



MANUAL DE CARTERA

MA-GC-01

Versión: 02-19-07-11

Página: 1 de 55

RESOLUCIÓN N° 00661

# MANUAL INTERNO DE CARTERA

---

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO DE CARTERA Y EL PROCEDIMIENTO DE JURISDICCIÓN COACTIVA EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.**

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las que confiere el artículo 2 de la ley 1066 del 2006.

**CONSIDERANDO**

1. Que la empresa de servicios públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P, es una empresa industrial y comercial del Estado, creada mediante escritura pública No. 0000253 del 26 de agosto de 1974.

2. Que conforme a los principios que regula la administración pública contenidos en el artículo 209 de la constitución política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del tesoro público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente, y oportuna con el fin de obtener liquidez para el tesoro público.

3. Que la ley 1066 de julio 29 del 2006, Ley de normalización de cartera Pública, ordenó a las entidades públicas, en el numeral primero (1) del artículo segundo (2), dictar un Reglamento Interno de recaudo de Cartera, en el cual se debían incluir las condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago y determinar las particulares condiciones a que se sujetará el cobro persuasivo y coactivo, para la recuperación de obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado en mora a su favor.

4. Que igualmente la norma impone la obligación de fijar en el reglamento interno de recaudo de cartera las condiciones específicas para el otorgamiento de facilidades de pago, con la exigencia de garantías idóneas que avalen la satisfacción de las obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado de EMDUPAR S.A. E.S.P.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

5. Que el párrafo tercero del artículo segundo de la ley 1066 de julio del 2006 dispone que el reglamento interno de recaudo de cartera deberá expedirse dentro de los dos (2) meses siguientes a la reglamentación que de ese artículo realice el gobierno nacional.

6. Que el artículo segundo de la ley 1066 del 2006 fue reglamento mediante el decreto 4473 de diciembre 15 del 2006, el cual establece las condiciones mínimas del reglamento interno de cartera, por el cual nos debemos regir.

7. Que, se expidió la resolución 0830 de 2006 por medio de la cual se adoptó el reglamento interno de cartera de EMDUPAR S.A. E.S.P., la cual no ha producido hasta la fecha el recaudo proyectado, pues la finalidad de la financiación es la recuperación del capital y el componente de los intereses en un largo plazo no tiene la misma trascendencia que la entrada del capital al patrimonio de la empresa, por lo tanto, en razón de la eficiencia y eficacia de éste y para efectos de lograr mayores resultados en el proceso de normalización de cuentas con obligaciones vencidas, es necesario realizar el nuevo reglamento interno de cartera en general, el cual también resulta necesario para el procedimiento coactivo.

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

9. 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 honorable Corte Constitucional en su sentencia C - 389 del 2002 sobre el tope máximo permitido en intereses, es decir el establecido por el código civil (interés legal) y no por el código comercial.

10. Que la ley 1066 de 2006, consagra en su artículo 2 **"OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS QUE TENGAN CARTERA A SU FAVOR"**, y en el numeral quinto (5) establece:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

*“Reportar a la Contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado”.*

11. Que el contrato de condiciones uniformes establece en su cláusula trigésima, la facultad para que EMDUPAR S.A. E.S.P., pueda con autorización previa del suscriptor reportar los deudores morosos: *“La persona prestadora podrá siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del presente contrato informar a una entidad que maneje y/o administre base de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un suscriptor y/o usuario en el cumplimiento de sus obligaciones”.*

12. Que el numeral sexto (6) del artículo 15 de la ley 820/03. *Reglas sobre los servicios públicos domiciliarios y otros*, establece: “Cuando las empresas de servicios públicos domiciliarios instalen un nuevo servicio a un inmueble, el valor del mismo será responsabilidad exclusiva de quién solicite el servicio. Para garantizar su pago, la empresa de servicios públicos podrá exigir directamente las garantías previstas en este artículo, a menos que el solicitante sea el mismo propietario o poseedor del inmueble, evento en el cual el inmueble quedará afecto al pago. En este caso, la empresa de servicios públicos determinará la cuantía y la forma de dichas garantías o depósitos de conformidad con la reglamentación expedida en los términos del parágrafo 1º de este artículo.

13. Que el artículo 18 de la ley 689 del 2001 establece que: “Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado, prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial”.

14. Que la ley 1066 de 29 de julio de 2006, por la cual se dictó normas para la normalización de la cartera pública, en su artículo 5 ordena a las entidades públicas que tengan a su cargo el recaudo de rentas o caudales públicos, hacer efectiva las

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

obligaciones que se generen a su favor y que no hayan sido canceladas, a través de la Jurisdicción Coactiva, de acuerdo al procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.

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

16. Que se requiere definir las políticas, criterios y procedimientos para adelantar el cobro persuasivo, coactivo y para la suscripción de facilidades de pago de las obligaciones en mora, así como los mecanismos para el oportuno y estricto cumplimiento de la obligación legal enunciada.

17. 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, para así reglamentar el Procedimiento Administrativo de cobro Coactivo en EMDUPAR S.A E.S.P.

En mérito de lo expuesto, la Empresa de Servicios públicos de Valledupar **EMDUPAR S.A. E.S.P.**

## RESUELVE

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1.- OBJETIVO.-** La presente resolución tiene como objetivo fundamental determinar el reglamento interno, es decir las políticas de cobro y los procedimientos para el recaudo y control de la cartera de la Empresa, con el fin de facilitar a los usuarios el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, y por lo tanto el acceso a los servicios públicos domiciliario y así mismo organizar la Jurisdicción Coactiva de la Empresa de Servicios públicos de Valledupar

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**EMDUPAR S.A. E.S.P.**, para desarrollar el cobro de las obligaciones por concepto de acueducto y alcantarillado, generadas a su favor.

**ARTÍCULO 2.- COMPETENCIA.** Corresponderá al grupo que para su efecto se conforme por la Gerencia, adelantar el trámite de recaudo en la etapa persuasiva y coactiva, el cual deberá conformarse por el Jefe de Cartera, los cuatro (4) Abogados de cartera con sus dos (2) auxiliares de apoyo, tal como lo establece el acta de junta directiva No. 002 de febrero del 2008 y el Jefe de la Unidad Jurídica Asesora de **EMDUPAR S.A. E.S.P.** Discriminando las funciones de la siguiente manera:

La competencia para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva se asigna a la jefatura de cartera y el cobro coactivo se delega a la jefatura de la unidad jurídica asesora con el apoyo de sus cuatro abogados asesores de cartera y de los auxiliares de apoyo.

**ARTÍCULO 3.- INSTANCIAS.** Para efectos de garantizar la doble instancia, todos los actos que en desarrollo del proceso de jurisdicción coactiva se profieran y que sean susceptibles de recurso de apelación, serán de conocimiento del Gerente.

**ARTÍCULO 4.- DEFINICIÓN DE CARTERA.** Para los efectos del presente reglamento, se define como cartera, toda obligación originada de la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado, a favor de la Empresa de Servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., cuyo plazo para el pago se encuentre vencido.

**ARTÍCULO 5.- CLASIFICACIÓN DE CARTERA.** Se podrá clasificar la cartera en obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación a la cuantía, a la antigüedad, naturaleza de la obligación o condiciones particulares del deudor, para este efecto se deberá tener en cuenta lo siguiente:

**5.1 Clasificación según la cuantía:**

- A) Mínima Cuantía: Inferior a 15 SMMLV
- B) Menor Cuantía: Desde 15 SMMLV hasta 90 SMMLV
- C) Mayor Cuantía: Superior a 90 SMMLV

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**5.2 Clasificación según la antigüedad:** La edad de la cartera por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P determinará, la etapa de cobro en la cual se gestionará para hacer posible el pago de la obligación vencida.

- A) Cartera de un (1) mes a seis (6) meses. Etapa prejurídica.
- B) Cartera de seis (6) mes a (5) cinco años. Etapa persuasiva y coactiva.
- C) Cartera mayor a 5 años. Jurisdicción ordinaria.

**5.3 En cuanto a la naturaleza:** Deberán cobrarse todas las obligaciones en mora por concepto de Acueducto y Alcantarillado a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P., contenidas en documentos que presten mérito ejecutivo, que para este caso sería la factura.

**5.4 En cuanto al deudor:** Dentro del procedimiento de cobro no habrá lugar a tratamientos especiales por la calidad del deudor salvo lo dispuesto en normas especiales.

**ARTÍCULO 6.- PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Con el objeto de establecer los procesos de recuperación de cartera y la implementación de las políticas de financiación, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado distribuirá la cartera de acuerdo con la edad de mora.

La empresa deberá adoptar en el presente Manual el procedimiento en las diferentes etapas de gestión de recuperación de cartera previstas en las disposiciones siguientes.

