



CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA

Tipo de Documento

Código
51.11

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Versión
04

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: Caracterización Proceso Gestión de Cartera

TIPOLOGIA: Misional

RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Tecnólogo de Cartera.

OBJETIVO DEL PROCESO: Planear, diseñar y aplicar estrategias de cobro que permitan el recaudo eficiente y oportuno de la cartera morosa y así contribuir con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa.

DESCRIPCION DEL PROCESO

Dentro del Proceso Comercial de la Gestión de Cartera, se tiene como finalidad mantener una Cartera Sana, Aumentar la Eficiencia en el Recaudo hasta alcanzar la meta establecida y realizar el seguimiento y control del manejo de la Defraudación de Fluidos en la prestación del servicio público de acueducto.

Actividades en la Ejecución de los Procesos:

Cartera Sana, Aumentar la Eficiencia en el Recaudo: Cortes y Suspensiones // Restablecimiento del servicio mediante Reconexiones y Reinstalaciones // Notificaciones, llamadas telefónicas, gestión de cartera en campo mediante visitas, facilidades de pago mediante acuerdos de pago y abonos a la deuda.

Defraudación de Fluidos: Realización de visitas de campo individuales, realizar cortes de acometidas con posibles fraudes y predios con el servicio de acueducto sin matricular.



CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA

Tipo de Documento

Código
51.11

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Versión
04

	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	<p>1 Tecnólogo 3 Auxiliares Administrativos 8 Inspectores</p>	<p>Ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes y manual de cartera resolución 650 de 2013, Modificada en los artículos 138,139,144 y se adicionó el Artículo 150A, mediante Resolución 505 del 7 de julio de 2016 y demás normatividad complementaria vigente.</p> <p>ISO 9001:2015</p>	
TECNOLÓGICOS	<p>Computadores, Impresora, teléfono fijo, celular, escáner.</p>	<p>6. PLANIFICACIÓN, 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 7. APOYO. 7.1 Recursos 7.1.2 Personas. 7.1.3 Infraestructura. 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada. 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. MEJORA. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.</p>	<p>Procedimientos:</p> <p>51.11.01 Realización de acuerdo de pago 51.11.02 Detección de fraudes e ilegales 51.11.03 Cobro Etapa Persuasiva 51.11.04 Reconexión y Reinstalación 51.11.05 Suspensión y Corte 51.11.06 Elaboración informes mensuales 51.11.07 Procedimiento Conciliación Cartera - Contabilidad</p>
INFRAESTRUCTURA	<p>Puesto de Trabajo, Archivador, Sillas, Aire Acondicionado, conexiones fuentes de electricidad, conexión telefónica, conexión Wifi.</p>	<p>RESOLUCIÓN No. 0520 DE 2018 DEL 17 DE MAYO DE 2018 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY y se establecen autoridades, roles y responsabilidades, según lo establecido mediante el Decreto 1499 de 2017"</p>	



CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA

Tipo de Documento

Código
51.11

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Versión
04

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores y seguimiento a las actividades programadas en la ejecución de los procesos.

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
Cumplir con los objetivos trazados, teniendo en cuenta el recurso técnico y humano con que cuenta la empresa.	Cumplir los requisitos según la ley 142 de 1994 y sus normas complementarias.	Eficiencia en el Recaudo AAA	$(\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	Mensual
		Eficiencia en el Recaudo Corriente Servicio de Acueducto	$(\text{Valor Recaudado Corriente Usuario Final} / \text{Valor Facturado Corriente Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	mensual
		Eficiencia en el Recaudo Corriente Servicio de Alcantarillado	$\text{Valor Recaudado Corriente Usuario Final} / \text{Valor Facturado Corriente Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	mensual
		Eficiencia en el Recaudo Corriente Servicio de Aseo	$\text{Valor Recaudado Corriente Usuario Final} / \text{Valor Facturado Corriente Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	mensual
	Aumentar el índice del recaudo hasta llegar a la meta establecida del ≥ 85%	Eficiencia en el Recaudo de Cartera Servicio de Acueducto	$\text{Valor Recaudado de Cartera Usuario Final} / \text{Valor Facturado de Cartera Corriente Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	mensual
		Eficiencia en el Recaudo de Cartera Servicio de Alcantarillado	$\text{Valor Recaudado de Cartera Usuario Final} / \text{Valor Facturado de Cartera Corriente Usuario Final}) * 100$	≥ 85%	mensual
Mantener una cartera sana					

	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA		Tipo de Documento	
			Código 51.11	
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04	

<p>hasta con 90 días de morosidad.</p> <p>Disminuir la defraudación de fluidos.</p>	<p>Eficiencia en el Recaudo de Cartera Servicio de Aseo</p>	<p>Valor Recaudado de Cartera Usuario Final / Valor Facturado de Cartera Corriente Usuario Final) *100</p>	<p>≥ 85%</p>	<p>mensual</p>
	<p>Recuperación de Cartera</p>	<p>(Cartera recuperable / cartera total) *100</p>	<p>≥ 95%</p>	<p>mensual</p>
	<p>Índice de rotación de la cartera</p>	<p>Cuentas por Cobrar a Clientes / valor facturado usuario final * 365</p>	<p>90 días</p>	<p>mensual</p>

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
<p>Sistema de información comercial, informes estadísticos mensuales</p>	<p>✓ SISTEMA ERP: Sistema de información Comercial</p> <p>✓ Qfdocument.</p>

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
UNIDAD DE CARTERA	Reporte de anomalías entregado por facturación	P Defraudación de Fluidos	Procedimiento Detección de Fraudes e Ilegales	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Cruce de información con el sistema	Actas de suspensión y corte notificaciones, actas de acuerdos de pago	Comercial
	Informes que permitan realizar actividades		Procedimiento Notificación Defraudación de Fluidos	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Registro en el Sistema de Información Comercial	Notificación de fraude, acta de mediación.	Comercial

	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA		Tipo de Documento
			Código 51.11
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04

	Relación de usuarios morosos		Cortes y Suspensiones	Procedimiento para Cortes y Suspensiones	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de Información Comercial	Registro en el Sistema de Información Comercial	Actas de suspensión y cortes	Comercial
	Financiación		Acuerdos de Pago	Procedimiento de Acuerdos de Pago	Jefe Unidad de Cartera / Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial	Registro en el Sistema de Información Comercial	Formato de Acuerdos de Pago	Comercial
	Activación del Servicio		Reconexiones y Reinstalaciones	Procedimiento Reconexiones y Reinstalaciones	Jefe Unidad de Cartera / Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial	Registro en el Sistema de Información Comercial	Formato Reconexión y Reinstalación	Comercial
UNIDAD DE CARTERA	Entregar trabajo al personal operativo	H	Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficina de cartera	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Inspecciones de campo Notificación defraudación de fluidos Acta de mediación	Comercial
	Entregar trabajo al personal operativo		Coordinar	Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficina de cartera	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Control de actividades en el sistema de información comercial y archivos de Excel	Actas de suspensión de Corte Reconexiones Reinstalaciones Notificaciones Acuerdos de pago	Comercial
UNIDAD DE CARTERA	Informes mensuales generados por Sistema de	V	Seguimiento	Seguimiento a los procesos y actividades de la oficina de cartera	Jefe Unidad de Cartera	Fichas de Indicadores y Plan de Acción	Seguimiento y control diario y mensualmente a los informes generados por	Informe a: Gerencia Dirección Comercial	Comercial

	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA		Tipo de Documento
			Código 51.11
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04

	Información Comercial, y el control de trabajo						el Sistema de Información comercial.	Planeación Entes externos	
			Seguimiento	Seguimiento a las novedades generadas del recaudo, facturado y la cartera.	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a las novedades presentadas del sistema de información	Informe a la dirección comercial	Comercial
UNIDAD DE CARTERA	Plan de Mejora	A	Acciones correctivas y preventivas	Tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades	Jefe Unidad de Cartera	Sistema de información comercial	Acciones Preventivas y Correctivas	Mitigar los Riesgos de los procesos	Comercial

P	PLANEAR	H	HACER	V	VERIFICAR	A	ACTUAR
----------	---------	----------	-------	----------	-----------	----------	--------

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

51.11.01 Procedimiento para la realización de acuerdo de pago

51.11.01.01 Formato acta acuerdo de pago

51.11.02 Procedimiento detección de fraudes e ilegales

51.11.02.01 Formato inspección de campo

51.11.02.02 Formato notificación defraudación de fluidos

51.11.02.03 Formato notificación cobro de retroactivo

51.11.03 Procedimiento etapa persuasiva

51.11.03.01 Formato notificación cobro persuasivo

51.11.03.02 Formato visita de campo

51.11.03.03 Formato caratula expediente

51.11.04 Procedimiento para la realización de una reconexión o reinstalación

51.11.04.01 Formato de acta de reconexión o reinstalación

51.11.05 Procedimiento para la realización de una suspensión y corte

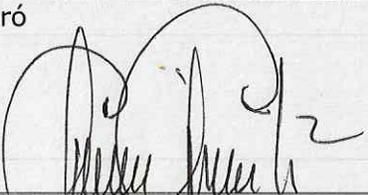
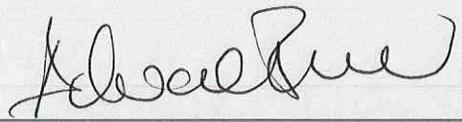
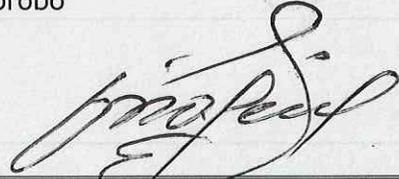
	CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE CARTERA		Tipo de Documento
			Código 51.11
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04

51.11.05.01 Formato de suspensión y corte

51.11.06 Procedimiento para la generación de informes mensuales

51.11.07 Procedimiento Conciliación Cartera - Contabilidad

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad de Planeación	Jaime Bossuet Pérez Barrera Gerente

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-05	Todos	Actualización nuevo formato	Representante legal
03	2017-08-30	Requisitos Legales	Actualización de Información	Agente Especial
04	2021-10-27	Todos	Actualización de Información	Comité de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento
			Código 51.11.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 04

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento para realizar acuerdo de pago

RESPONSABLE: Oficina de Cartera

OBJETIVO: Brindarle al usuario la facilidad de pago para la normalización de la deuda por la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Yopal.

ALCANCE: Mejorar la Eficiencia en el Recaudo y disminuir la Cartera

INSUMO: Solicitud del usuario, factura de servicios públicos y Sistema Comercial de Servicios Públicos

PRODUCTO: Acuerdo de Pago y factura para pago del anticipo

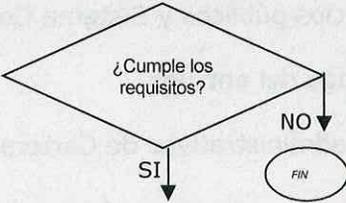
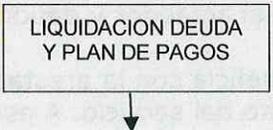
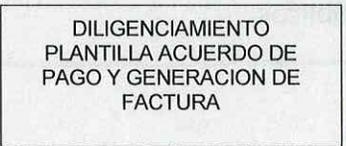
USUARIOS: Jefe Unidad de Cartera, Auxiliares administrativos de Cartera y Usuarios.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Acuerdo de Pago:** Documento mediante el cual acreedor y deudor llegan a un acuerdo para saldar una deuda.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.
- **Factura de servicios públicos:** Cuenta que recibe el usuario, a causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento
			Código 51.11.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Se hace recepción de la solicitud verbal, telefónicamente y correo electrónico por parte del suscriptor o usuario de suscribir acuerdo de pago para cancelar el valor de la deuda en morosidad.	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[EL USUARIO SOLICITA REALIZAR UN ACUERDO DE PAGO] </pre>	Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial
2. Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos para la financiación mediante acuerdo de pago, se solicita fotocopia de cedula, se identifica si es suscriptor o usuario.	 <pre> graph TD C{¿Cumple los requisitos?} -- SI --> D[] C -- NO --> E([FIN]) </pre>	Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial / Relación de Acuerdos de Pago en Excel
3. Se imprime la factura actual, se liquida el valor de la deuda y se formula plan de pagos teniendo en cuenta las disposiciones de la resolución No, 650 de 2013, del manual de cartera, modificada mediante Resolución 505 del 7 de julio de 2016, en el artículo 138 y estrategias adoptadas para la financiación.	 <pre> graph TD F[LIQUIDACION DEUDA Y PLAN DE PAGOS] --> G[] </pre>	Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial / Factura
4. Se ingresan los datos al módulo de financiables de deuda del Sistema de Información Comercial y se genera factura para pago de la cuota inicial.	 <pre> graph TD H[DILIGENCIAMIENTO PLANTILLA ACUERDO DE PAGO Y GENERACION DE FACTURA] --> I[] </pre>	Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial / Factura Cuota Inicial



