aplicable.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F12 Auto de interrupción CR-F13 Auto de suspensión y levantamiento de medidas cautelares
34	<u>Archivar y/o terminar proceso de cobro coactivo:</u> Emite auto que Ordena levantar las medidas cautelares, devolución de títulos de depósito judicial y el archivo del expediente, por revocatoria del título ejecutivo (factura) por prosperar excepciones, por declaratoria de nulidad del título ejecutivo o resolución que decidió desfavorablemente las excepciones, por prescripción o remisión, por haber suscrito acuerdo de restructuración de pasivos y/o las demás estipuladas en las leyes que rigen sobre la materia.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F14 Auto de terminación y-o archivo
35	<u>Levantar medidas cautelares:</u> Procede a levantar las medidas cautelares en los casos dispuestos en los artículos 833, 837 y 841 del Estatuto Tributario, y en el artículo 597 del código General del Proceso.	Representante Legal de la ESSMAR o a quien este delegue	CR-F04 Formato a otras entidades CR-F16 Auto de levantamiento de medidas cautelares

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	Constitución 1991	4 de julio de 1991	Artículo 29, 209 y SS.
Ley	Congreso de la República	142	11 de julio de 1994	Artículo 130 y Subsiguientes

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
Decreto Ley	Presidencia de la República	624	30 de marzo de 1989	Artículos 823 y Subsiguientes
Ley	Congreso de la República	1066	29 de julio de 2006	Artículo 2 y subsiguientes
Ley	Congreso de la República	1564	12 julio de 2012	Artículos 289 y otros.

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
- SI-P05 Procedimiento Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
- 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		
CR-F11	Acta de posesión de perito o secuestre	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F12	Auto de interrupción	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

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		
		o/Físico				
CR-F13	Auto de suspensión y levantamiento de medidas cautelares	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano o/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F14	Auto de terminación y-o archivo	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano o/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F15	Auto que corre traslado del Avalúo	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano o/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F16	Auto de levantamiento de medidas cautelares	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano o/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F17	Decreto de medidas cautelares	Subgerencia Comercial y atención	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

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		
		al ciudadano/Físico				
CR-F18	Auto de nombramiento designación de perito	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F19	Auto de nombramiento designación de secuestre	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F20	Auto que Aprueba el Avalúo	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F21	Auto que resuelve las objeciones sobre avalúos	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F22	Comunicación de designación perito-secuestre	Subgerencia Comercial y	5 años	Subgerencia Comercial y atención al	Fecha y código	TRD

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

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		
		atención al ciudadano/Físico		ciudadano		
CR-F23	Constancia de ejecutoria y firmeza de la factura y el título ejecutivo	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F24	Notificación personal mandamiento de pago	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F25	Auto por medio del cual se Liquidar el Crédito y las Costas Procesales	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F26	Caratula de Expediente	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F27	Certificación Avalúo	Subgerencia Comercial	5 años	Subgerencia Comercial y atención	Fecha y código	TRD

 ESSMAR ESP. EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

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		
		y atención al ciudadano/Físico		al ciudadano		
CR-F28	Citación para Notificación Personal	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F29	Notificación por Aviso	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F30	Planilla de Reparto de Expedientes	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD
CR-F32	Check list contenido de expediente para conformación	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD

	PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	CR-P04
	PROCEDIMIENTO	Cobro Coactivo	VERSIÓN	01

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		
CR-F33	Resolución que Resuelve Excepciones	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano/Físico	5 años	Subgerencia Comercial y atención al ciudadano	Fecha y código	TRD

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
N/A	N/A	N/A	N/A

11. ANEXOS

N/A