**ARTICULO 7.- RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE RECAUDO.** La gestión de recaudo de la cartera entre 1 y 180 días, será responsabilidad del Departamento Comercial de EMDUPAR S.A. E.S.P, quien tendrá a su cargo, la ejecución de procesos de atención al cliente, conexión de usuarios al sistema de acueducto y alcantarillado, distribución de agua potable, medición del consumo, facturación y gestión de cartera.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

La cartera que se encuentre con 180 días o más de vencida, estará a cargo del Grupo de Jurisdicción Coactiva que se conforme, a quien le corresponde el cobro de estas obligaciones, las cuales deben constar en facturas en firme, expedidas legalmente.

## CAPITULO II DE LAS ETAPAS DE COBRO

**ARTICULO 8.- GESTIÓN DE COBRANZAS:** La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la Empresa, 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.

### 8.1 Etapa Pre jurídica.

Para la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa persuasiva, lo que se refleja en una disminución de los costos en las labores de recaudo y cobro.

Se realiza un acercamiento al usuario mediante la remisión de comunicaciones en las cuales se relaciona la deuda existente con la Empresa, visitas de campo, llamadas y/o brigadas de Gestión Social, ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo al presente reglamento

Durante esta etapa se aplican las medidas de suspensión y corte del servicio, de acuerdo a la edad de mora y a las directrices que la Empresa defina para tal fin.

La financiación de la deuda se hace llenando todos los requisitos definidos en las disposiciones vigentes. Sí se presenta incumplimiento del acuerdo en esta etapa, la deuda puede ser refinanciada por **una sola vez**, y si el incumplimiento persiste, se inicia automáticamente la etapa persuasiva.

Para efectuar el traslado formal de estas deudas a la etapa persuasiva, en esta etapa se adelantarán las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.

Se debe realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remite una comunicación, recordando la deuda y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento.

El recaudo de las obligaciones en esta etapa estará a cargo de los Gestores en virtud del contrato especial de gestión o, quien para tal efecto designe la Empresa para ejecutar dichas funciones.

## 8.2 Etapa de cobro persuasivo.

Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía consagrado en el Código Contencioso Administrativo y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el cobro coactivo.

Una vez la obligación, es marcada en el sistema de "Cobro Coactivo", luego de transcurridos 180 días de mora, contados desde la segunda fecha de pago de la primera factura, la Dirección de Jurisdicción Coactiva, iniciará la etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento al obligado, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficiente y sin mayores traumatismos. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo. Esta etapa tendrá una duración de dos (2) meses.

**8.2.1. Competencia:** Son competentes para adelantar labores de cobro persuasivo el jefe de cartera o los funcionarios que éste designe para tal fin, estando así mismo facultados para convenir las facilidades de pago de acuerdo a los planes de financiación establecidos más adelante.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**8.2.2 Mecanismos del cobro persuasivo:** Cada uno de los funcionarios competentes adelantará una gestión persuasiva que contendrá como mínimo las siguientes acciones:

**8.2.2.1 Recopilación de la información del deudor:** Entendiendo por tal las referencias con las cuales sea posible contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, lugar de trabajo, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el reportado en los documentos obrantes o aquellos que establezcan como dirección de notificación, la reportada por el deudor al interior de la administración.

De igual forma se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos y cruces de información con entidades oficiales y privadas.

**8.2.2.2 Realización de comunicaciones telefónicas y escritas:** En estas comunicaciones se informará de manera clara la forma, lugar y oportunidad de realizar el pago.

De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló. Las comunicaciones deberán enviarse ya sea por:

1. Correo certificado.
2. Correo personalizado.
3. Entregados directamente por el funcionario delegado para tal función.

De lo anterior se dejará constancias en el expediente.

**8.2.2.3 Realización de visitas:** sí se conoce el domicilio del deudor, al criterio del jefe de cartera, se podrán realizar visitas con el propósito de brindar al deudor la información relativa a la obligación pendiente con la entidad, así como las diferentes opciones de facilidades de pago para suscribir una de éstas, y las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo realizado.

**8.2.2.4 Identificación de bienes del deudor:** Dentro de esta etapa se debe adelantar procesos de identificación de bienes del deudor que eventualmente

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

pueden respaldar el cumplimiento de la obligación, tales como inmuebles, vehículos, cuentas bancarias, salarios y demás asignaciones que puedan ser perseguidas para la obtención del pago.

**8.2.2.5 Término para el cobro persuasivo:** El término total para adelantar el proceso de cobro persuasivo no podrá exceder de sesenta (60) días calendarios desde el recibo del expediente.

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

1. **Envío de requerimiento** (comunicación escrita) por correo certificado, en el cual se le conmina a acercarse a la oficina de cartera de EMDUPAR S.A. E.S.P, para cancelar la obligación pendiente o suscribir acuerdo de pago. En la comunicación se le debe establecer fecha y día de la citación, en un término no mayor a diez (10) días, funcionario que atenderá al usuario y advertencia que la no comparecencia ocasionará el inicio del cobro coactivo de la obligación.

Sin perjuicio de lo anterior se intentará la comunicación telefónica, en donde se requiera al deudor para que realice el pago de la obligación.

En el caso en que exista la voluntad del deudor a cancelar el valor de lo adeudado se procederá a suscribir el acuerdo de pago conforme a los planes de financiación establecidos más adelante.

El grupo de cobro persuasivo realizará periódicamente seguimiento al usuario que suscriba acuerdo de pago dentro de esta etapa, en aras de garantizar su cumplimiento. Sí el usuario incurre nuevamente en incumplimiento de su obligación con EMDUPAR S.A. E.S.P, inmediatamente se le iniciará cobro coactivo.

**2. Investigación de bienes:** agotada la vía persuasiva, sin que el ejecutado haya cancelado la obligación, e incumpla el convenio de pago, o no se presente a los requerimientos, el funcionario ejecutor en aras de establecer la ubicación y la

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

insolvencia del deudor oficiará a la entidades públicas y privadas, que considere pertinentes a fin que informen los activos o ingresos del deudor, con el objeto de reunir la mayor información posible acerca de los bienes que posea el ejecutado, realizándose por parte del funcionario que adelanta el cobro persuasivo las siguientes actuaciones:

- ✓ Comunicación a la Cámara de Comercio de la ciudad correspondiente al domicilio del deudor, solicitando expedición de certificado de existencia, para persona jurídica.
- ✓ Comunicación a los diferentes Bancos para que se sirvan informar respecto de las cuentas corrientes, de ahorro y certificados de depósito a término, que el deudor posea en dicho establecimiento, con indicación de su valor y su vencimiento.
- ✓ Comunicación a la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos, a fin de determinar que bienes posee el usuario o suscriptor.
- ✓ Comunicación a la Oficina de Tránsito y demás entidades que se consideren pertinentes, tal como lo señala el artículo 565 del Código de Procedimiento Civil.

Si se trata de un usuario que no se encuentre domiciliado en jurisdicción del municipio de Valledupar, la solicitud de información sobre cuentas de ahorro o corrientes se adelantará ante la asociación bancaria o la entidad del orden nacional que pueda redimir dicha información.

Lo anterior conforme a lo consagrado en el artículo 565 del código de procedimiento civil.

Luego de agotados todos los procedimientos, el grupo de cobro persuasivo remitirá mediante oficio al jefe de la Unidad Jurídica Asesora, cada uno de los expedientes de los usuarios que no se allanaron a presentarse dentro del proceso respectivo, con el fin de dar inicio al proceso coactivo.

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

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

Se deberá remitir copia de cada uno de los pagos que efectúe en cumplimiento del acuerdo de pago a la jefatura de cartera.

**Pago de la obligación:** Si el deudor acuerda realizar el pago de la totalidad de la deuda, se indicará la necesidad de remitir copia del recibo de pago al funcionario de la jefatura de cartera.

Para efecto, el funcionario encargado deberá indicar las gestiones que debe realizar y la forma de cuantificar la obligación, la cual deberá ser igual al capital menos el valor de los intereses moratorios, con una fecha de pago no mayor a 3 días.

De esta situación se dejará constancia en el expediente, anotando el valor de la liquidación y la fecha de pago.

Una vez se reciba el reporte de pago se ordenará el archivo del expediente y su correspondiente desanotación.

**Abstención de suscribir acuerdos de pago:** En aquellos casos que el deudor sea identificado como reincidente, renuente o que aparezca reportado en el boletín de deudores morosos (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, salvo que por autorización escrita del jefe de cartera se autorice la suscripción del mismo.

**PARAGRAFO 1. Incumplimiento de los acuerdos de pago.** (CLAUSULA ACELERATORIA). El incumplimiento en el pago de tres (3) cuotas consecutivas de financiación, con ocasión del acuerdo de reducción de intereses de mora y de financiación de obligaciones de que trata la presente resolución, dará derecho a la Empresa, para dar por terminado el acuerdo, a consolidar la obligación a cargo del deudor quien perderá los beneficios de reducción de intereses en el evento de que se haya acogido a ellos.