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACUERDO DE PAGO

Tipo de Documento

Código
51.11.01

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Versión
04

<p>5. Se verifica pago de la cuota inicial, se imprime el acuerdo original y copia, se suscribe con firmas del deudor (suscriptor y/o usuario), Jefe de la Unidad de Cartera y se debe evidenciar quien lo elaboró.</p>	<p>VERIFICAR PAGO CUOTA INICIAL, IMPRIMIR Y FIRMAR ACUERDO</p> 	<p>Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial / 51.11.01.01 Acuerdo de Pago</p>
<p>6. Se hace entrega de la copia y se ingresa la reconexión en caso que el servicio se encuentre suspendido o cortado.</p>	<p>INGRESAR AL SISTEMA LA NOVEDAD PARA REALIZAR RECONEXION</p> 	<p>Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>7. Se graba novedad en el Sistema de Información Comercial indicando fecha de la firma del acuerdo de pago, valor cuota inicial y las cuotas restantes con sus respectivos valores.</p>	<p>INGRESAR INFORMACION DEL ACUERDO DE PAGO</p> 	<p>Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial / 51.11.01.01 Acuerdo de Pago</p>
<p>8. Se archiva el acuerdo de pago identificándolo con el código de ruta, se envía a la oficina de archivo y procesos para su archivo final.</p>	<p>ARCHIVAR ACUERDO PAGO</p> 	<p>Auxiliares Administrativos</p>	<p>Relación en Excel de Acuerdo de Pago</p>
<p>9. Se realiza seguimiento y verificación del plan de financiación.</p>	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS PAGOS PACTADOS</p> 	<p>Jefe Oficina de Cartera Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial / Relación Acuerdos de Pago en Excel</p>

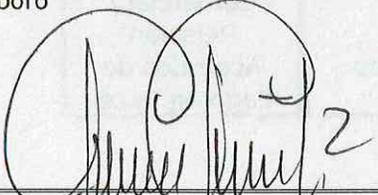
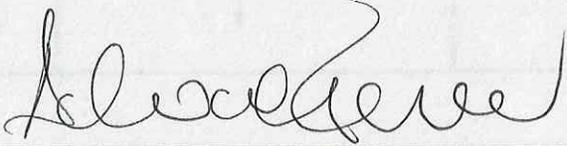
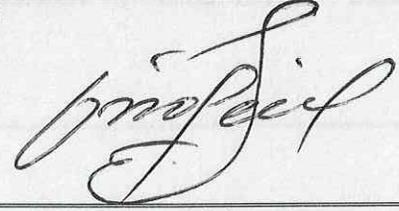
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento
			Código 51.11.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Acuerdo de Pago
- Resolución 650 de 2013
- Resolución 550 de 2016
- 51.11.01.01 Acuerdo de Pago.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente EAAAY EICE ESP

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento
			Código 51.11.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 04

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-08-30	3 y 5	Actualización de Información	Agente Especial
04	2021-10-27	Todos los ítems	Modificación de Información y Actualización de Formato	Comité de Gestión y Desempeño

	ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.11.01.01
Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03	

ACUERDO DE PAGO NUMERO: 00000.21

CODIGO DE RUTA: **XXXXXXX** Estrato: **XXXXXX** () PERATRASO **0** NOMBRE SUSCRIPTOR: ()

Entre los suscritos por una parte (**Nombres y Apellidos/Jefe Unidad de Cartera**), identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: **xxxxxx de xxxxxxxx**, quien obra en nombre de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, E.I.C.E – ESP, como Jefe de la Unidad de Cartera de acuerdo a las facultades otorgadas y quien se seguirá denominando en el presente acuerdo, LA EMPRESA, y el señor (a) **XXXXXXXXXX, identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: xxxxxxxx de xxxxxx, quien obra en nombre propio o en calidad XXXXXXXX** y quien en lo sucesivo se denominará DEUDOR (A), hemos convenido suscribir un acuerdo de pago el cual tiene la validez de un pagaré y como consecuencia presta mérito ejecutivo, el cual se regirá por la resolución No. 0650 de 2013, previa las siguientes consideraciones: **PRIMERO. RECONOCIMIENTO DE LA DEUDA:** Que el deudor reconoce deber a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, el valor de (**XXXXXXX**) consignado en la factura **Número: xxxxxx** de fecha **xxxxxxxxxxxxxxxx**, por concepto de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestado en el inmueble ubicado en la **xxxxxxxxxxxx** **SEGUNDO.- SOLICITUD:** Que el DEUDOR (A), solicitó en forma verbal o escrita a la E.A.A.A.Y. que se firmará acuerdo de pago para cancelar el valor total de la deuda, suma que a la fecha asciende a (**xxxxxxxxx**) dentro de un plazo de 6 meses. **TERCERO. - FINANCIACIÓN:** Por el presente documento el deudor se compromete a pagar la suma anteriormente señalada de la siguiente forma: En la facturación del periodo **10** de 2020 CUOTA INICIAL: (**\$ 80000**) y el saldo restante (**xxxxxxxxx**) en (**xx**) cuotas de (**xxxxxxxxx**) cada una más el costo mensual de cada factura a partir de la facturación de **xxxxxx/xxxx**, y en las fechas establecidas en la factura (fecha de vencimiento). **CUARTO INCUMPLIMIENTO:** Si el DEUDOR (A), incumple el presente acuerdo de pago en dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado, se consolidará la obligación y se pasará al proceso de cobro coactivo en la etapa procesal que corresponda.

Yo, **XXXXXXXXXX**, identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: **xxxxxxxxxxxx** de **xxxxxxxxxxxx**, bajo la gravedad del juramento, afirmo la veracidad de mi firma y los datos suministrados.

En señal de conformidad se firma en la ciudad de Yopal, a los **xxxxxxx del mes de xxxxxx de xxxx.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Unidad de Cartera

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
Cédula xxxxxxxxxxxx de xxxxxxxx

Elaboro: xxxxxxxxxxxxxxx

	DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Detección de Fraudes e Ilegales.

RESPONSABLE: Oficina de Cartera.

OBJETIVO: Detectar a los usuarios con presunta defraudación de fluidos

ALCANCE: Identificar a los suscriptores y/o usuarios con presunta defraudación de fluidos con el fin de realizar el cobro de la posible agua utilizada sin medición y concientizarlo que debe obedecer los requerimientos de la Empresa.

INSUMO: Reporte de anomalías entregado por la Oficina de Facturación.

PRODUCTO: Inspecciones de campo, registros fotográficos y notificaciones.

USUARIOS: Usuarios del servicio público de acueducto.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- ✦ **Acometida:** Derivación de la red de distribución del servicio de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general. [Art. 14.1, L.142/94.]
- ✦ **Anomalía:** Irregularidad o alteración que impide la toma de la lectura del predio en terreno, daños y/o alteraciones que afectan el funcionamiento normal de los equipos de medida.
- ✦ **Acometidas fraudulentas e Ilegales:** Acometida o derivación de acueducto no autorizada por la Empresa.
- ✦ **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se celebra el contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. [Art. 14.31, L.142/94]
- ✦ **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina también consumidor. [Art. 14.33, L.142/94]



DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.11.02

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

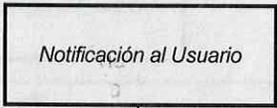
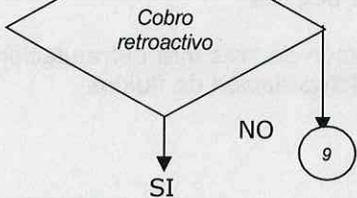
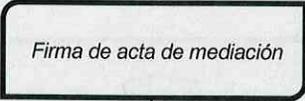
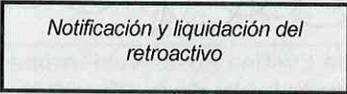
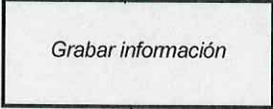
2021-10-27

Versión

03

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Se generan los reportes de bajos consumos y anomalías por ciclo y periodo.		Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
2. Se exporta el reporte en una Base de Excel Para filtrar los consumos menores a 3 M3, los datos del suscriptor y los últimos seis meses de consumo.		Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
3. Se imprime los reportes y se les entrega a los inspectores.		Jefe Oficina de Cartera	Planillas en Excel
4. El inspector detecta fraude o ilegal se procede a tomar registros fotográficos y cortar, se levanta informe de la actividad.		Jefe Oficina de Cartera / Inspectores	51.11.02.01 Formato Fraude e Ilegales
5. Se recepciona el trabajo con las pruebas fotográficas y se alimenta en una base de Excel y en el módulo de defraudación de fluidos del sistema de información comercial.		Jefe Oficina de Cartera / Inspectores	Sistema de Información Comercial y archivo en Excel

	DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

<p>6. Se procede a notificar al usuario mediante oficio el cual es generado por el sistema de información comercial, con un término de cinco (5) días hábiles para que se presente a conciliar.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial, archivo en Excel, Word y formato de fraude e ilegales 51.29.02.01 Comunicación Oficial Enviada de Notificación de Presunta defraudación de fluidos</p>
<p>7. El usuario se acerca a la empresa para rendir descargos sobre la defraudación encontrada o el ilegal, se realiza la liquidación y activación del retroactivo en el sistema comercial el cual puede ser de (contado o financiado) según el estrato y pruebas fotográficas y se genera la factura.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>8. Se procede a hacer el acta de mediación para esto se solicita copia de la cedula del usuario se imprime el acta original y copia, se suscribe con firmas del deudor (suscriptor y/o usuario), Tecnólogo de cartera.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial 51.29.02.01 Comunicación Oficial Enviada de Cobro defraudación de fluidos</p>
<p>9. Se envía una segunda notificación de cobro retroactivo con un término de cinco días hábiles para proceder a liquidar con retroactividad el servicio.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>10. Se alimenta en la base de datos del control de trabajo y el sistema de información comercial.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial y archivo en Excel</p>

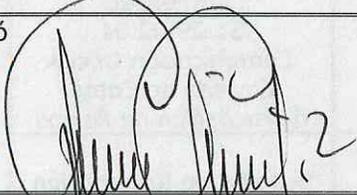
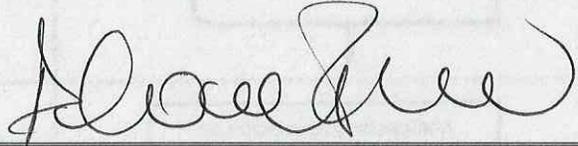
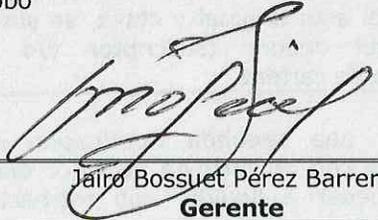
	DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

<p>11. Estos documentos se tienen que relacionar una base en Excel y archivar en forma de expediente para la entrega a la oficina de archivo.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <i>Entregar en la oficina de Archivo, los expedientes.</i> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> FIN </div>	<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>archivo en Excel</p>

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- 51.11.02.01 Formato Inspección de Campo Fraudes e Ilegales
- Fotografías
- 51.29.02.01 Comunicación Oficial Enviada de Notificación de Presunta defraudación de fluidos
- 51.29.02.01 Comunicación Oficial Enviada de Cobro defraudación de fluidos
- Acta de Mediación

3. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso</p>	<p>Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante de la Dirección</p>	<p>Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente</p>

	DETECCION DE FRAUDES E ILEGALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante legal
03	2021-10-27	Todos	Actualización Procedimiento y Formatos	Comité de Gestión y Desempeño

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.02.01
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Versión 05

832.16.01.XXXX.XX
Yopal, XX de XXXXXXXX de XXXX

Señor (a)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Código de Ruta: XXXXXXXXXXXXXXXX
Ciudad

ASUNTO: "Presunta Defraudación de Fluidos"

Cordial saludo,

Comendidamente, nos permitimos informarle que la dirección comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, realizó inspección el día () en el bien inmueble. Encontrando los siguientes hechos: Presunta defraudación de fluidos y/o ()

Se le recuerda que cualquier alteración o manipulación de la red hidráulica, sin previo aviso a la Empresa, se tipificara como presunta defraudación de fluidos, con las consecuencias jurídicas y económicas que este hecho significa.