**PARAGRAFO 2. Refinanciaciones:** Cuando por el incumplimiento del acuerdo anterior, el deudor solicite una refinanciación, la Dirección comercial, podrá autorizar la misma por una sola vez, sin reducción de intereses.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**8.2.3. CONDICIONES Y OTORGAMIENTO DE PLAZOS.** Remitirse a los establecidos más adelante.

### **8.3. Etapa Cobro Coactivo.**

Es la etapa mediante la cual se ejecuta la obligación en mora, de conformidad con las reglas previstas en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, y en lo no previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil, y demás normas que lo complementen. Todas las actuaciones que en esta etapa se surtan, deberán atender e impulsar el proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil.

## **CAPITULO III JURISDICCION COACTIVA**

**ARTÍCULO 9.- DEFINICIÓN.** Entendida la Jurisdicción Coactiva como la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas para que por sus propios medios y sin acudir a los jueces hagan efectivos los créditos exigibles a favor de las mencionadas entidades y de la Nación. (Artículo 112 de la ley 6 de 1992).

**ARTÍCULO 10- OBJETIVO.** Tiene por objeto permitirle a EMDUPAR S.A.E.S.P, iniciar y adelantar por sí misma, sin necesidad de acudir como demandante ante los jueces ordinarios, un proceso compulsivo para hacer efectiva las obligaciones vencidas por concepto de acueducto y alcantarillado no mayores a cinco (5) años. Ésta se generará sí surtida la etapa de cobro persuasivo, el deudor no canceló o no suscribió un acuerdo de pago que respalde sus obligaciones o acreencias a la entidad.

**ARTÍCULO 11.- NATURALEZA JURÍDICA.** La Jurisdicción Coactiva es un procedimiento administrativo encaminado a producir y hacer efectivo un documento que contenga una obligación clara, expresa y exigible, conforme con lo establecido en el artículo 68 del Código Contencioso administrativo, en el artículo 488 del Código de Procedimiento Civil y en el artículo 828 del Estatuto Tributario.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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

**ARTÍCULO 12.- NORMATIVIDAD APLICABLE.** Los asuntos tramitados por vía de Jurisdicción Coactiva se le aplicarán las normas de procedimiento descritas para el cobro coactivo en el Estatuto Tributario, así como las remisiones normativas que en éste se establezcan. Adicionalmente para el recaudo de cartera, se tendrán en cuenta lo señalado en el artículo 5 del parágrafo 2 y los artículos 8, 9 y 17 de la ley 1066 de 2006.

**ARTÍCULO 13.- CARÁCTER OFICIOSO.** El procedimiento administrativo coactivo se inicia e impulsa de oficio en todas sus etapas.

**ARTÍCULO 14.- PRINCIPIOS ORIENTADORES.** Las actuaciones de los procesos de cobro por Jurisdicción persuasiva y coactiva en la Entidad, se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, contradicción y en las garantías constitucionales de legalidad, debido proceso y derecho de defensa.

**ARTÍCULO 15.- AMBITO DE APLICACIÓN.** Este procedimiento se aplicará a las personas naturales o jurídicas que le adeuden a EMDUPAR S.A. E.S.P, por concepto de acueducto y alcantarillado.

**ARTÍCULO 16- EL TÍTULO EJECUTIVO:** Para efectos del procedimiento administrativo coactivo, el título ejecutivo es el documento en el cual consta una obligación clara, expresa y exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la administración y a cargo de una persona natural o jurídica.

El título presta mérito ejecutivo como lo establece el artículo 828 del Estatuto Tributario. En este caso para iniciar un proceso coactivo, presta mérito ejecutivo la

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

factura de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de EMDUPAR S.A. E.S.P.

El artículo 68 del Código Contencioso Administrativo prevé los documentos que prestan mérito ejecutivo por Jurisdicción Coactiva siempre que en ellos conste una obligación clara expresa y exigible.

**ARTÍCULO 17.- REQUISITOS DEL TITULO EJECUTIVO:**

a) De forma: son aquellos requisitos que se relacionan con la estructura legal y origen del título, capacidad del documento, valor probatorio y la posibilidad de ser cobrado por vía administrativa como:

- Que el funcionario encargado sea el competente.
- Que el documento provenga del deudor o causante.
- Que el acto o documento constituya por si sólo plena prueba.
- Que provenga de una decisión administrativa o jurisdiccional.
- Que preste mérito ejecutivo.

b) De fondo: el acto administrativo, como la representación documental, debe satisfacer las siguientes condiciones:

- Que aparezca a favor del ejecutante y a cargo del ejecutado el origen de la obligación y que la misma sea clara, expresa, exigible y además líquida y liquidable.
- Que establezca el plazo dentro del cual debió haberse hecho efectivo el pago de la obligación.

**ARTICULO 18.- EJECUTORIA DE LOS TITULOS EJECUTIVOS:** Una declaración tributaria o acto administrativo por el cual se constituye el título ejecutivo se entiende ejecutoriado o se encuentra en firme, conforme a lo establecido por los artículos 62 y 64 del Código Contencioso Administrativo.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

El acto administrativo es ejecutable cuando:

1. No tenga vicios.
2. Produzca efectos jurídicos.
3. Genere alguna consecuencia positiva o negativa a un deudor.

La ejecutoriedad del acto hace suponer que fue expedido legalmente y por lo tanto puede ser ejecutado directamente por la administración.

**ARTÍCULO 19.- PRESUNCIÓN DE VALIDEZ.** El documento que genera la obligación goza de presunción de legalidad, no obstante el usuario o deudor afectado puede demostrar lo contrario.

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

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

**ARTÍCULO 20.- EFICACIA DEL TÍTULO.** Para que el título ejecutivo reúna los requisitos de eficacia requiere:

1. Que su motivación y finalidad sean legítimas
2. Que se dé plena observancia a las formalidades sustanciales.
3. Que la decisión sea razonable y justa, es decir, adecuada, necesaria y proporcional.

**ARTÍCULO 21.- FIRMEZA DEL ACTO.** Se entienden ejecutoriados los actos administrativos que sirven de fundamento al cobro, aquellos que han obtenido firmeza conforme a lo definido en los artículos 62 y 63 del código contencioso administrativo, y por presentarse cualquiera de las siguientes circunstancias:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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

**ARTÍCULO 22- PÉRDIDA DE FUERZA DE EJECUTORIA DEL ACTO ADMINISTRATIVO.** El acto administrativo es obligatorio mientras no haya sido anulado o suspendido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo pero perderá su fuerza ejecutoria en los siguientes casos:

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

**ARTÍCULO 23.- TITULOS EJECUTIVOS CONTRA DEUDORES SOLIDARIOS:**

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

El criterio mencionado sigue siendo válido, a pesar de la previsión del artículo 828-1 del Estatuto Tributario según el cual, la vinculación del deudor solidario se hará mediante la notificación del mandamiento de pago, pues el proceso de cobro no tiene como finalidad la declaración o constitución de obligaciones, si no hacer

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

efectivas las obligaciones claras, expresas y exigibles, previamente definidas a favor de la administración y a cargo de los deudores. Sin embargo para la ejecución se requiere la existencia previa de un título, ya que es necesario el acto administrativo previo de vinculación, pues la inexistencia del título ejecutivo, impide que se adelante el proceso de cobro coactivo.

En el caso de deudores solidarios antes de dictar el mandamiento de pago, se creará el título ejecutivo, que servirá tanto para el deudor principal como para el solidario, sin necesidad que se requiera la constitución de títulos individuales adicionales, dicho título ejecutivo se hará mediante resolución motivada.

**ARTÍCULO 24.- RESOLUCIÓN DE MANDAMIENTO DE PAGO:** El mandamiento de pago u orden de pago es un trámite establecido por el artículo 826 de Estatuto tributario, mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el Título Ejecutivo, más el cobro de los intereses a que haya lugar dentro de los (15) quince días siguientes a la notificación del acto.

**PARAGRAFO 1.** El párrafo único del artículo 826 del Estatuto Tributario consagra la acumulación de las obligaciones, que consiste en involucrar en un mismo mandamiento de pago todas las obligaciones del deudor. Esta figura corresponde a lo que el Código de Procedimiento Civil denomina acumulación de pretensiones en su artículo 82.

**ARTÍCULO 25.- REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO.** El mandamiento de pago será ordenado por el Abogado asesor de la Sección de Cartera, mediante auto interlocutorio. La resolución por la cual se libra el mandamiento de pago requiere el cumplimiento mínimo de los siguientes requisitos:

1. Sustentarse en el título ejecutivo que debe corresponder al anteriormente señalado, en el que conste obligación clara, expresa y exigible.
2. Ciudad y fecha de la resolución de mandamiento de pago.
3. Identificar plenamente al deudor, indicando nombre o razón social y documento de identidad o NIT, según el caso.
4. Establecer con precisión la cuantía de la obligación, tanto en letras como en números.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

5. El término que posee el deudor para el pago de la obligación, que es de quince días a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago; incluidos los intereses.
6. El procedimiento y forma de realizar el pago a favor de EMDUPAR .S.A. E.S.P.
7. El fundamento legal en el que se sustenta la obligación.
8. El término para recurrir el acto y proponer excepciones; advirtiendo que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mismo.
9. El nombre y firma del funcionario facultado para ejercer la Jurisdicción Coactiva.

**ARTÍCULO 26.- SUJETOS DE MANDAMIENTOS DE PAGO:** son sujeto de mandamiento de pago los siguientes:

**1. Deudor principal.**

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

3. **Los Garantes**, de conformidad con el contenido del artículo 814-2 del Estatuto Tributario Nacional. Debe librarse por el valor garantizado hasta la concurrencia del saldo insoluto, para el caso de las facilidades de pago incumplidas en los que el garante no consigne el valor garantizado dentro del término de diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la resolución que ordene hacer efectiva la garantía. En el se podrá ordenar el embargo, secuestro y avalúo de los bienes del mismo, conforme a lo establecido por el artículo 634 del Estatuto Tributario.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

4. **Los Representantes Legales**, este mandamiento debe librarse por las deudas insolutas que sean determinadas por la entidad, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 794 del Estatuto Tributario, entre los socios y accionistas de la sociedad.
5. **Los socios, coparticipes, asociados y cooperados**, debe librarse solamente por los impuestos o créditos adeudados a prorrata de sus aportes en la sociedad y del tiempo durante el cual hubo posesión en el respectivo período gravable.
6. **Los socios de sociedades disueltas**, este mandamiento debe librarse hasta concurrencia del valor recibido en la liquidación social, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 794 del Estatuto Tributario, es decir que aunque la sociedad se encuentra disuelta deberá librarse únicamente por el valor del impuesto o demás créditos insolutos.

**ARTICULO 27. NOTIFICACIÓN:** el Acto Administrativo mediante el cual se pone en conocimiento del ejecutado la orden de pago, se notificará personalmente al deudor, previa citación para que comparezca en un término de cinco (5) días.

1. **Notificación por correo:** vencidos los cinco (5) días, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procederá a efectuar la notificación por correo, siguiendo el procedimiento indicado, en los artículos 566, 567 y 568 del Estatuto Tributario y del Código de Procedimiento Civil, verificando siempre el envío de una copia del mandamiento de pago a notificar y copia de la resolución o resoluciones, acto o actos administrativos que reúnan los requisitos del título ejecutivo.

Cuando la notificación del mandamiento de pago se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar.

La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada.

2. **Notificación por aviso:** cuando de conformidad con el artículo 568 del Estatuto Tributario, la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante publicación de un aviso en un

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

periódico de amplia circulación nacional como lo establece el artículo 320 del C.P.C

Se designará un curador ad-litem de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Código de Procedimiento Civil, y sus funciones, facultades y remuneración se regirán por las normas de los auxiliares de la justicia.

3. **Notificación por publicación:** cuando no se hubiere localizado la dirección del deudor por ningún medio, la notificación del deudor se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación nacional y local. Esta notificación es autónoma y diferente a la publicación del aviso, la cual es una formalidad de la notificación por correo, en cambio la descrita, corresponde a la exigida por el artículo 563 del Estatuto Tributario.

Al expediente deberá incorporarse la hoja del diario donde se hizo la publicación y un informe del funcionario o colaborador sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.

#### **ARTÍCULO 28. SUJETOS DE NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO:**

Son sujetos de notificación del mandamiento de pago los siguientes:

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

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**ARTÍCULO 29.- Representación:** De acuerdo a lo establecido en el Estatuto Tributario en su artículo 555 y ss., el deudor puede intervenir personalmente, a través de su representante legal o por medio de apoderado, quien debe ser Abogado inscrito, acreditando la calidad en la que actúa dentro del proceso, con poder debidamente otorgado.

**ARTÍCULO 30.- CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.** Para desarrollar en forma eficaz la labor de cobro en las etapas persuasiva y coactiva, los documentos objeto de cobro se organizarán en forma de expediente y se seguirán los siguientes pasos:

1. Cada uno de los expedientes será organizado y numerado por la Jefatura de Cartera, el cual debe contener todos los soportes de las actuaciones previas de la administración y copia de los soportes allegados por el usuario dentro del proceso de determinación si los hubiere.
2. Individualizar a cada usuario (físico – magnético), en una carpeta con el código de suscriptor en el archivo único de la empresa, en los que se debe dejar constancia de:
  - Fecha de radicación
  - Nombre del usuario
  - Número de identificación
  - Oficina de origen.
  - Número de folios
  - Nombre y firma del funcionario asignado
3. Los expedientes deben ser organizados en orden cronológico, cada folio deberá estar debidamente numerado y en orden ascendente de manera que los documentos que se alleguen puedan ser anexados y numerados consecutivamente.
4. El funcionario asignado deberá analizar los documentos para determinar si reúnen los requisitos de constitución de título ejecutivo o si éste debe ser constituido y si están acompañados de los soportes necesarios que garanticen

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

el debido proceso. En caso afirmativo se procederá a iniciar la actuación persuasiva o coactiva según corresponda a la etapa procesal.

5. Si no se cuenta con los soportes respectivos, el funcionario asignado deberá adelantar los trámites necesarios para obtener la documentación faltante o devolverá el expediente para que se cumpla el proceso de determinación de la obligación, si ello es competencia de una dependencia o entidad de la administración.
6. Verificados los documentos se iniciará la etapa persuasiva y de no obtener respuesta del contribuyente en los términos que se establecen en el presente reglamento, se dará continuidad al proceso de cobro coactivo.
7. Como documento inicial deberá obrar siempre un informe de presentación que indique:
  - Número de suscriptor.
  - Sujeto pasivo-Calidad que ostenta (Propietario, Arrendatario, Poseedor)
  - Nombre y documento de identidad.
  - Teléfono.
  - Dirección del deudor o propietario.
  - Ciudad del domicilio
  - La cuantía de la obligación.
  - Los periodos vencidos.
  - Fecha de vencimiento del título
  - Fecha de inicio del cobro de la deuda vencida.

Este proceso deberá adelantarse en forma escrita para obrar en el expediente y magnética para control y registro de la jefatura de cartera.

8. En la caratula deberá obrar mínimo: número del expediente, nombre del usuario, número de identificación, tiempo de mora.
9. La actualización de la información electrónica que se determine para el seguimiento de los expedientes deberá ser actualizada diariamente o en la medida en que se produzca una actuación. Dicho proceso será responsabilidad del funcionario asignado.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**ARTÍCULO 31.- PROCEDIMIENTOS Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Los procedimientos aplicables a los procesos persuasivos y coactivos serán los contenidos en el presente reglamento y en el Estatuto Tributario. Los vacíos que se presenten dentro de los procesos persuasivo y coactivo, se suplirán con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo, del Código de Procedimiento Civil, y los Principios Generales del Derecho de manera preferente de acuerdo a los códigos correspondientes a la materia.

#### **CAPITULO IV PLANES DE FINANCIACIÓN**

**ARTÍCULO 32. - POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.** Las Políticas de financiación de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, serán desarrolladas conforme a la normatividad vigente para la época de su expedición y se ajustarán de acuerdo, con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emite el Gobierno Nacional. Estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos domiciliarios y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera morosa de la Empresa. Para el desarrollo de dichas políticas la ley y la Jurisprudencia, han facultado a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para implementar sistemas de financiación a los deudores morosos.

**ARTICULO 33. -FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES.** Las financiaciones autorizadas por La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A. ESP se concederán teniendo en cuenta, el estrato socioeconómico, la clase de uso, la cuantía de la obligación, la edad de mora y de acuerdo a la etapa de cobranza en la que se encuentre (pre jurídico, persuasivo y coactivo) pues las condiciones y repercusiones por el incumplimiento de las financiaciones será diferente en cada una de ellas.