En el evento que se compruebe que trasgredió el código penal colombiano, artículo 256; la Ley 142 de 1994, artículos 128, 129, y 141, el decreto 302 de 2000, artículos 3 numeral 10 y 20 y artículos 26 numerales 2, 3, 4, 5, 8, y 9 y el contrato de condiciones uniformes, cláusulas: décima primera numeral 19, décima segunda numerales 1, 2, 13 y 19, décima cuarta numeral 5, décima quinta numeral 2, décima octava numeral 5 y vigésima tercera numeral 3 (3, 4, 5, 12, 14). La Empresa, iniciara el proceso por presunta defraudación de fluidos y; previo cumplimiento del debido proceso, cobra un consumo retroactivo sobre el consumo y/o vertimiento consumidos y no facturados.

Teniendo en cuenta que fue noticiado el día (), y el usuario no se acercó a conciliar en el término; En consecuencia, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, se dispone hace cobro de retroactivo por el hecho, por un valor de (), los cuales serán facturados en el mes de ()

Sin otro particular.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Oficina de Cartera

Elaboró: xxxxxxxxxx/Jefe Oficina de Cartera

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.02.01
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Versión 05

832.16.01.XXXX.XX
Yopal, XX de XXXXX de XXXX

Señor (a)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXX
Código: XXXXXXXXXXXX
Ciudad

ASUNTO: "Presunta Defraudación de Fluidos"

Cordial saludo,

Que sea esta la oportunidad para enviar un cordial saludo, recordándole que estamos a su completa disposición ante cualquier solicitud o duda, nuestro propósito es brindar el mejor servicio a toda la comunidad.

Comendidamente, nos permitimos informarle que la Dirección Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, realizó inspección el día () en el bien inmueble, encontrando una presunta defraudación de fluidos y/o ().

Se le recuerda que cualquier alteración o manipulación de la red hidráulica, sin previo aviso a la Empresa, se tipificara como defraudación de fluidos, con las consecuencias jurídicas y económicas que este hecho significa.

En el evento que se compruebe que trasgredió el Artículo 256 del código penal colombiano, la Ley 142 de 1994, artículos 128, 129, y 141, el decreto 302 de 2000, artículos 3 numeral 10 y 20 y artículos 26 numerales 2, 3, 4, 5, 8, y 9 y el contrato de condiciones uniformes, cláusulas: décima primera numeral 19, décima segunda numerales 1, 2, 13 y 19, décima cuarta numeral 5, décima quinta numeral 2, décima octava numeral 5 y vigésima tercera numeral 3 (3, 4, 5, 12, 14). La Empresa, iniciara el proceso por presunta defraudación de fluidos y; previo cumplimiento del debido proceso, cobra un consumo retroactivo sobre el consumo y/o vertimiento consumidos y no facturados.

En consecuencia se realizarán los cobros pertinentes presentando las del caso, usted dispone de un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de su respectiva notificación, para que se presente en la Dirección Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Yopal, ubicada en K-19-N0-21-34 de esta ciudad, y pueda solicitar pruebas, presentar descargos verbales haciendo uso de los derechos que le asisten y garantizar el derecho al debido proceso, a la defensa y a la libre contradicción.

Sin otro particular,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Unidad de Cartera

Elaboró: XXXXXXXXXX / Jefe Unidad de Cartera

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA PERSUASIVA		Tipo de Documento
			Código 51.11.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Etapa Persuasiva

RESPONSABLE: Oficina de Cartera

OBJETIVO: Persuadir a los usuarios que presentan morosidad mayor a seis (6) meses con el fin de brindarle las oportunidades de pago y evitar el cobro coactivo.

ALCANCE: Evitar la apertura de procesos de cobro coactivo, aumentar la eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera

INSUMO: Relación de Suscriptores con morosidad mayor a seis (6) meses, Factura de prestación de servicios públicos, Visita de Campo Etapa Persuasiva (Sistema de información comercial).

PRODUCTO: Conformación Expediente Etapa Persuasiva

USUARIOS: Jefe Oficina de Cartera, Auxiliares Administrativos e Inspectores

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Persuadir:** Inducir o convencer a una persona en creer o hacer
- **Etapa Persuasiva:** Conjunto de acciones de acercamiento y concertación de la Entidad con el deudor, tendientes a lograr el pago de la obligación antes de la expedición del mandamiento de pago, con el fin de garantizar los principios de economía, celeridad y eficacia.
- **Cobro Coactivo:** Es un procedimiento que busca, mediante diferentes actuaciones, el recaudo de una obligación dineraria a favor de la administración, contenida en un documento que presta mérito ejecutivo, sin que surja la necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.
- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.



PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA PERSUASIVA

Tipo de Documento

Código
51.11.03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2021-10-27

Versión
03

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Se imprime del Sistema Comercial de Servicios Públicos, la relación de usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses		Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
2. Se generan notificaciones de cobro prejurídico y notificaciones Plan de Alivio de Cartera si lo hay.		Jefe Oficina de Cartera	Relación de usuarios
3. Se imprimen las notificaciones con copia se suscribe con firmas del Jefe de la Oficina de Cartera.		Jefe Oficina de Cartera	Comunicaciones en Word
4. Se organizan la notificación que van hacer entregadas a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.		Jefe Oficina de Cartera	Comunicaciones en Word
5. Se hace la entrega de las comunicaciones a los inspectores para que realicen la respectiva notificación en campo.		Jefe Oficina de Cartera / Inspectores	Archivo en Excel y comunicaciones en Word

PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA PERSUASIVA

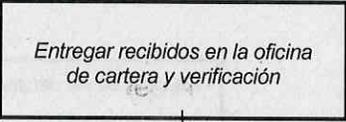
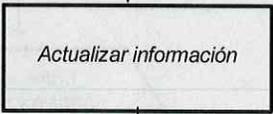
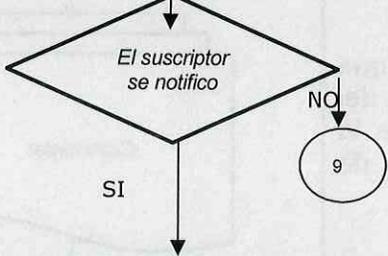
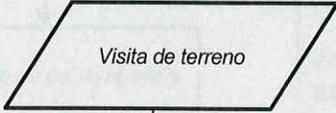
Tipo de Documento

Código
51.11.03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Versión
03

<p>6. Verificar que los inspectores devuelvan las copias de las notificaciones entregadas a los usuarios y verificar las anomalías encontradas en el proceso.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Inspectores</p>	<p>Archivo en Excel y copia de comunicaciones</p>
<p>7. En la base de datos en Excel, se debe ingresar el resultado de la notificación, tales como cuáles fueron notificados y cuáles no fueron notificados con sus respectivos datos del suscriptor que recibió la notificación.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Base de Datos Excel</p>
<p>8. Vencido el plazo de los cinco (5) días dados en notificación de Cobro Prejurídico, el suscriptor realiza el pago o realiza acuerdo de pago, se archiva.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>9. A los usuarios que no celebraron acuerdo de pago o cancelaron de la totalidad de la deuda, se debe realizar visita al predio con el fin de hacer un último acercamiento para el pago del servicio.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Inspectores</p>	<p>Formato visita</p>



PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA PERSUASIVA

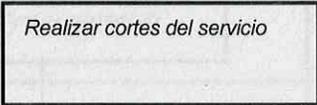
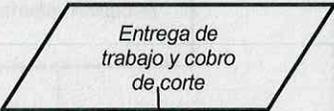
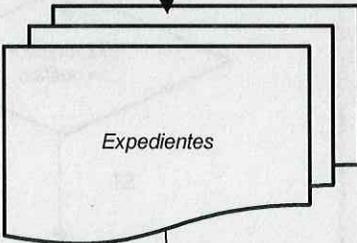
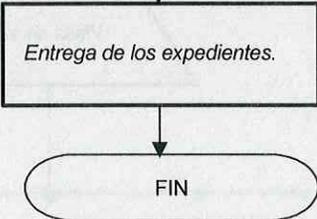
Tipo de Documento

Código
51.11.03

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2021-10-27

Versión
03

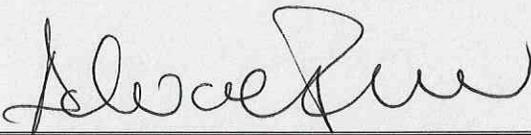
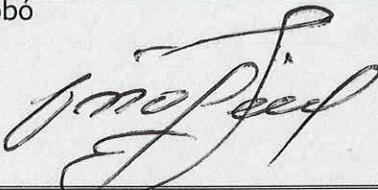
<p>10. Se genera listado de cortes definitivos y retiro de medidores por el módulo de cortes del sistema de información comercial; aquellos usuarios que hicieron caso omiso a la notificación y la visita y se les hace entrega a los inspectores para su respectiva actividad.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Inspectores</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>11. Entrega de actas de cortes para su análisis y cobro y actualización en el Sistema de Información Comercial.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Inspectores / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Formatos de corte / Sistema de Información Comercial</p>
<p>12. Conformación de los expedientes que contengan: La portada del expediente, datos del suscriptor, código de usuario y el valor de la deuda, este debe estar foliado y en orden de archivo.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliar Administrativo</p>	<p>51.29.02.01 Notificación de cobro persuasivo, 51.11.03.01 visita de campo, acta de corte, factura actual</p>
<p>13. Se hace entrega de los expedientes a los funcionarios contratados para realizar las actividades de cobro coactivo, siendo el ejecutor el Director Comercial.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliar Administrativo</p>	<p>Relación en Excel y 51.11.03.02 Formato Expediente expedientes en carpetas 4 solapas</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ETAPA PERSUASIVA		Tipo de Documento
			Código 51.11.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 03

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- 51.29.02.01 Formato Comunicación Oficial Enviada de Notificación Cobro Persuasivo
- 51.11.03.01 Formato Visita de Campo Etapa Persuasiva
- 51.11.03.02 Formato Expediente

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente EAAAY EICE ESP

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-04	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2021-10-27	Todos	Actualización Procedimiento y Formatos	Comité de Gestión y Desempeño



1. CONTENIDO	
FECHA	LECTURA
D	SI
M	NO
A	
LOTE	
HABITADO	
DESHA	
EDAD	
MEDIDOR No.	
SUScriptor O USUARIO	
DIRECCIÓN	
REFERENCIA	
CELULAR	
QUIEN ATIENDE LA DILIGENCIA:	
ACTUA EN CALIDAD DE:	
ESTADO DE LA ACOMETIDA	
VALOR DE LA CARTERA	
CORTADO	\$
NORMAL	
P. FRAUDE	
OBSERVACIÓN DEL FUNCIONARIO: _____	
El día de hoy se procedió hacer visita al predio, en busca de un acercamiento con el usuario con el fin de dar solución definitiva al conflicto que se iniciara mediante proceso judicial en su contra, según artículo 130 de la ley 142 de 1994 y resolución 650 de 05 de abril de 2013.	
DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.	
_____	_____
NOMBRE: FUNCIONARIO	NOMBRE: SUScriptor O USUARIO
Carrera 19 21 34 Teléfonos 116 / 6345001	
Servicio en Línea: www.eaaay.gov.co E-mail: aaaay.gov.co / pqr@aaaay.gov.co Yopal Casanare	

	EXPEDIENTE ETAPA PERSUASIVA		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.11.03.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 03

1. CONTENIDO

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E – E.S.P

DIRECCION COMERCIAL

EXPEDIENTE No. «CODIGO_DE_RUTA»

ETAPA DEL PROCESO: PERSUASIVA

NOMBRE DEL EJECUTADO: «NOMBRE»

NIT O CEDULA DEL EJECUTADO: «CEDULA/NIT»

DIRECCION DEL PREDIO: «DIRECCIÓN»

ESTRATO: «EST»

CUANTIA: \$«CARTERA»

FOLIOS: XXXX TOMO: 1 ETAPA: 1

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.02.01
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Versión 05

1. CONTENIDO

832.16.01.XXXX.XX
Yopal, XX XX XXXXXXXX XXXX

Señor (a)
XXXXXXXXXXXXX
Código XXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXX
Yopal

ASUNTO: COBRO PERSUASIVO, AVISO DE TERMINACIÓN DE CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS Y CORTE DEFINITIVO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Señor Usuario:

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, con el ánimo de solucionar amigablemente las controversias con los usuarios, lo invita, para que dentro de los (05) días hábiles siguientes al recibo de esta comunicación, cumpla o se acerque a la Oficina de Cartera de la Dirección Comercial (K-19 No. 21-20 1er piso) para suscribir acuerdo de pago de las obligaciones que se comprometió a pagar oportunamente (Clausula décima segunda, numeral 7 del Contrato de Condiciones Uniformes), presentando un atraso igual a () meses, por un valor de cartera de (\$)

Lo anterior con el fin de evitar la aplicación del artículo 141 de la Ley 142 de 1994, "Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios" y la cláusula décima séptima del contrato de servicios públicos, que autorizan a la empresa para dar por terminado el contrato de servicios públicos y proceder al corte definitivo del servicio de acueducto y su inasistencia a la presente se entenderá como una negativa a la solicitud de arreglo por mutuo acuerdo, y por tal razón la empresa iniciara las acciones legales pertinentes para que se dé solución al conflicto mediante proceso jurídico en su contra según el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución interna No. 0650 de 2013;, en caso de cortar el servicio de manera definitiva y retiro de medidor, este será entregado al usuario en caso de encontrarse presente o será llevado al laboratorio de medidores de la EAAAY.