**ARTÍCULO 34: PAGO TOTAL:** Cuando el deudor realice el pago total del capital adeudado en un solo contado, tendrá derecho a la exoneración del 100% de los intereses de mora., causados hasta el momento de realizar el pago.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**ARTÍCULO 35: PLANES DE FINANCIACIÓN** Para efectos de la financiación prevista en la presente resolución, se tienen establecidos tres (3) sistemas de financiación, que se aplicarán, los cuales se describen a continuación:

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

**Restricciones y Condiciones:**

- **Categoría:** A este plan puede acceder un usuario de cualquier categoría (residencial, comercial, industrial u oficial), *independientemente del estado de deuda o proceso de cobro en el que se encuentre.*
- **Edad de Deuda:** No aplica restricciones.
- **Exoneración de intereses:** el deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación, de la siguiente manera:
  - ✓ **Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en una (1) cuota mensual:** Exoneración del 90% de los intereses moratorios.
  - ✓ **Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (2) cuotas mensuales:** Exoneración del 85% de los intereses moratorios.
  - ✓ **Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (3) cuotas mensuales:** Exoneración del 80% de los intereses moratorios.
  - ✓ **Cuota inicial mínima del 50% y el saldo dividido en (4) cuotas mensuales:** Exoneración del 75% de los intereses moratorios

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- **Cuota Inicial:** Una vez escogido alguna de las modalidades del plan 50, se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios, y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 50% de la deuda.
  - **Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a
    - cuatro (4) cuotas mensuales, dependiendo del saldo de la cartera, es decir, a mayor saldo mayor el número de cuotas mensuales y viceversa.
2. **MEGAPLAN:** Este plan está diseñado para facilitarle la financiación de las **obligaciones vencidas a todos los usuarios con deuda mayor de 180 días.**

**Restricciones y Condiciones:**

- **Categoría:** A este plan puede acceder cualquier usuario sin tener en cuenta la clase de servicio (Residencial, Comercial, Industrial, Oficial, Especial).
  - **Edad de Mora:** No aplica para usuarios con deudas menores a ciento ochenta (180) días.
  - **Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de hasta un 75% de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación.
  - **Cuota Inicial:** Una vez realizado el descuento respectivo de los intereses moratorios, y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 25% de la deuda.
  - **Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo adeudado, dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a treinta y seis (36) cuotas mensuales.
3. **PLAN FACILISIMO:** Los deudores morosos del servicio de acueducto y alcantarillado, que presenten obligaciones vencidas a

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

favor de EMDUPAR S.A. E.S.P. y que por razones económicas no puedan cancelarlas en los plazos descritos anteriormente, la Empresa le brinda la oportunidad de poder acceder por una sola vez a los beneficios de de este plan.

**Restricciones y Condiciones:**

- **Categoría:** A este plan puede acceder solo usuarios RESIDENCIALES.
  - **Cuota Inicial:** Una vez escogido alguna de las modalidades del plan Facilísimo, se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 15% de la deuda.
  - **Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a cuarenta y ocho cuotas mensuales.
  - **Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación, de la siguiente manera:
  - **Saldo adeudado a veinticuatro (24) cuotas mensuales:** Exoneración del 70% de los intereses moratorios.
  - **Saldo adeudado a treinta y seis (36) cuotas mensuales:** Exoneración del 60% de los intereses moratorios.
  - **Saldo adeudado a cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales:** Exoneración del 50% de los intereses moratorios.
4. **GANGAPLAN / PLAN ALIVIO:** Este plan está diseñado para aquellos usuarios que por razones meramente económicas se les dificulta realizar el pago de sus obligaciones vencidas, a un corto o mediano plazo, por lo tanto con base en lo que la ley permite, se ampliara el plazo hasta por sesenta (60) cuotas mensuales para este caso en especial. (Decreto 4473 de 2006)

**Restricciones y Condiciones:**

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- **Categoría:** A este plan puede acceder solo usuarios *RESIDENCIALES ESTRATOS 1,2 Y 3.*
- **Cuota Inicial:** Una vez escogido alguna de las modalidades del Ganga plan o Plan Alivio se procederá a realizar el descuento respectivo de los intereses moratorios y recargos si hay lugar, será sobre este monto que el usuario cancelará como mínimo el 10% de la deuda.
- **Cuota Mensual:** El valor a cancelar mensualmente corresponde al saldo dividido entre las cuotas pactadas, en este caso, máximo a sesenta (60) cuotas mensuales.
- **Exoneración de intereses:** El deudor tendrá derecho a la exoneración de intereses de mora generados sobre el capital de la obligación hasta un 40% del valor generado.

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

**Parágrafo Segundo.** Para aquellas campañas o brigadas especiales, el jefe del Departamento comercial o a quien este delegue, podrá realizar algún ajuste a estas Políticas, con el objeto de incentivar más a la comunidad y de ésta manera, aumentar el recaudo de determinado periodo.

**ARTICULO 36: Intereses de Financiación-** A los deudores que se acojan a los plazos de financiación mayores a doce (12) meses, previstos en la presente resolución se les aplicará una tasa de financiación del seis (6%) anual, lo que equivale a un 0.5% mensual, si corresponden a la clase de uso residencial, especial y multiusuario. Para las demás clases de usos y otros deudores de obligaciones conexas con el servicio, el interés de financiación será el equivalente al IPC nacional del año inmediatamente anterior.

**ARTICULO 37: Intereses de Mora-** A las obligaciones objeto de la presente financiación se les aplicará un interés de mora equivalente al seis por ciento (6%) lo que equivale a un 0.5% mensual, para la clase de uso residencial, especial y multiusuario y para las demás clases de uso, se les aplicará la tasa de interés de mora máxima permitida expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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

## PROCEDIMIENTO

**ARTÍCULO 38.- Solicitudes De Financiación:** Las solicitudes de financiación de las obligaciones que se encuentran vencidas y que serán objeto de la financiación prevista en la presente resolución, estarán sujetas a los siguientes requisitos:

Solicitud escrita de financiación, acompañada de los siguientes documentos según sea el caso:

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

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

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

**Financiación solicitada por el propietario:** En la sala de atención al usuario, el auxiliar de cartera, con el objeto de acreditar que la persona que está haciendo la solicitud es la propietaria del inmueble que se surte del servicio, le requerirá el documento de identidad y el certificado de libertad y tradición del inmueble, y una vez verificado la legalidad del documento, se le autorizará la financiación en forma

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

inmediata en las condiciones y plazos señalados en la presente resolución, lo cual constará en el acuerdo de pago, que para tal efecto deberá suscribir el solicitante.

Si el registro se encuentra en trámite, debe aportar la boleta expedida por la Oficina de Instrumentos Públicos.

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

**Para el Poseedor:** Diligenciar la solicitud de financiación en la que manifestará que ostenta la calidad de poseedor, mediante declaración que se entenderá prestada bajo la gravedad del juramento.

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

Si el contrato de arrendamiento no ha sido denunciado por el arrendador, el arrendatario deberá aportar:

- Copia del contrato de arrendamiento o el acto jurídico del cual deriva la tenencia.
- La autorización expresa del propietario en la que manifiesta que el solicitante está facultado para financiar la deuda por concepto de prestación del servicio público.
- Fotocopia de la cédula del propietario.

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

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

## CONDICIONES DE LA FINANCIACIÓN:

**ARTICULO 39.- Solicitud de Acuerdo de Pago.** Podrán solicitar y suscribir el acuerdo de pago el propietario o poseedor del inmueble beneficiario del servicio con autorización expresa del propietario.

### Formalización de las financiaciones:

#### Etapa Pre jurídica:

Las financiaciones autorizadas por la Empresa, en la etapa prejurídica se perfeccionan mediante Acuerdos de Pago, que se harán constar en un acta en la que se exprese:

1. Número de cuenta (interna o contrato), de solicitud de instalación u origen de la obligación.
2. Nombre y apellidos o razón social de quien firma el acuerdo de pago.
3. Teléfono.
4. Dirección del deudor o propietario.
5. Valor Inicial de la obligación.
6. Valor de la obligación con reducción e intereses.
7. Plazo para el pago.
8. Valor de cada cuota.
9. Consecuencias del incumplimiento.
10. Carta de desistimiento (opcional si está en reclamo o recurso)
11. Autorización para reportar nombre e identificación de la persona natural o jurídica ante las centrales de riesgo. (numeral tercero (3) de la Cláusula Vigésima Quinta del Contrato de Condiciones Uniformes)
12. Dirección de notificación de quien solicita la financiación.

**Parágrafo:** Se debe adjuntar al acuerdo de pago, el formato de reliquidación de descuentos diseñado en meses anteriores, para facilitarles tanto al funcionario como al usuario el análisis y detalle de éstos.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

***Para acceder a las financiaciones, los deudores deberán cumplir con los siguientes requisitos:***

Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (propietario, poseedor o usuario); la solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo.

Anexar los documentos que para tal efecto estipulen las resoluciones mediante las cuales se adopten las políticas de financiación, las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

Suscribir el Acuerdo de pago, en los términos y Condiciones señalados anteriormente.

Constituir las garantías exigidas por la Empresa, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

**Etapa Persuasiva y Coactiva**

Podrán beneficiarse de estas facilidades todos los deudores con obligaciones a favor de la Empresa, derivadas del servicio de acueducto y alcantarillado vencidas por seis (6) meses o más, como los terceros que así lo soliciten en nombre de estos, y las personas naturales o jurídicas que en virtud del principio de solidaridad sean vinculados dentro del proceso de cobro coactivo, siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por *La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P* para tal fin. Estas financiaciones constarán en resolución expedida por el Gerente o el funcionario que éste haya delegado, podrán ser otorgadas en cualquier momento, aún estando en trámite el proceso Coactivo administrativo, caso en el cual se suspenderá el mismo, no habrá lugar al levantamiento de las medidas cautelares decretadas, salvo que el demandado aporte garantía suficiente que respalde el total del capital adeudado y los intereses que se hayan generado.

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

a. Diligenciar la solicitud de financiación, en la que acreditará la calidad que ostenta (Propietario, poseedor o tenedor). La solicitud incluirá la autorización para consultar y reportar nombre y documento de identidad en las centrales de riesgo, plazo solicitado, garantía ofrecida, certificado de libertad y tradición si no obra dentro del expediente.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

b. Anexar los documentos que para tal efecto sean exigidos por la empresa de acueducto y alcantarillado, las cuales deberán estar ajustadas a la normatividad que sobre supresión de trámites estipule el Gobierno Nacional.

**Parágrafo.** El incumplimiento de la financiación faculta a La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P para reiniciar el proceso en la etapa que corresponda y si es del caso, hacer efectivas las garantías constituidas para respaldar las obligaciones.

#### **ARTICULO 40. GARANTÍAS ADMISIBLES**

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

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

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

#### **Clases de Garantías Admisibles:**

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

### **CAPITULO V**

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

## DE LA PRESCRIPCIÓN

**ARTICULO 41.- DEFINICIÓN:** La prescripción es un modo de extinguir las obligaciones por el transcurso del tiempo sin que el acreedor consiga el pago total de la obligación por parte del deudor.

**ARTICULO 42.- TÉRMINO DE PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE COBRO:** El término de prescripción de las obligaciones de los acreedores de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, es de cinco (5) años, contados a partir del momento en que se hizo legalmente exigible la obligación. (Artículo 308 del Acuerdo 034 de 2008).

### ARTICULO 43.- CAUSALES DE LA INTERRUPCIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN:

- La notificación del mandamiento de pago: el término de prescripción empezará a contarse nuevamente a partir de la notificación en debida forma del mandamiento de pago.
- Por el otorgamiento de facilidad de pago: el término se interrumpe desde la notificación de la resolución que concede la facilidad de pago y empezará a correr nuevamente desde la ejecutoria de la resolución que declare el incumplimiento.
- Por la admisión del deudor a un proceso concordatario o de liquidación obligatoria, en donde el término se interrumpe como consecuencia de la terminación de los procesos ejecutivos adelantados contra los deudores concursales, por lo que el término de prescripción, empezará nuevamente a contar a partir de la notificación de la providencia que ordene la apertura del concordato o de la liquidación obligatoria.

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

**ARTÍCULO 44.- CAUSALES DE LA SUSPENSIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN:** el término de prescripción se suspenderá desde que se dicte auto que suspende la diligencia de remate y hasta:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- La ejecutoria de la providencia que decide la revocatoria directa.
- La ejecutoria de la providencia que resuelve la restitución de términos.
- El pronunciamiento definitivo de la jurisdicción Contenciosa Administrativa, cuando se demande la resolución que falló en contra de las excepciones y ordeno seguir adelante con la ejecución.

**ARTÍCULO 45.- EL PAGO DE LA OBLIGACIÓN PRESCRITA NO SE PODRÁ COMPENSAR, NI DEVOLVER:** Lo pagado para satisfacer una obligación prescrita no puede ser materia de repetición, aunque el pago se hubiere efectuado sin conocimiento de la prescripción.

La prescripción será decretada de oficio o a petición de parte; igualmente podrá ser alegada como excepción por el ejecutado, de conformidad con lo establecido por el artículo 17 de la ley 1066 de 2006 y 831 del Estatuto Tributario Nacional. Cuando se decrete de oficio, deberá estar debidamente soportada en la imposibilidad de cobrar la deuda o en otra causal que determine la viabilidad de su prescripción y no del cobro.

## CAPITULO VI DE LAS EXCEPCIONES

**ARTICULO 46.- TÉRMINO PARA PAGAR O PROPONER EXCEPCIONES:** De conformidad con el artículo 830 del Estatuto Tributario, una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días hábiles para cancelar las obligaciones de la orden de pago o proponer excepciones. De lo dicho se deduce que el ejecutado, luego de la notificación puede asumir básicamente dos tipos de conducta:

- **Pago Total**

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

- **Excepciones**

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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

Podrá proponerse las siguientes excepciones:

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

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

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

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

**ARTÍCULO 47.- EXCEPCIONES PROBADAS:** Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario competente así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere el caso, y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma, procederá si en

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

cualquier etapa del procedimiento el deudor cancela la totalidad de las obligaciones.

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

El escrito de excepciones deberá presentarse personalmente ante la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A.E.S.P.

## CAPITULO VII DE LOS RECURSOS

**ARTÍCULO 48.- RECURSOS EN EL PROCEDIMIENTO DE COBRO:** las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento de cobro, son de trámite y contra ellas no procede recurso alguno, excepto la que se señale expresamente para las actuaciones definitivas.

**ARTICULO 49.- RECURSO CONTRA LA RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES:** Según el artículo 834 del Estatuto Tributario procede únicamente el recurso de reposición, el cual se presenta ante el jefe de la Unidad Jurídica Asesora, dentro del mes siguiente a su notificación, quien tendrá para resolver un mes, contado a partir de su interposición en debida forma.

**ARTICULO 50. INTERVENCION DEL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:** Dentro del proceso de cobro administrativo coactivo, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso-Administrativa las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

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

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**ARTÍCULO 51.- ORDEN DE EJECUCIÓN:** si vencido el término para excepcionar no se hubieren propuesto excepciones, o el deudor no hubiere pagado, o se resuelvan negándolas, el funcionario ejecutor proferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta resolución no procede recurso alguno.

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

**ARTICULO 52.- GASTOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO.** En el procedimiento administrativo de cobro, el usuario y/o suscriptor, poseedor o propietario, deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, para hacer efectivo el crédito.

### CAPITULO VIII DE LAS MEDIDAS CAUTELARES

**ARTÍCULO 53.- FINALIDAD.** las medidas cautelares tiene como finalidad la inmovilización comercial de los bienes del deudor con el objeto de proceder a su venta o adjudicación, una vez determinados e individualizados y precisado su valor mediante avalúo, facultad consagrada en el artículo 2492 del C.C, el cual establece que salvo excepciones relativas a bienes inembargables, los acreedores podrán exigir que sean vendidos todos los bienes del deudor hasta la concurrencia de sus créditos, incluidos los intereses y las costas de cobranza, para que con su producto sea satisfecho integralmente el valor de la deuda si fuere posible.

Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario competente podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes de propiedad del deudor, medida que será decretada por medio de auto de cúmplase, el cual no se

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

notifica. Luego serán enviados los oficios de embargo a las oficinas pertinentes para que procedan a registrar la medida y sacar el bien del comercio.

Estas medidas podrán ser decretadas en cualquier etapa del proceso.

**ARTÍCULO 54.- DEFINICIÓN Y CLASES.** Se entiende por medidas cautelares aquellas disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas mediante el embargo de bienes muebles e inmuebles.

El artículo 513 del C.P.C. determina dos clases de medidas cautelares: el embargo y secuestro que son concomitantes, la una es consecuencia de la otra. Según la oportunidad en que se practiquen dichas medidas pueden ser:

- Medidas Cautelares Previas: son aquellas que se adoptan antes de la notificación del mandamiento de pago, incluso antes de que este se dicte.
- Medidas Cautelares dentro del proceso: son aquellas que se pueden tomar en cualquier momento del proceso, después de notificado el mandamiento. Lo anterior se encuentra contemplado en los artículos 836 y 837 del Estatuto Tributario.

**ARTÍCULO 55.- LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES:** Cuando se hubieren decretado medidas cautelares y el deudor demuestre que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la jurisdicción administrativa, se ordenará levantarlas.

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

## CAPITULO IX DEL EMBARGO, SECUESTRO Y REMATE DE BIENES

**ARTICULO 56.- EMBARGO:** es el acto procesal mediante el cual se busca inmovilizar comercialmente y jurídicamente los bienes que son de propiedad del deudor, con el fin de que queden fuera del comercio (artículo 1521 del C.C.) e impedir toda negociación o acto jurídico sobre dicho bien. En estas condiciones

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

solo podrá disponer del bien el Estado por medio del juez (funcionario ejecutor) quien autoriza la venta o adjudicación a terceros o su restitución jurídica a su legítimo propietario.

**ARTICULO 57.- LÍMITE DEL EMBARGO:** El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado. En todo caso se deberá seguir lo preceptuado en el artículo 828 del Estatuto Tributario Nacional.

**PARAGRAFO:** El avalúo de los bienes embargados lo hará un auxiliar de la justicia, que para este caso sería un perito particular designado por la administración municipal.