Se le advierte que la manipulación de las redes, solo podrá ser efectuada por funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal con su respectiva autorización; cualquier otra manipulación de personas particulares está tipificada como defraudación de fluidos en el Artículo No. 256 del código penal colombiano. En caso de presentarse una defraudación la empresa organizará la respectiva querrela presentada ante autoridad competente (Fiscalía).

Señor usuario tenga en cuenta que si su factura ya fue cancelada le rogamos hacer caso omiso a dicha a notificación.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Oficina de Cartera

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Director Comercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de Reconexiones o Reinstalaciones

RESPONSABLE: Oficina de Cartera

OBJETIVO: Realizar las reconexiones o reinstalaciones del servicio de acueducto una vez el usuario presente el pago de la deuda y solicite la reactivación del servicio.

ALCANCE: Mantener el servicio activo a los usuarios que se encuentren al día en el pago de los servicios públicos que presta la Empresa.

INSUMO: Relación de usuarios a los cuales se les reactive el servicio y Sistema de Información comercial

PRODUCTO: Acta de reinstalación o reconexión del servicio

USUARIOS: Jefe Oficina de Cartera, Auxiliares Oficina de Cartera, Inspectores

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto, una vez se haya eliminado la causa que generó la suspensión

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto una vez se haya eliminado la causa que generó el corte

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde éste presta o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Realizado el pago el suscriptor o usuario solicita la reconexión o reinstalación del servicio en el módulo de Atención al Usuario de la Oficina de Cartera.		Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial / factura cancelada
2. Se ingresa la solicitud de reconexión o reinstalación en el Sistema de Información Comercial de Servicios Públicos, por el módulo de registro de operaciones.		Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos	Sistema de Información Comercial
3. Se genera el listado de reconexiones y resinaciones y se exporta en un archivo en Excel con el fin de llevar el control de trabajo, se imprime desde el Sistema de Información Comercial.		Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial / Relación en Excel



PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.11.04

Versión

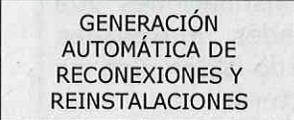
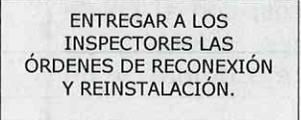
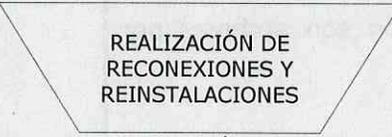
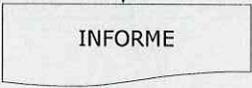
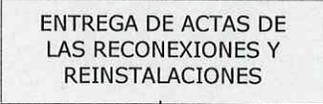
03

Fecha de Elaboración

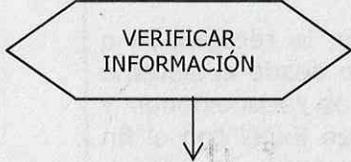
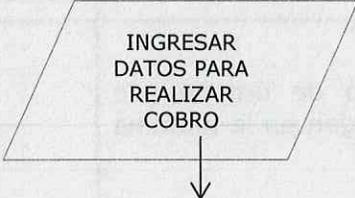
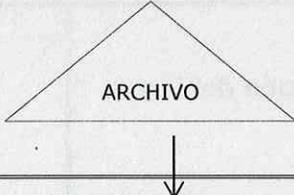
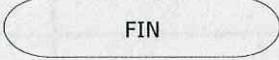
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2021-10-27

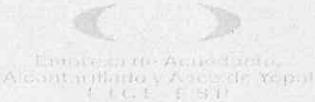
<p>4. Si los usuarios o suscriptores no solicitan la reconexión o reinstalación, se genera automáticamente desde el sistema de información Comercial el listado de las reconexiones y reinstalaciones el cual se debe exportar en Excel con el fin de llevar control de trabajo y se imprime desde el sistema de información comercial.</p>	<p align="center">  </p>	<p align="center">Jefe Oficina de Cartera</p>	<p align="center">Sistema de Información Comercial / Relación en Excel</p>
<p>5. Se hace entrega al inspector el listado de órdenes de reconexión o reinstalación, estos se entregan en la mañana y en la tarde.</p>	<p align="center">  </p>	<p align="center">Jefe Oficina de Cartera / Inspectores</p>	<p align="center">Relación en Excel y 51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones</p>
<p>6. El inspector realiza la reconexión o reinstalación del servicio.</p>	<p align="center">  </p>	<p align="center">Inspectores</p>	<p align="center">Relación en Excel y 51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones</p>
<p>7. El inspector realiza el acta de reconexión o reinstalación donde debe diligenciar los datos estipulados en el acta, firmar y dejar copia del acta al suscriptor o usuario y conservar la copia para la empresa.</p>	<p align="center">  </p>	<p align="center">Inspectores</p>	<p align="center">51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones</p>
<p>8. El inspector hace entrega de las actas de reconexiones o reinstalaciones a la Oficina de Cartera.</p>	<p align="center">  </p>	<p align="center">Inspectores / Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p align="center">51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

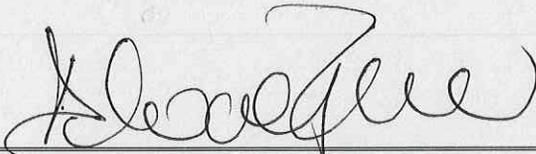
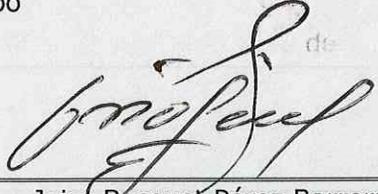
<p>9. Verificar las actas de reconexiones o reinstalaciones que coincidan con el Número de actividades entregadas anteriormente, e identificar si fue instalado algún tipo de material el cual debe ser cobrado en la factura.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones / Archivo en Excel</p>
<p>10. Se procede a realizar los registros en el Sistema de Información Comercial de Servicios Públicos, con el fin de cobrar las reconexiones y reinstalaciones, además; se conserva el historial de las actividades ejecutadas y no ejecutadas por usuario en el Sistema.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial / 51.11.04.01 Formatos Actas de Reconexiones y Reinstalaciones</p>
<p>11. Las actas de reinstalación o reconexión son archivadas por fechas y por periodo.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Archivo físico</p>
			

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- 51.11.04.01 Formato de acta de reconexión y reinstalación
- Ley 142 de 1994
- Contrato de Condiciones Uniformes

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE RECONEXION O REINSTALACION		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2021-10-27	Versión 03

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente EAAAY EICE ESP

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2021-10-27	Todos en parte	Actualización Procedimiento y Formatos	Comité de Gestión y Desempeño

**FORMATO DE REINSTALCIÓN O RECONEXIÓN**Tipo de Documento
FormatoFecha de Elaboración
2008-09-24Fecha Última Modificación
2021-10-27

Codigo:51.11.04.01

Versión
03**1. CONTENIDO**

FECHA	D	M	A	SU	CO	HORA	EDAD	MEDIDOR No.	SI	LECTURA
										NO

SUSCRIPTOR O USUARIO

DIRECCIÓN

CÓDIGO

SISTEMA DE RECONEXIÓN O REINSTALCIÓN

SELLO	S. P.V.C.	S. ACOPLA	DISPOSIT	GALÁPA.	OTRO

OBSERVACIÓN DEL FUNCIONARIO: _____

DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.

NOMBRE: FUNCIONARIO

FIRMA: SUSCRIPTOR O USUARIO

Procedimiento facultado en la Ley 142 de 1994, artículo 142, y Contrato de Condiciones Uniformes Cláusula Décima Primera y Décima Segunda

Carrera 19 21 34 Teléfonos: 116 / 6345001

Servicio en línea: www.eaaay.gov.co * E-mail: aaaay@aaaay.gov.co pqr@aaaay.gov.co * Yopal Casanare

	REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Código 51.11.05
		Versión 03	

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Realización de Suspensión y Corte

RESPONSABLE: Oficina de Cartera

OBJETIVO: Realizar la suspensión y corte del servicio a los usuarios que presenten morosidad en el pago de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa.

ALCANCE: Aumentar la eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera

INSUMO: Relación de usuarios con morosidad (sistema de Información Comercial)

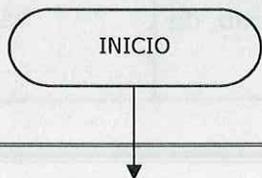
PRODUCTO: Actas de cortes y suspensión.

USUARIOS: Jefe Oficina de cartera y personal operativo.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Suspensión del servicio:** Es la interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento del contrato de servicios públicos, o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos y en las demás normas concordantes.
- **Corte del servicio:** Es la interrupción del servicio que implica desconexión o taponamiento de la acometida.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Teniendo en cuenta el cronograma de facturación y suspensiones se inicia a generar los listados de suspensiones a partir del primer mes de vencimiento y los cortes a partir de los tres meses de vencimiento en el sistema de información comercial.		Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial

REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11.05

Versión

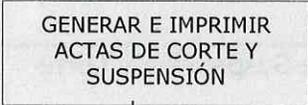
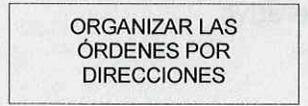
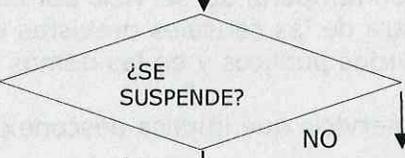
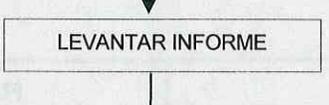
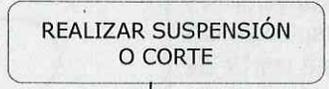
03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2021-10-27

<p>Se generan las actas de suspensión y/o corte por medio del sistema de información comercial, por el módulo de cortes, se exportan en Excel con el fin de identificar las rutas de los inspectores para llevar un control y se imprime.</p> <p>Nota: El listado se Excel se genera con el fin de llevar un control de las suspensiones y cortes.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial / Relación en Excel</p>
<p>Entregar las actas de corte y suspensión a los inspectores.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial / 51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
<p>El inspector organiza el trabajo por rutas para agilizar el trabajo de campo.</p>		<p>Inspectores</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
<p>Antes de iniciar hacer la actividad debe saludar, identificarse como funcionario de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, preguntar si la factura fue cancelada e Informar que el servicio será suspendido o cortado por mora en el pago de los servicios.</p>		<p>Inspectores / Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Factura cancelada o sin cancelar</p>
<p>Si el usuario o suscriptor presenta la factura cancelada no se suspende se levanta informe de la visita en el acta de suspensión o corte.</p>		<p>Inspectores</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
<p>Si el usuario o suscriptor no presenta la factura cancelada se procede a realizar la suspensión o corte del servicio de Acueducto.</p>		<p>Inspectores</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>



REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11.05

Versión

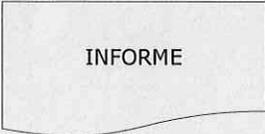
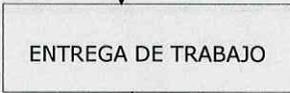
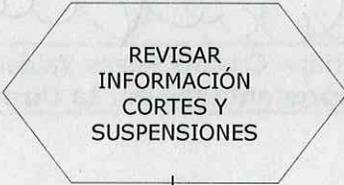
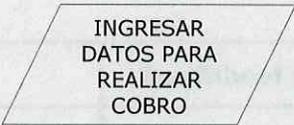
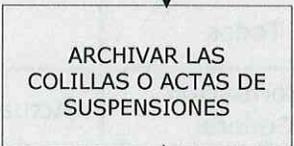
03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2021-10-27

<p>Se procede hacer el levantamiento del informe en el acta de suspensión o corte donde se estipule la lectura del medidor o cualquier novedad que se presente, este informe estar firmado por el inspector. Entregar copia del informe al usuario y la otra copia para la empresa.</p>		<p>Inspectores</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
<p>Se entrega copia de las actas de suspensión o corte en la Unidad de Cartera</p>		<p>Inspectores / Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
<p>Verificar las actas de suspensiones o cortes realizados y visitas (suspensiones no efectivas), estas deben coincidir con el Numero de suspensiones entregados a los inspectores se filtran las que por algún motivo no se les realizo la suspensión, estas se ingresan por el sistema de información comercial y la observación encontrada en campo.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte Sistema de Información Comercial Archivo en Excel</p>
<p>Se realiza el cobro de las suspensiones o cortes en el sistema de información comercial, (el valor de la suspensión o corte lo asigna el sistema).</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera / Auxiliares Administrativos</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>Por ultimo las colillas o actas de suspensión son archivadas por fechas y por periodo.</p>		<p>Auxiliares Administrativos</p>	<p>51.11.05.01 Actas de suspensión y/o corte</p>
			



REALIZACION DE SUSPENSION Y CORTE

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11.05

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

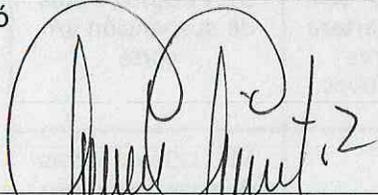
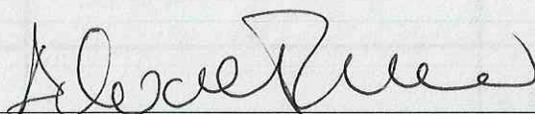
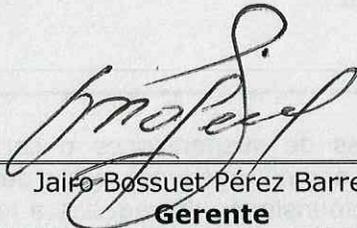
Fecha Ultima Modificación

2021-10-27

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- 51.11.05.01 Formato de suspensión y corte
- Contrato Condiciones Uniformes
- Ley 142 de 1994

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-04-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2021-10-27	Información General	Actualización Procedimiento y Formatos	Comité de Gestión y Desempeño

**FORMATO DE SUSPENSION Y CORTE**

Tipo de Documento

Fecha de Elaboración
2008-09-24Fecha Ultima Modificación
2021-10-27

Código: 51.11.05.01

Versión
03**1. CONTENIDO**

FECHA	D	M	A	SUSPENS	HORA	EDAD	MEDIDOR No.	LECT ACTUAL	SI NO	LECTURA

SUSCRIPTOR O USUARIO**DIRECCIÓN****CÓDIGO DE RUTA****SISTEMA DE SUSPENSIÓN**

SELLO	S. P.V.C.	S. ACOPLA	DISPOSIT	GALÁPA.	OTRO

OBSERVACIÓN DEL FUNCIONARIO: _____

El día de hoy procedimos a suspender _____ según Ley 142 de 1994, artículo 140, para restablecer el servicio debe hacer su pago y reportar la novedad en la oficina de Atención al Cliente (ATC), ubicada en el primer piso de la sede Administrativa de la Empresa en la K-19-N-21-34, en días hábiles Lunes a Viernes, de las 8:00 a 12:00 Horas y de las 2:00 a las 5:00 pm, La manipulación de redes se tipifica como defraudación de fluidos, de confirmarse dicha conducta, la Empresa procederá de acuerdo con el Código Penal Colombiano artículo 256 y la Ley 142 de 1994 y Contrato de Condiciones Uniformes.

DIRECCION COMERCIAL E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P._____
NOMBRE: FUNCIONARIO_____
SUSCRIPTOR O USUARIO

Carrera 19 21 34 Teléfonos: 116 / 6345001

Servicio en línea: www.eaaay.gov.co E-mail: aaaay@aaaay.gov.co / pqr@aaaay.gov.co

	REPORTE DE INFORMES MENSUALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.10.06
	Fecha de Elaboración 2014-12-04	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Reporte de informes mensuales

RESPONSABLE: Oficina de Cartera

OBJETIVO: Realizar los informes requeridos por la Unidad de Planeación para entes internos y externos

ALCANCE: Mostrar información generada desde la Oficina de Cartera

INSUMO: Bases de Datos para generar estadísticas

PRODUCTO: Informe Estadístico

USUARIOS: Gerente, Director Comercial, Profesional Unidad de Planeación, Oficina de Cartera

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

- **Informe:** Es una declaración, escrita u oral que describe las cualidades, las características y el contexto de algún hecho. Se trata de una elaboración ordenada basada en la observación y el análisis con el fin de comunicar algo sucedido o los resultados de una investigación.
- **Bases de datos:** Es un conjunto de datos que ha sido organizado bajo un mismo contexto y cuya información está almacenada y lista para ser utilizada en cualquier momento.



REPORTE DE INFORMES MENSUALES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.10.06

Fecha de Elaboración

2014-12-04

Fecha Última Modificación

2021-10-27

Versión

03

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Cuando se realiza cierre de mes, se inicia a generar los informes del facturado, recaudado y la cartera.	<pre> graph TD A([INICIO]) --> B[GENERACION DE INFORMES] </pre>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
2. Por el sistema de información comercial, en el módulo de informes se inicia la generación de cada informe con las siguientes condiciones: Año, periodo, ciclos y entre fechas.	<pre> graph TD A[VERIFICACION DE INFORMES] </pre>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
3. Se convierte cada reporte en pdf, con el fin de guardar una copia en un archivo compartido que está en la ruta de Datos/Planeación/Históricos comercial/Cartera/Reportes.	<pre> graph TD A[GUARDAR Y COMPARTIR LOS INFORMES] </pre>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial
4. Se inicia a ingresar los datos de los reportes en los formatos de Excel, el cual nos solicita el facturado corriente por servicio, facturado por servicio de cartera y el total.	<pre> graph TD A[INGRESAR DATOS DE LA INFORMACION] </pre>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel

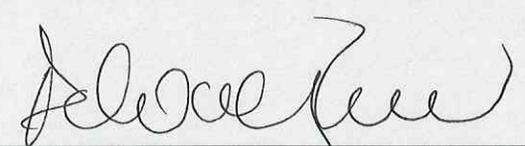
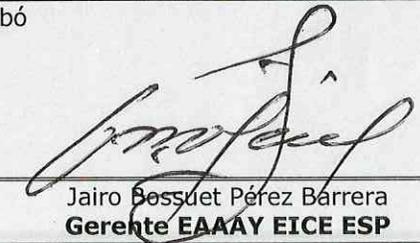
	REPORTE DE INFORMES MENSUALES		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.10.06
	Fecha de Elaboración 2014-12-04	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 03

5. Se ingresa los datos del recaudo, el cual nos pide el recaudo corriente por servicio y el recaudo por cartera y servicio y el total.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGRESAR DATOS DE LA INFORMACION</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel
6. Se ingresan los datos de cartera por edades y servicio, este último reporte debe ser conciliado con contabilidad, se suscribe firmas entre el contador y el jefe de cartera con copia para cada uno.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGRESAR DATOS DE LA INFORMACION Y SUSCRIPCIÓN DE FIRMAS</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Excel
7. Con los datos finales de los informes se ingresan en la ficha de indicadores de cartera, rotación de cartera y Recuperación de Cartera, se realiza el análisis de cada uno de los indicadores generados.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGREAR DATOS Y ANALIZAR LA INFORMACION</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial y archivo de Word

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Fichas de Indicadores
- Plan de Acción

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente EAAAY EICE ESP



REPORTE DE INFORMES MENSUALES

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.10.06

Versión

03

Fecha de Elaboración

2014-12-04

Fecha Ultima Modificación

2021-10-27

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

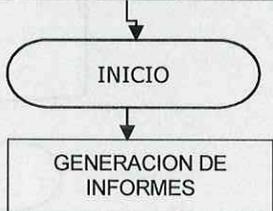
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2014-12-04	Todos	Aprobación inicial	Representante Legal
02	2017-08-30	Parte	Responsable	Agente Especial
03	2021-10-12	Numeral 3, 4 y 7	Actualización	Comité de Gestión y Desempeño

	CONCILIACIÓN CARTERA - CONTABILIDAD		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.07
	Fecha de Elaboración 2021-10-27	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Conciliación Cartera vs Contabilidad</p> <p>RESPONSABLE: Oficina de Cartera y Oficina de Contabilidad</p> <p>OBJETIVO: Evaluar y Analizar el estado de la cartera</p> <p>ALCANCE: Realizar el cruce de la cartera por tipo de compañía con el fin de mantener información coherente y confiable para la generación de informes.</p> <p>INSUMO: Reportes de cartera y reportes de contabilidad (sistema de información comercial)</p> <p>PRODUCTO: Reportes de información</p> <p>USUARIOS: Gerente, Director comercial, Profesional de Planeación, Contabilidad y Jefe Oficina de Cartera.</p> <p>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</p>

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Cuando se realiza cierre de mes, se inicia a generar los informes de cartera.	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[GENERACION DE INFORMES] </pre>	Jefe Oficina de Cartera	Sistema de Información Comercial

CONCILIACIÓN CARTERA - CONTABILIDAD

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.11.07

Versión

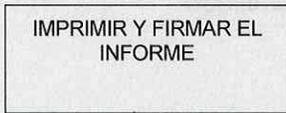
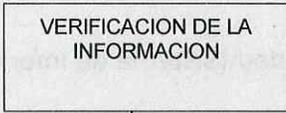
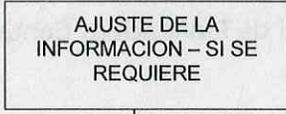
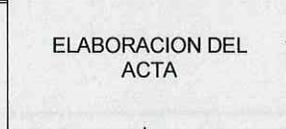
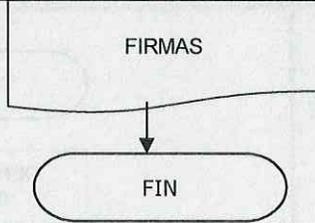
01

Fecha de Elaboración

2021-10-27

Fecha Última Modificación

2021-10-27

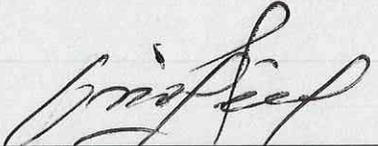
<p>2. Por el sistema de información comercial, en el módulo de informes se inicia la generación del informe de análisis de cartera por usos y estrato por cada compañía.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>3. Se imprime el informe de Análisis de Cartera por usos y estratos del ciclo 1 al 6, se procede a firmar los informes.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>4. Teniendo el informe firmado se realiza el cruce de información con los informes generados en contabilidad.</p>		<p>Jefe Oficina de Cartera y Contador</p>	<p>Sistema de Información Comercial archivos en pdf.</p>
<p>5. Verificada la información, la Oficina de contabilidad, realiza el ajuste necesario mediante Nota de Contabilidad.</p>		<p>Contador</p>	<p>Sistema de Información Contable</p>
<p>6. Generación del acta de conciliación de Cartera contable frente a cartera comercial, que contiene la siguiente información: Número, fecha, contenido y firmas.</p>		<p>Contador y Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Archivo de Word</p>
<p>7. Una vez realizados los procesos anteriores, se procede a firmar el acta.</p>		<p>Contador y Jefe Oficina de Cartera</p>	<p>Archivo de Word</p>

	CONCILIACIÓN CARTERA - CONTABILIDAD		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.07
	Fecha de Elaboración 2021-10-27	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Reporte Cartera por edades de vencimiento en PDF

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Ana Cecilia Rodríguez Farfán Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante de la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera Gerente EAAAY EICE ESP

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2021-10-27	Todos	Aprobación inicial	Comité de Gestión y Desempeño

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Versión 01

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Cobro Administrativo Coactivo

RESPONSABLE: Director Comercial

OBJETIVO: Establecer la gestión que se debe realizar por parte de los funcionarios involucrados en el procedimiento, para llevar a cabo los cobros administrativos coactivos a beneficio de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE ESP.

ALCANCE: Inicia con la remisión documental que realiza la Oficina de Cartera a la Oficina Jurídica, indicando los datos del usuario/suscriptor y la edad de la obligación, aportando evidencia de cobro persuasivo mediante comunicación escrita o formato de visita de campo, seguido del proceso de investigación para individualizar el deudor principal y los posibles deudores solidarios con el fin de dar apertura al cobro administrativo coactivo, expidiendo mandamiento de pago, notificación al usuario y demás acciones judiciales a que haya lugar para asegurar que el usuario/suscriptor cancele el total de la obligación y así ordenar la terminación del proceso y archivo del respectivo expediente; de conformidad con el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, modificado por el art. 43 del Decreto Nacional 266 de 2000, modificado por el art. 18 de la Ley 689 de 2001; la Resolución CRA 478 de 2009; lo estipulado en la sentencia C-493 de 1997 y el Concepto SSPD 228 de 2011.