**ARTÍCULO 58.- REGISTRO DEL EMBARGO:** Una copia de la resolución que decreta el embargo de bienes se enviará a la Oficina de Registro correspondiente. Cuando sobre dichos bienes, ya existe otro embargo registrado, el funcionario lo distribuirá y lo comunicará a la administración y al juez que ordenó el embargo anterior.

Cuando el embargo se refiere a salarios, se informará al patrono o pagador respectivo, quien consignará dichas sumas a órdenes de la administración y responderá solidariamente con el deudor, en caso de no hacerlo.

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

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

Si del respectivo certificado de la oficina donde se encuentran los registros de los bienes, resulta que los bienes embargados están gravados con prenda o hipoteca,

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

el funcionario ejecutor hará saber al acreedor la existencia del cobro coactivo, mediante notificación personal o por correo para que pueda hacer valer su crédito ante juez competente. El dinero que exceda del remate del bien hipotecado se enviará al juez que solicite y que adelante el proceso para el cobro del crédito con garantía real.

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

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

**ARTÍCULO 59.- SECUESTRO:** el secuestro es un acto procesal por el cual el juez ejecutor quita o sustrae a su legítimo propietario y/o poseedor la tenencia o disfrute y goce de un bien mueble o inmueble, con el objeto de impedir que por obra del ejecutado sean ocultados o menoscaben los bienes, o se deterioren o destruyan. En el momento de la diligencia el funcionario ejecutor deposita el bien en manos de un tercero llamado secuestre, quien adquiere la obligación de cuidarlo, guardarlo y finalmente restituirlos cuando así le sea ordenado.

**ARTICULO 60.- OPOSICIÓN AL SECUESTRO:** En la misma diligencia que ordene el secuestro se practicarán las pruebas conducentes y se decidirá la oposición presentada, salvo que existan pruebas que no se puedan presentar en la misma diligencia, caso en el cual se resolverá dentro de los cinco (5) días siguientes a la terminación de la diligencia.

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

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

Las medidas cautelares serán de cumplimiento inmediato una vez decretadas, a la luz del artículo 327 del C.P.C.

**ARTÍCULO 61.- LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO:** Ejecutoriada la resolución que ordena seguir adelante con la ejecución, se procederá a seguir adelante con la liquidación del crédito y de las costas, las que consistirán en sumar los valores correspondientes a cada uno de los conceptos, con el fin de saber con certeza el monto de la cuantía que se pretende recuperar en el remate. Esta primera liquidación es provisional, particularmente en relación con los intereses, para lo cual se solicitará a través de memorando dirigido a la oficina de control comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., una liquidación definitiva.

**1. Liquidación provisional:** se trata de la primera liquidación, que debe realizarse una vez en firme la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, para garantizar la celeridad del proceso.

La fecha de corte, para efectos de calcular los intereses y la actualización, podrá ser la correspondiente a aquella en que se elabore la liquidación, así no coincide con la de la expedición del acto que la contiene, pues se trata de una liquidación provisional. En la misma se indicará que los valores serán calculados de manera definitiva cuando se produzca el pago y de acuerdo a la tasa vigente en ese momento.

**2. Liquidación definitiva:** luego de realizado el remate, habrá de practicarse una nueva liquidación, para en ese momento sí establecer, de manera definitiva, los valores y efectuar correctamente la imputación.

En este caso, la fecha de corte para efectos de calcular los intereses y la actualización, será la correspondiente a aquella cuando fueron consignados, los títulos producto del remate, en la cuenta de depósitos judiciales a favor de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

**ARTICULO 62.- LIQUIDACION DE COSTAS:** Conforme a lo establecido en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, el contribuyente deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el crédito. El término de costas hace referencia entre otros a:

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

1. Los honorarios de secuestres, peritos y demás auxiliares de la administración municipal o de justicia y los gastos de alojamiento y alimentación de estos.
2. Gastos de transporte para la práctica de la diligencia de secuestro y servicio de cerrajero.
3. Bodegaje de mercancías, servicio de monta carga.
4. Las publicaciones por radio y prensa de los remates programados.
5. El funcionario ejecutor señalará los honorarios de los secuestres y peritos, conforme a la normatividad que se encuentre vigente, una vez se haya dado cumplimiento a lo ordenado o se hayan aprobado las cuentas rendidas en caso de que esté obligado a hacerlo.

Todos los gastos en que pueda incurrir la entidad para llevar a cabo el remate, deberán estar comprobados dentro del expediente.

Las costas se deben liquidar por separado, pero se pueden incluir dentro del mismo auto de liquidación del crédito.

**ARTÍCULO 63.-NOTIFICACIÓN Y TRASLADO:** El auto que contiene la liquidación del crédito y de costas, si se han incluido éstas últimas dentro del mismo, se notificará conforme al inciso primero del artículo 565 del Estatuto Tributario, por correo o personalmente y de ser devuelto el correo, por aviso en un periódico de amplia circulación.

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

**ARTÍCULO 64.- APROBACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN:** si se presentan objeciones y a juicio del funcionario ejecutor, éstas proceden, se dictará el auto modificando la liquidación del crédito y costas, agotándose el procedimiento de notificación. Vencido el traslado por el término de tres (3) días y sin que se presenten objeciones, se profiere un auto aprobando la liquidación del crédito y costas, que igualmente se notificará sin que contra el mismo proceda recurso alguno.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**ARTICULO 65.- AVALUO DE LOS BIENES:** Se designará una persona de la lista de colaboradores o auxiliares de la justicia para un (1) primer período evaluador, de conformidad con lo previsto en el artículo 24 de la ley 794 de 2003, fijándole un término prudencial para rendir el dictamen y quien, como primera actuación, debe tomar posesión del cargo. Rendido el dictamen se corre el traslado por el término legal, para efectos de que, si lo consideran necesario, las partes soliciten que dicho experticio se complemente o se aclare, o para objetarlo por error grave. Para este efecto se seguirá el trámite determinado en el artículo 516 del C.P.C.

**ARTÍCULO 66.- CLASES DE AVALÚO:** se diferencian dos clases de avalúos y son las siguientes:

1. **Preliminar:** en los términos del artículo 838 del Estatuto Tributario y los incisos 8 y 9 del artículo 513 del Código de Procedimiento civil.
2. **Con fines de remate:** conforme lo indica el parágrafo del artículo 383 y el artículo 843-1 del Estatuto Tributario y los artículos 388 y 389 del Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO 67.- REMATE DE BIENES:** Una vez en firme el avalúo, la oficina de cartera de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., efectuará el remate de los bienes directamente o a través de entidades de derecho público o privado en caso de declararse desierto el remate después de la tercera licitación, de conformidad con lo señalado por el artículo 840 del Estatuto Tributario y el artículo 533 del Código de Procedimiento Civil. Para efectos de continuar con el remate de los bienes y en las materias no reguladas por el Estatuto Tributario, se seguirá lo dispuesto por el artículo 523, 527 y s.s. del C.P.C.

**ARTÍCULO 68.- REQUISITOS:** para poder rematar los bienes se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Que el bien o bienes se encuentren debidamente embargados, secuestrados y avaluados
- Que estén resueltas las oposiciones o peticiones de levantamiento de medidas cautelares
- Que se encuentren resueltas las peticiones sobre la reducción de embargos o la condición de inembargables de un bien o bienes.

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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

**ARTÍCULO 69.- TRÁMITE DEL REMATE:** Una vez en firme la resolución de seguir adelante con la ejecución, la liquidación del crédito y de las costas, el funcionario ejecutor dicta un auto inapelable por medio del cual ordena el remate de los bienes, siempre que estos hayan sido embargados, secuestrados y avaluados, aún cuando no esté en firme la liquidación del crédito conforme a lo estipulado por el artículo 523 del C.P.C. y se señala la fecha, día y hora para llevar a cabo la primera licitación de la diligencia en pública subasta. En el auto será determinada la base de la licitación, la cual es del 70 % del avalúo.

En el evento de quedar desierta la primera licitación por falta de postores, el funcionario señalará fecha y hora para una segunda licitación cuya base será del 50%. Sí en la segunda licitación tampoco hubieren postores, será establecida una nueva fecha para el remate, con una base del 40 % del avalúo. Si tampoco se presentaren postores, en esta ocasión será repetida las veces que fuere necesario y se podrá incluso solicitar un nuevo avalúo (artículo 533 de C.P.C.).

**ARTÍCULO 70.- AVISO Y PUBLICACIÓN:** El remate debe anunciarse al público mediante aviso, el cual contendrá lo siguiente:

- Fecha y hora de inicio de licitación

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

- Los bienes materia de remate con indicación de su clase, especie y cantidad si son muebles; si son inmuebles la matrícula de su registro si existiere, el lugar de la ubicación, nomenclatura.
- El avalúo correspondiente a cada bien o grupo de bienes y la base de la licitación.
- El porcentaje que deba consignarse para la postura.