INSUMOS:

- Título Ejecutivo-Factura de Servicios Públicos.
- Comunicación recibida por las demás direcciones de la Empresa.
- Consultas e inquietudes para la aplicación y alcance de la normatividad en materia de cobro administrativo coactivo por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP.

PRODUCTO:

- Investigación de Bienes
- Comunicación Cobro persuasivo
- Informe de visita de campo – cobro persuasivo
- Mandamiento de Pago
- Auto de Embargo de bienes muebles e inmuebles, salarios y acciones.
- Auto que concede plazo para pago
- Comunicados

V

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

- Auto que resuelve excepciones
- Auto que ordena el secuestro de bienes muebles e inmuebles, salarios y acciones.
- Acuerdos de pago
- Auto que declara la interrupción, suspensión y prescripción del proceso.
- Liquidación del crédito y las costas
- Auto de desembargo
- Auto de posesión del perito evaluador
- Auto que corre traslado del avalúo

USUARIOS: Suscriptores y/o Usuarios Morosos

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Las definiciones aquí expresadas son únicamente de carácter explicativo a fin de facilitar la comprensión de los términos utilizados en los documentos.

Acuerdo: Es una decisión tomada en común por dos o más personas.

Cobro: Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

Cobro Administrativo Coactivo: Actividad Administrativa encaminada a lograr el pago de las obligaciones pecuniarias adeudadas a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY EICE EICE ESP.

Codeudor: Es aquella persona natural o jurídica que se compromete solidariamente por el pago de las obligaciones.

Excepción: Consiste en la afirmación de un hecho de carácter impeditivo, extintivo o invalidativo, respecto al hecho constitutivo planteado por el demandante o actor en su demanda.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Firmeza legal o fuerza ejecutoria: Se predica de la situación que adquiere un acto administrativo contra el cual no procede ningún recurso, o cuando habiéndose interpuesto los recursos e hayan decidido, o cuando no se interpongan oportunamente o se renuncie expresamente a ellos. Esta firmeza permite ejecutar la obligación que consta en la factura aún en contra de la voluntad del administrado usuario del servicio.

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

Garantía: Las garantías son fuente alternativa de pago y consisten en el ofrecimiento de un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada, al otorgar al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Intereses: Lucro producido por el capital. Son los valores que se cargan a los deudores según una tasa estipulada por el Banco de la República, como consecuencia de una obligación adquirida con la EAAAY EICE ESP.

Intereses de Mora: Es una sanción por el retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria. El interés de mora para la clase de uso residencial, especial y multiusuario lo determina la Ley 142 de 1994; para las demás clases de uso se determina en la tasa que fije la EAAAY EICE ESP en sus políticas de cartera y a falta de regulación interna será la tasa de interés bancario corriente.

Cobro administrativo coactivo: Es la potestad jurisdiccional asignada a las entidades públicas, para que, por sus propios medios y sin acudir a la jurisdicción ordinaria, hagan efectivas las obligaciones que legalmente se causen a favor de la EAAAY EICE ESP a través del proceso de ejecución. El objetivo primordial es el control y cobro de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público domiciliario y otros conceptos que por disposición legal sean susceptibles de cobrar por esta vía.

Liquidación: Documento en el que se consigna los datos generales y características de una operación dada, con la indicación de la partida presupuestaria que se afecta para realizar algún tipo de pago derivado de una obligación a la EAAAY EICE ESP.

Medida cautelar: Es un procedimiento judicial que pretende lograr resultados por anticipado, entendido como instrumento con el cual el ordenamiento protege, de manera provisional, y mientras dura el proceso, la integridad de un derecho que es controvertido en ese mismo proceso (embargo de bienes muebles e inmuebles, salarios y acciones).

Mandamiento Judicial: Comunicación librada para la práctica de alguna diligencia, embargo, secuestro, pago, anotación o cancelación de registro, etc.

Notificación de Pago: Es el estado de cuenta que recibe por correo, donde se detalla el cálculo del pago del reintegro.

Obligación: El deber que impone a una persona el incumplimiento de una prestación.

Resolución Administrativa: Consiste en una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio.

Resolución Judicial: Acto procesal proveniente de un tribunal mediante el cual se resuelve las peticiones de las partes o autoriza u ordena el cumplimiento de determinadas medidas.

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

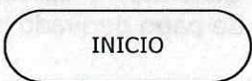
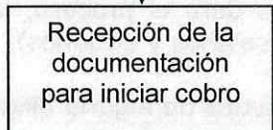
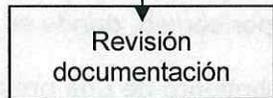
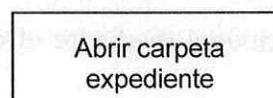
Título Ejecutivo: Documento en el que consta la existencia de una obligación, clara, expresa y exigible a cargo del deudor o su causante. En cobro coactivo, los títulos pueden consistir en Actos Administrativos, fallos, sentencia u otros documentos que provengan de funcionario competente para expedirlos. EN servicios públicos domiciliarios, la factura constituye un título ejecutivo.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Usuario. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES.

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
			
1.- La Oficina de Cartera remite a la Dirección Comercial los documentos necesarios para iniciar el Cobro Administrativo Coactivo.		Oficina de Cartera, Dirección Comercial- Profesional de Cobros Coactivos	Expedientes: cobro persuasivo y título ejecutivo
2.- Se revisa la documentación allegada para verificar si la obligación es clara, expresa y actualmente exigible y si cumple los requisitos exigidos por la Resolución 0650 de 2013.		Tecnólogo Jurídica	Documentos
3.- Se abre carpeta que contendrá el expediente del cobro y se elaborara de acuerdo al formato y se realizará rótulo de marcación de		Tecnólogo Jurídica	51.11.08.01 Portada del Expediente Consecutivo.

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Versión 01

<i>conformidad con la normas vigentes de archivo y se fija el espacio físico donde permanecerá la carpeta.</i>			
4.- Se realiza la investigación de los bienes del deudor y posibles deudores solidarios y objeto de medidas cautelares.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Investigación de los bienes del deudor y deudores solidarios</div>	Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos	51.29.01.01 Oficio investigación de bienes. Documentos-Consulta: -VUR- Catastro- Registraduría- Antecedentes Penales
5.- Se elabora el mandamiento de pago y su respectiva citación para la notificación. Si es pertinente se ordena medidas cautelares preventivas. Este es firmado por el Director Comercial-Ejecutor. De manera concomitante con el mandamiento de pago, si se ordenaron medidas cautelares, se oficiará informando y adjuntando copia del acto a cada una de las entidades, con el fin de que se proceda a inscribir el embargo en sus respectivos registros.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Auto del Mandamiento de pago</div>	Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos	51.11.08.02 - Auto Mandamiento de Pago
6.- <i>De conformidad con el artículo 826 del Estatuto Tributario, se procede a notificar al deudor y/o deudores de la siguiente manera.</i> Personal: mediante escrito que se envía por correo a la última dirección reportada del Deudor para que comparezca en un término de (10 días) los cuales empezarán a contar al día	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Notificación del Mandamiento de pago</div>	Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos	Comunicación - 51.29.01.01 citación para notificar mandamiento de pago.





Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.11.08

Fecha de Elaboración
2021-11-30

Fecha Última Modificación
2021-11-30

Versión
01

siguiente de introducción al correo. Si comparece a notificarse personalmente, se le entrega una copia del mandamiento de pago. (Art. 569 Estatuto Tributario).

Por Aviso: Si vencido el término de los diez (10) días señalados y el deudor no comparece se procede a enviar por correo certificado copia del mandamiento de pago a notificar.

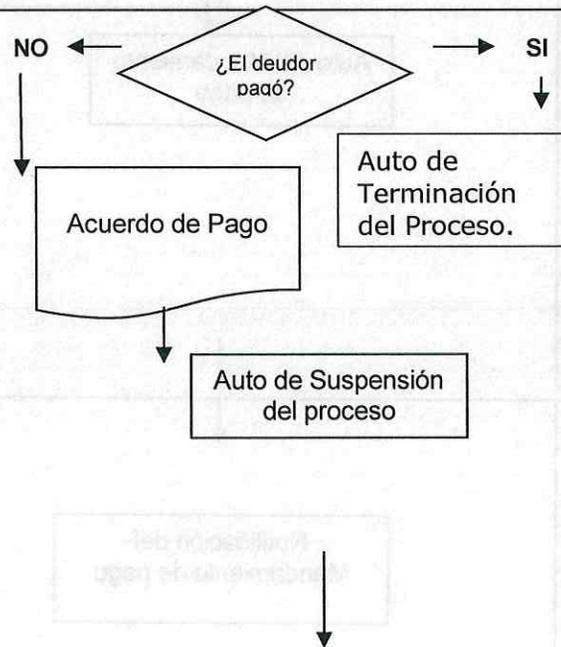
Por aviso emplazatario: En caso que sea devuelta la notificación efectuada por correo, será notificada mediante aviso en un periódico de amplia circulación nacional o regional que corresponda a la última dirección informada.

7.- Una vez notificado el mandamiento de pago, se da 15 días hábiles para pagar la totalidad de la obligación y/o suscriba acuerdo de pago.

Si se paga la totalidad de la obligación, se procede a decretar el Auto de Archivo del proceso.

Se puede suscribir Acuerdo de pago entre las partes: EAAAY EICE ESP (Funcionario Ejecutor) y el deudor. Este documento contendrá fecha, número de cuotas acordadas (no podrá superar 5 años), tasa de interés de conformidad con la normatividad aplicable, concepto de la obligación, forma de pago y se incluye en base de datos para control de pagos.

De suscribirse el acuerdo de pago, se debe suspender el proceso de cobro coactivo, por el término que se otorgó para el pago.



51.29.01.01
Notificación Por
Aviso.

51.11.08.03 Acta
Notificación
Mandamiento de
Pago

51.11.01.01
Acuerdo de Pago

Tecnólogo Jurídica
Profesional de
Cobros Coactivos

51.11.08.09 -
Auto que declara
la interrupción del
proceso
51.11.08.14 Auto
de desembargo
por petición del
usuario

51.11.08.05 Auto
de suspensión del
proceso coactivo.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

**PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO -
COMERCIAL**

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.11.08

Fecha de Elaboración
2021-11-30

Fecha Última Modificación
2021-11-30

Versión
01

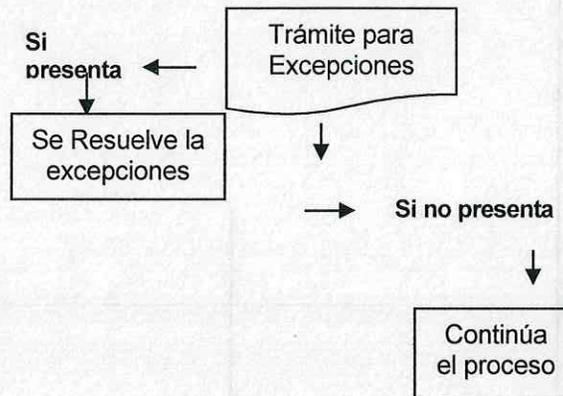
51.11.08.06
Auto de
terminación y
archivo

8.- En el término de los quince (15) días hábiles siguientes después de la notificación del mandamiento de pago, el Deudor puede presentar excepciones establecidas en el Art. 831 del Estatuto Tributario, el cual se revisará que: 1. El escrito de excepciones se haya presentado personalmente en la Dirección Comercial dentro del término legal. En caso de que sea una persona Jurídica, que haya adjuntado el Certificado de Existencia y Representación legal. 2. Se Verificará si se adjuntaron las pruebas en que se apoye los hechos alegados. 3. Se Verificará si el deudor solicitó pruebas o el Funcionario Ejecutor requiere ordenarlas de oficio; se procederá a practicarlas conforme lo establece el Código General del Proceso.

Una vez culminada la práctica de pruebas, el funcionario ejecutor procederá a resolver la excepción o excepciones propuestas, mediante Auto en la cual se resolverá dependiendo su caso:

1. Que no se encuentran probadas, 2. Que prosperan parcialmente y 3. Que prosperan las excepciones propuestas, para lo cual se dará por terminado el proceso y se levantan medidas cautelares si se han decretado.