El aviso será publicado por una vez, con antelación no inferior a 10 días a la fecha señalada para el remate, en un periódico de amplia circulación en el lugar y en una radiodifusora, si la hubiere, la página del diario en que aparezca la publicación y la constancia de la radiodifusora será agregada en el expediente antes de darse inicio a la subasta.

**ARTÍCULO 71.- APROBACIÓN DE REMATE:** Pagado oportunamente el precio y cumplidas la formalidades previstas en los artículos 523 al 528 del C.P.C., el funcionario ejecutor aprueba el remate mediante auto en el cual ha de disponer, de conformidad con el artículo 530 del C.P.C. modificado por el artículo 60 de la ley 794 de 2003.

**ARTÍCULO 72.- ENTREGA DEL BIEN REMATADO:** Le corresponde al secuestre entregar los bienes materia de remate dentro de los tres días siguientes a la orden de entrega. Si no lo hace, el funcionario ejecutor mediante auto que se notifica personalmente o por aviso y que no es susceptible de recurso alguno, fija fecha y hora para la entrega de tales bienes la cual se hará en forma personal.

**ARTICULO 73.- ACTUACIONES POSTERIORES AL REMATE:** Luego de la aprobación del remate deben agotarse los trámites necesarios para garantizar la satisfacción de las obligaciones objeto del proceso y al rematante el disfrute del bien o el derecho adquirido en la licitación. Los trámites son los siguientes:

- Mediante oficio se ordena al secuestre la entrega del bien rematado, dentro de los tres días siguientes.
- Se efectuará una nueva y definitiva liquidación del crédito y las costas con el fin de imputar correctamente a la obligación u obligaciones los créditos productos de remate.
- Cuando otros acreedores hubieren promovido ejecución que diere lugar a la acumulación de embargos en los términos indicados en el

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

artículo 542 del C.P.C. se procederá a efectuar la entrega del producto de la venta a los despachos que lo hayan requerido, de acuerdo con la prelación legal de los créditos.

- Se aplica el producto del remate al pago de las costas procesales.
- Se entregara el eventual remanente al ejecutado, a menos que se encontrara embargado, de esta manera se pondrá a disposición del juez correspondiente.
- Se dicta el auto mediante el cual se da por terminado el proceso.

**ARTÍCULO 74.- SUSPENSIÓN DEL PROCESO POR ACUERDO DE PAGO:** En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P., en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hayan sido decretadas.

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

**ARTÍCULO 75. COBRO ANTE LA JURISDICCIÓN ORDINARIA:** la Oficina de Cartera podrá demandar el pago de las deudas a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P, por la vía ejecutiva ante los jueces civiles del circuito. Para este efecto, el Gerente podrá otorgar poder a funcionarios Abogados de la entidad y así mismo podrá contratar apoderados especiales que sean Abogados Titulados.

**ARTÍCULO 76.-AUXILIARES:** Para el nombramiento de auxiliares la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P, utilizará la lista de auxiliares de la justicia.

**PARAGRAFO:** La designación, remoción y responsabilidad de los auxiliares de EMDUPAR S.A. E.S.P, se regirá por las normas del Código de Procedimiento Civil, aplicables a los auxiliares de justicia. Los honorarios se fijarán por el funcionario ejecutor de acuerdo con las tarifas definidas para los auxiliares de la justicia.

**ARTICULO 77. APLICACIÓN DE DEPÓSITOS:** Los títulos de depósito que se efectúen a favor de EMDUPAR S.A. E.S.P, y que correspondan a procesos

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

administrativos de cobro, adelantados por dicha entidad, que no fueren reclamados por el usuario dentro del año siguiente a la terminación del proceso, así como aquellos de los cuales no se hubiere localizado su titular, ingresarán como recursos y se registrarán.

## CAPITULO X DE LA REMISIBILIDAD

**ARTÍCULO 78.- COMPETENCIA:** El representante legal de la entidad podrá en cualquier tiempo, previo estudio y recomendación del Jefe de la Sección de Cartera, declarar mediante resolución motivada, la remisibilidad de las obligaciones sin respaldo económico, bien sea a cargo de personas fallecidas o de obligaciones con más de cinco años de antigüedad sin respaldo o garantía alguna y respecto de las cuales no se tenga noticia del deudor.

**ARTÍCULO 79.- REQUISITOS:** Se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos para ser declarada la remisibilidad de la obligación cobrada:

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

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

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

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.

**ARTÍCULO 80.-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.

**ARTÍCULO 81.-COMITÉ DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y APOYO PARA LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA:** créase el comité de seguimiento, evaluación y apoyo para la normalización de cartera de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., que estará conformado por:

1. Gerente o su delegado; quien lo presidirá
2. Jefe de la Unidad Asesora Jurídica
3. Jefe de la Sección de Cartera
4. Grupo de Abogados Asesores de Cartera
5. Auxiliares de la Sección de Cartera

**ARTÍCULO 82.- TERMINACIÓN DEL PROCESO Y ARCHIVO DEL EXPEDIENTE:** Una vez verificado el pago, es necesario archivar el expediente de cobro y terminar el proceso de la siguiente manera:

- a) Si el pago se realizó en la etapa persuasiva, bien sea por pago total o por acuerdo de pago, otorgado por EMDUPAR S.A. E.S.P., se revisará

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

previamente el estado de cuenta del deudor, con el fin de verificar que se encuentra a paz y salvo y se procederá a concluir la gestión de cobro profiriendo el auto de archivo del expediente, el cual se comunicará al deudor en los términos del artículo 566 del Estatuto Tributario.

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

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

## CAPITULO XI SANEAMIENTO CONTABLE

**ARTÍCULO 83– PROVISIÓN Y DESMONTE DE CARTERA:** Evaluación técnica que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la obligación.

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

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar DE OFICIO los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados,

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

a los **FENOMENOS DE CARTERA**, aún cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario. (Remitirse al documento- ABC de los Fenómenos de Cartera).

**ARTÍCULO 84 - CASTIGO DE CARTERA:** Las políticas para el castigo de Cartera serán definidas mediante Acuerdo expedido por la Junta Directiva de la Empresa. Para efectos del castigo, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos coactivos.

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

**ARTÍCULO 85 - MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA:** La entidad deberá realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera, por medio de los siguientes mecanismos:

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

## CAPITULO XII DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 86 - REPORTE:** EMDUPAR S.A E.S.P., reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

Estado publicado por la Contaduría General de la Nación, para tal efecto deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

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

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

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

**Principio de permanencia de la información:** La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo (SU-082/95). En el Boletín de Deudores Morosos del Estado permanecerá según lo establecido en la Circular Externa 59 de 2004.

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

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

### Procedimiento para el reporte de deudores

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>

**1. Ante las Centrales de Riesgos** Es necesario implementar el formato de autorización de reporte a las centrales de riesgos. Los Auxiliares de cartera o quien haga sus veces, diligenciarán el formato establecido por las centrales de riesgo para el reporte, y se encargarán de incluir toda la información requerida para reportar a los deudores que durante la etapa pre jurídica incumplieron el acuerdo de pago, sin importar la cuantía de la obligación.

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

En cualquiera de los eventos, se debe contar con autorización expresa del deudor, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

## **2. En el BDME (Boletín de Deudores Morosos del Estado)**

La Dirección de Contabilidad reportará las acreencias que superen un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento de la obligación y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, dentro de los plazos señalados para tal efecto, de acuerdo con la información suministrada por los auxiliares de cartera y los abogados asesores de cartera.

Para efectos de control y seguimiento de la cartera vencida, los abogados asesores de cartera enviarán, copia del reporte enviado a la Dirección de Contabilidad.

## **OTRAS DISPOSICIONES**

**ARTICULO PRIMERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

## **PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Valledupar, a los 25 días del mes de Agosto de 2010

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>



## MANUAL DE CARTERA

MA-GC-01

Versión: 02-19-07-11

Página: 55 de 55

**ROSA COTES ABDALA**

Gerente (E)

Proyectó

*Diamela Álvarez Restrepo*

*Shirley Manosalva*

*Tito Bustamante*

*Katia Mier Chajin*

**Abogados Asesores de cartera**

Revisó

*Dr. Fabio Mendoza Nobles*

**Jefe Oficina Jurídica Asesora**

*Dr. Gustavo Cotes*

**Secretaría general**

*Carlos Eduardo Quijano Zequeda*

**Jefe Sección de Cartera**

<b>ELABORO:</b>	<b>REVISO:</b>	<b>APROBO:</b>
MILTON FAUSTINO ARIAS MANJARRES	JAIME DAVID QUINTERO LOPEZ	EDUARDO JOSE BECERRA BLANCO
<i>Responsable Proceso Gestión Comercial</i>	<i>Representante de la Dirección</i>	<i>Gerente</i>