El Término para resolver: Dentro del mes siguiente a la fecha de presentación del escrito de



Tecnólogo Jurídica
Profesional de
Cobros Coactivos

51.11.08.16
Auto-Excepciones
e impulso del
proceso

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL</p>		<p align="center">Tipo de Documento Procedimiento</p>
			<p align="center">Código 51.11.08</p>
	<p align="center">Fecha de Elaboración 2021-11-30</p>	<p align="center">Fecha Última Modificación 2021-11-30</p>	<p align="center">Versión 01</p>

<p>excepciones se resolverán mediante resolución. Artículo 832 Estatuto Tributario.</p>			
<p>9.- Proferir Auto ordenando seguir adelante con el proceso y decretar las medidas cautelares si no se han decretado o rematar bienes si se ha ordenado embargar. Vencido el término de excepcionar y no se propusieron excepciones, o las propuestas fueron probadas o el deudor no ha pagado</p>	<p align="center">Auto que ordena seguir adelante con la ejecución.</p>	<p>Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos</p>	<p align="center">51.11.08.16 Auto-Excepciones e impulso del proceso</p>
<p>10.- La liquidación del crédito se hace una vez ejecutoriada la resolución de seguir adelante con la ejecución, la cual consta de:</p> <p>Una liquidación provisional con intereses (aplica el interés dependiendo la clase de obligación) conversión de la moneda nacional, y posteriormente se elabora una liquidación definitiva.</p> <p>Expedir auto de trámite sobre el cual no procede recurso alguno y se ordena dar traslado por el término de tres (3) días al ejecutado. Notificar por correo el auto de liquidación. El Deudor podrá presentar objeciones al auto de liquidación aportando las pruebas que sustenten su oposición.</p> <p>Posteriormente se harán las modificaciones si se consideran viables y se procederá.</p>	<p align="center">Liquidación del crédito</p>	<p>Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos</p>	<p align="center">51.11.08.11 Liquidación del crédito y costas del proceso.</p>
<p>11.- El funcionario Ejecutor podrá previa o simultáneamente decretar mediante Auto las medidas cautelares (si no se han decretado), el embargo y secuestro preventivo de los bienes que se haya comprobado que sean</p>	<p align="center">Auto decretando Medidas Cautelares. O de secuestro de bienes</p>	<p>Tecnólogo Jurídica Profesional de Cobros Coactivos</p>	<p align="center">51.29.01.01 Solicitud Embargo 51.11.08.07 Formato</p>



**PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO -
COMERCIAL**

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.11.08

Versión

01

Fecha de Elaboración

2021-11-30

Fecha Última Modificación

2021-11-30

propiedad del deudor y/o deudores solidarios, de conformidad con la información suministrada por las entidades oficiadas.

De esta providencia por la cual se decretan las medidas cautelares, se oficiará informando y adjuntando copia del acto a cada una de las entidades, con el fin de que se proceda a inscribir el embargo en sus respectivos registros.

Los demás embargos se tramitarán conforme al artículo 593 del Código General del Proceso.

inscripción de auxiliares.

51.11.08.10 Auto que ordena el secuestro de bien Inmueble

↓
Auto de remate de bienes y formatos de medidas preparatorias y de trámite.

12.- Para la materialización de la obligación no atendida oportunamente por el deudor se inicia las medidas preparatorias al remate y se procede a verificar los siguientes documentos:

Avalúo de los bienes

Que estén resueltas las oposiciones o peticiones del levantamiento de medidas cautelares.

Que si se ha propuesto una facilidad de pago, se haya resuelto.

Que no obre dentro del expediente constancia de demanda ante el Contencioso Administrativo.

Posteriormente a esta revisión, se dicta auto debidamente ejecutoriado, señalando la fecha que se llevará a cabo el remate, la base para licitación (70%) del avalúo del bien.

Mediante aviso y publicaciones se anuncia al

Tecnólogo Jurídica

Profesional de Cobros Coactivos

51.11.08.17 Auto que ordena remate de bienes.

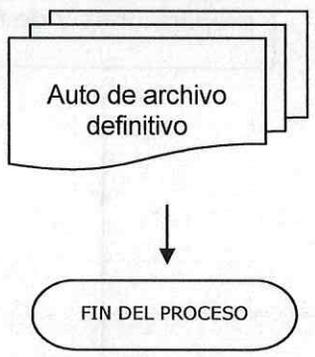
51.11.08.08 Formato Posesión perito evaluador y término para rendir dictamen.

51.11.08.12 Auto que da traslado al avalúo

51.11.08.13 Auto que aprueba avalúo.

51.11.08.18 Auto que aprueba el proceso del

W

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01
<p>público el remate.</p> <p>Se elabora el acta sobre la diligencia de remate, la cual contendrá: fecha y hora en que tuvo lugar la diligencia, designación de la partes del proceso, las dos últimas ofertas que se hayan hecho y nombre de los postores, la designación del rematante, la determinación de los bienes rematados y la procedencia del dominio del ejecutado si se tratare de bienes sujetos a registro.</p>			<p>remate del bien.</p>
<p>13.- Se revisa la consignación efectuada por el valor consignado, que los dineros ingresaron al Tesoro Nacional bien sea por el remate de los bienes, por pago de la obligación y se procede a dictar el auto de archivo que contendrá: Fecha, No. del cobro, el valor cancelado, el motivo del archivo y firma del Funcionario Ejecutor.</p> <p>El auto se fijará en Estado por un día y posteriormente se informará al Deudor y a la Oficina donde se originó el cobro, el archivo del expediente.</p>		<p>Tecnólogo Jurídica</p> <p>Profesional de Cobros Coactivos</p>	<p>51.11.08.06 Formato auto de terminación y archivo.</p> <p>51.11.08.15 Auto del Archivo del proceso</p> <p>51.11.08.04 Autos de levantamiento de medidas cautelares.</p>

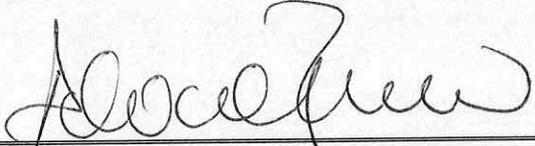
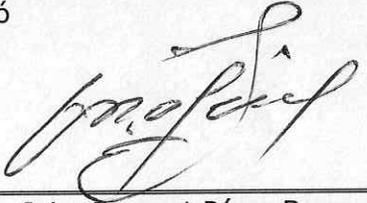
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ Resolución 0650 del 05 de abril de 2013, de por medio de la cual se adopta el reglamento interno de cobro administrativo manual de cartera y cobro administrativo persuasivo y coactivo de la EAAAY EICE ESP.
- ✓ Resolución 505 de 2016 por medio de la cual se modifica Resolución 0650 del 05 de abril de 2013.

	PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO - COMERCIAL		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.11.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

- ✓ archivos base.
- ✓ 51.11.08.01 Portada del Expediente; 51.29.01.01 Modelo oficio de investigación; 51.11.08.02 Auto Mandamiento de Pago; 51.29.01.01 Modelo Citación Notificación Mandamiento de Pago; 51.29.01.01 Modelo Notificación por Aviso; 51.29.01.01 Modelo solicitud de embargo; 51.11.08.03 Acta Notificación Mandamiento de pago; 51.11.08.04 Auto de Medidas Cautelares; 51.11.08.05 Auto de Suspensión del Proceso; 51.11.08.06 Auto Terminación Proceso y Archivo; 51.11.08.07 Formato Inscripción Auxiliares de Justicia; 51.11.08.08 Acta de Posesión del Perito; 51.11.08.09 Auto que Declara la Interrupción del Proceso; 51.11.08.10 Auto que ordena el Secuestro del Bien; 51.11.08.11 Liquidación del Crédito del negocio; 51.11.08.12 Auto que traslada el Avalúo del Bien; 51.11.08.13 Auto que prueba el avalúo; 51.11.08.14 Solicitud de Desembargo; 51.11.08.15 Auto de Archivo del Proceso; 51.11.01.01 Formato de Acuerdo de Pago; 51.11.08.16 Auto-Excepciones e impulso del Proceso; 51.11.08.17 Auto que Ordena Remate de Bienes; 51.11.08.18 Auto que Aprueba Remate del Bien.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Sebastián Hernández Riveros Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	Jairo Bossuet Pérez Barrera GERENTE

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2021-11-30	Todos	Aprobación Inicial	Comité de Gestión y Desempeño

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.756-4</p>	PORTADA DEL EXPEDIENTE		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.01

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL
"EAAAY EICE ESP"**

DIRECCIÓN COMERCIAL

EJECUTADO: _____

C. C. o NIT: _____

DIRECCIÓN: _____

CUANTÍA: _____

TÍTULO
EJECUTIVO: _____

No. EXPEDIENTE _____ LIBRO _____ FOLIO _____

FECHA RAD. _____

FECHA DE PRESCRIPCIÓN: _____



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 06

830.16.01.____.____

Ciudad y fecha

Señores

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES, DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES -DIAN, CAMARA DE COMERCIO, OFICINA DE REGISTRO E INSTRUMENTOS PÚBLICOS, COMFACASANARE, BANCOS.

Dirección.

Ciudad.

ASUNTO: Investigación de Bienes

REFERENCIA: Cobro Administrativo Coactivo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EICE ESP
CONTRA: (nombre o razón social del ejecutado)

C.C. o NIT: _____

EXPEDIENTE N° _____

Apreciados señores:

Para asuntos relacionados con el ejecutivo de la referencia, y en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 825-1 del Estatuto Tributario en armonía con el artículo 59 de la Ley 788 de 2002, comedidamente solicito a ustedes certificar con destino a esta oficina si el ejecutado de la referencia figura con matrícula en el registro terrestre automotor, como propietario de vehículo alguno.

En caso afirmativo, favor suministrarnos los datos para su correspondiente identificación, como: placas, marca, modelo, tipo, color, etc.

(En el evento de vehículos)

... atentamente solicito a usted informar con carácter urgente a esta oficina:

___ Número de identificación tributaria (NIT,) o c.c del demandante

___ Última dirección registrada en R.U.T.

(Para investigar dirección)



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 06

... atentamente solicito a usted enviar con carácter urgente a esta oficina:

- Certificado de constitución, existencia y representación legal de la sociedad
- Copia del acta de liquidación de la sociedad.
- Nombre y dirección de los establecimientos de comercio en los cuales aparezca como propietario.
- Tipo de participación del ejecutado (si es persona natural) en la sociedad.
- Indique el número de acciones que posee, su valor o el porcentaje de participación si se trata de una sociedad limitada, junto con el capital suscrito y el capital pagado.
- Copia del registro mercantil.

(Para investigar aportes)

... comedidamente solicito a ustedes informar si el ejecutado de la referencia aparece inscrito como propietario de bienes inmuebles. En caso afirmativo favor informar la dirección, e indicar la clase, matrícula inmobiliaria, ubicación, notaría, fecha y lugar.

(Para investigar bienes Inmuebles)

... Comedidamente solicito a ustedes certificar si el ejecutado de la referencia aparece afiliado al sistema de parafiscales, en caso afirmativo favor informar el nombre e identificación del empleador.

... Comedidamente solicito a ustedes certificar si el ejecutado de la referencia posee algún vínculo con la entidad, en caso afirmativo favor informar que tipo de vinculación tiene y el número de cuenta.

Cordialmente,

FUNCIONARIO EJECUTOR

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico - Dirección Comercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Cactivo - Dirección Comercial

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinario

Copia 1: Archivo Serie Documental

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	AUTO MANDAMIENTO DE PAGO		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.02 Version 01

Página 1 de 3

830.16.01._____.
AUTO MANDAMIENTO DE PAGO No.830.16.03._____.

DIRECCIÓN COMERCIAL

EXPEDIENTE No.: _____
ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
EJECUTADA: _____
NIT/C.C: _____
CÓDIGO DE INTERNO: _____

YOPAL, A LOS _____ (____) DÍAS DEL MES DE _____ DE _____

El suscrito funcionario es competente para conocer del procedimiento, en virtud de sus facultades legales establecidas por la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

(ESCOGER UNO DE LOS DOS PARRAFOS OPCIONALES DEPENDIENDO DE LA OPCIÓN ELEGIDA PARA COBRO PERSUASIVO)

(OPCIÓN 1:) Por otro lado, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, a través de la Unidad de Cartera - Dirección Comercial, agotó la etapa de cobro persuasivo en contra del (la) señor (a) _____, en condición de deudora, a través de la comunicación enviada No.832.16.01._____. del ____ de _____ de _____, tal y como se evidencia en el expediente, por falta de pago de la obligación adquirida por concepto de la prestación de servicios públicos domiciliarios en el inmueble ubicado en la dirección _____ de esta ciudad.

(OPCIÓN 2:) Por otro lado, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, a través de la Unidad de Cartera - Dirección Comercial, agotó la etapa de cobro persuasivo en contra del (la) señor (a) _____ en condición de deudora, a través de visita de inspección de campo realizada el día _____ como consta en el documento-formato que reposa en el expediente; visita practicada en el inmueble ubicado en la dirección _____ de esta ciudad, como lo prevé el Parágrafo del artículo 9 y el inciso 3 del literal 1.1. del artículo 10 de la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013.

	AUTO MANDAMIENTO DE PAGO		Tipo de Documento
			Formato
			Código 51.11.08.02
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

Página 2 de 3

Así las cosas, obra en esta Dirección la Factura de Venta No. _____ del ___ de _____ de _____, en la cual consta una obligación clara, expresa y actualmente exigible a favor de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP y en contra de la señora _____, identificada con cedula de ciudadanía No. _____, por un valor total de _____ PESOS M/CTE (\$ _____), con un periodo de atraso de _____ (___) meses, por concepto de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el inmueble ubicado en la dirección arriba mencionada, suma que no ha sido pagada por el ejecutado por lo cual se hace necesario iniciar el procedimiento de Cobro Administrativo Coactivo, contenido en la Resolución 0650 de 2013.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 689 de 2001, la Factura expedida por la Empresa y debidamente firmada por el Representante Legal de la Entidad, presta mérito ejecutivo de acuerdo con las normas de Derecho Civil y Comercial, por lo tanto, contiene una obligación clara, expresa y actualmente exigible, junto con los intereses moratorios desde que la obligación se hizo exigible, hasta el pago total de la obligación.

Igualmente, de acuerdo con el artículo 837 del Estatuto Tributario y 69 de la Resolución 0650 de 2013, se pueden decretar medidas cautelares antes, después o concomitantemente con el auto que libra mandamiento de pago, situación última que se utiliza en el presente proveído.

Por lo anterior, el funcionario Ejecutor,

RESUELVE

PRIMERO: Librar Mandamiento de Pago a favor de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en contra del (la) señor (a) _____, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____, por un valor total de _____ PESOS M/CTE (\$ _____), más los cargos fijos e intereses que se causen, por concepto de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el inmueble ubicado en la dirección _____ de esta ciudad, desde cuando se hizo exigible la obligación y hasta cuando se haga efectivo el pago, conforme a lo dispuesto en el artículos 867-1 del Estatuto Tributario y lo contenido en la Ley 1066 de 2006.

SEGUNDO: Decretar las siguientes medidas cautelares:

1. Embargo y retención de dineros que se encuentren depositados, o los que con posterioridad llegaren a depositarse, en las cuentas de ahorros, corrientes o cualquier otro producto que tenga el deudor como personal natural, en las Entidades Bancarias como BANCO DE BOGOTÁ, BANCOLOMBIA, BANCO BBVA, BANCO DE OCCIDENTE, BANCOOMEVA, BANCO AV VILLAS,

	AUTO MANDAMIENTO DE PAGO		Tipo de Documento
			Formato
Fecha de Elaboración 2021-11-30		Fecha Última Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.02
			Version 01

Página 3 de 3

- DAVIVIENDA, BANCO CAJA SOCIAL, BANCO POPULAR, BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, y/o cualquier Entidad Bancaria distinta a las nombradas.
2. El embargo de (los) establecimiento (s) de comercio, de las cuotas sociales, derechos o partes de interés en una sociedad y/o el interés social del socio gestor en sociedades en comandita si hay lugar a ellos.
 3. El embargo y posterior secuestro de los bienes muebles sujetos a registro que se llegaren a identificar, si hay lugar a ello.
 4. El embargo y posterior secuestro de los bienes inmuebles que se llegaren a identificar, si hay lugar a ello.
 5. El embargo y posterior secuestro del salario en la proporción legal de acuerdo al C.G.P.
 6. El embargo y posterior secuestro de los títulos de contenido crediticio, acciones y demás valores que sea titular o beneficiario el ejecutado, depositados en establecimientos bancarios crediticios, financieros, compañías de seguros o similares, en cualquiera de sus oficinas o agencias en todo el país.

Parágrafo: Estos embargos quedaran limitados a los montos máximos establecidos por la ley.

TERCERO: Notificar este mandamiento de pago personalmente al ejecutado, su apoderado o representante legal, previa citación por correo certificado dirigida a su dirección para que comparezca dentro de los diez (10) días siguientes a la misma. Si vencido el término no compareciere, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo conforme a lo dispuesto en el artículo 826 del E.T.

CUARTO: Advertir al deudor que dispone de quince (15) días después de notificada esta providencia, para cancelar las deudas o proponer las excepciones legales que estime pertinentes, conforme al artículo 831 del Estatuto Tributario.

QUINTO: Sobre las costas se decidirá en su debida oportunidad procesal.

SEXTO: Líbrense los oficios correspondientes.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NOMBRE
Funcionario ejecutor

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico - Dirección Commercial
Revisó: // _____ // Profesional Jurídico Especializado - Dirección Commercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 06		

830.16.01._____._____
Ciudad y Fecha

Señor:
XXXXXXXXXX .
(Dirección)
Ciudad.

ASUNTO: Citación Notificación Mandamiento de Pago

REFERENCIA: Proceso Administrativo Coactivo de la EAAAY EICE ESP
CONTRA: _____
C.C. o NIT _____.
Expediente No. _____

Sírvase comparecer ante la Dirección Comercial de la EAAAY EICE ESP, ubicado en la carrera 19 -N- 21-34 en horas hábiles de oficina, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la presente comunicación, para efectos de la notificación personal del mandamiento de pago librado dentro del proceso de la referencia.

Se le advierte que de no comparecer dentro del término fijado, el mandamiento se le notificara por correo conforme lo dispuesto en el artículo 826, concordante con el artículo 565 del Estatuto Tributario.

Para efectos de la notificación personal deberá traer consigo su documento de identificación y de ser el caso acreditar la calidad con que actúa, (Representante Legal, apoderado).

Sin otro particular,

Funcionario Ejecutor

Elaboró: _____ / Cargo

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 06		

830.16.01._____._____
Ciudad y Fecha

Señor:
XXXXXXXXXX.
(Dirección)
Ciudad.

ASUNTO: Notificación por Aviso de Mandamiento de Pago.

REFERENCIA: Proceso Administrativo Coactivo de la EAAAY EICE ESP
CONTRA: _____
C.C. o NIT _____.
Expediente No. _____

Ante la no concurrencia del citado para notificación personal de Auto de Mandamiento de Pago dentro del proceso de cobro administrativo coactivo indicado en la referencia según comunicación No. del ___ de _____ de _____, al tenor de lo dispuesto en los artículos 565 y 826 del Estatuto Tributario Nacional en concordancia con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, nos permitimos cursarle NOTIFICACIÓN POR AVISO remitiendo copia del Auto de Mandamiento de Pago No. _____ de fecha _____.

Sin otro particular,

Funcionario Ejecutor

Elaboró: _____ / Cargo

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 06	

830.16.01._____.
Yopal, __ de ____ de 2__

Señores:
(ENTIDAD FINANCIERA)
(DIRECCIÓN).
Ciudad

Asunto: Solicitud de embargo - Expediente No. ____-____
Referencia: Cobro Administrativo Coactivo Adelantado por la EAAAY EICE ESP

Cordial saludo;

Por medio de la presente me permito comunicarle que dentro del proceso de cobro coactivo de la referencia en contra del (la) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, la Dirección Comercial de la EAAAY EICE ESP decretó mediante Mandamiento de Pago No. _____ el embargo y retención de dinero, en proporciones legalmente permitidas en contra del ejecutado; por lo cual solicito respetuosamente se proceda a registrar el embargo y retención de los dineros que se encuentren depositados, o los que con posterioridad llegaren a depositarse en las cuentas de ahorros, cuentas corrientes y/o cualquier otro producto que tenga el deudor como persona natural.

Limítese el embargo a la suma de _____ PESOS M/CTE (\$_____).

La medida preventiva recaerá sobre recursos propios, cuyo titular sea el ejecutado y en los cuales reposen recursos que no tengan la naturaleza de inembargables al tenor del artículo 594 del Código General del Proceso, los cuales NO PODRÁN SER TRANSFERIDOS a la cuenta designada por la entidad ejecutora hasta tanto quede plenamente demostrada la acreencia a su favor.

Para tales fines se le recuerda a la entidad bancaria lo dispuesto en el Art. 837-1 del E.T, adicionado por el artículo 9 de la Ley 1066 de 2006, que reza:

"Los recursos que sean embargados permanecerán congelados en la cuenta bancaria del ejecutado, hasta tanto no sea admitida la demanda o el deudor garantice el pago del 100% del valor en discusión, mediante caución bancaria y/o de compañía de seguros."

Favor al contestar citar número del expediente.

NOMBRE
Funcionario ejecutor

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico - Dirección Commercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Cactivo - Dirección Commercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Copia 1: Archivo Serie Documental



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 06

830.16.01._____._____
Yopal, ___ de _____ de 2___

Señores:
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE
Dirección:
Ciudad.

Asunto: Solicitud de embargo – Expediente No._____-:::
Referencia: Cobro Administrativo Coactivo Adelantado por la EAAAY EICE ESP

Cordial saludo; |

De conformidad con el proceso de cobro coactivo que adelanta la Dirección Comercial - Unidad de Cartera de la EAAAY EICE ESP en contra del (la) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, con fundamento en el artículo 825-1 del Estatuto Tributario, y en armonía con el artículo 59 de la Ley 788 de 2002, respetuosamente solicito se proceda a inscribir el embargo del o los automotores que se encuentren registrados a nombre del deudor.

Una vez registrado, solicito suministrar los datos para su correspondiente identificación, para lo cual deberá discriminar placas, marca, modelo tipo y color, además reseñas necesarias para identificar el bien dentro del proceso que nos ocupa.

Al contestar, favor citar el número del expediente.

Cordialmente,

NOMBRE
Funcionario ejecutor

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico – Dirección Commercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Cactivo – Direccion Commercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Copia 1: Archivo Serie Documental

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 06	

830.16.01.____.____
Yopal, __ de ____ de 2__

Señores
CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE
Carrera 29 N° 14 - 47
Yopal, Casanare.

Asunto: Solicitud de embargo – Expediente No. ____ - ____
Referencia: Cobro Administrativo Coactivo Adelantado por la EAAAY EICE ESP

Cordial saludo; |

De conformidad con el proceso de cobro coactivo que adelanta la Dirección Comercial - Unidad de Cartera de la EAAAY EICE ESP en contra del (la) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, con fundamento en el artículo 825-1 del Estatuto Tributario, y en armonía con el artículo 59 de la Ley 788 de 2002, solicito respetuosamente se proceda a inscribir el embargo del o los establecimientos de comercio, de las cuotas sociales, derechos o partes de interés en una sociedad y/o interés social del socio gestor en sociedades en comandita, que se encuentren registrados **ÚNICAMENTE EN CASANARE** a nombre del deudor.

Así las cosas, respetuosamente solicito se comunique a esta Unidad las medidas cautelares que se hubieren registrado a causa de este proceso coactivo.

Al contestar, favor citar el número de expediente.

Cordialmente,

NOMBRE
Funcionario ejecutor

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico – Dirección Comercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Cactivo – Dirección Comercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental
Copia 1: Archivo Serie Documental

	ACTA NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.03
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

ACTA DE NOTIFICACIÓN DEL MANDAMIENTO DE PAGO

En (ciudad) _____, a los _____ (fecha en letras) se presentó a la Dirección Comercial el señor _____ identificado con C.C. No. _____ de _____ (o su R/L o apoderado) quien actúa en (nombre propio, representante legal, apoderado judicial,) de _____ c.c. o NIT _____ calidad que acredita con (certificado de existencia y R/L de la Cámara de Comercio, poder debidamente otorgado, etc.), con el fin de recibir la notificación enunciada en el oficio No. _____ de fecha _____. Con base en lo dispuesto en el artículo 826 del Estatuto Tributario se procede a notificarle el MANDAMIENTO DE PAGO dictado en estas diligencias, fechado el día _____ visto a folio _____, por el cual se ordena pagar a favor de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE ESP de _____ la suma de _____ por concepto de _____ más los intereses de ley -si los hubiere- desde cuando la obligación se hizo exigible y hasta cuando se verifique el pago total de la obligación y las costas del proceso. Se le hace entrega de una copia del Mandamiento. Se advierte al notificado que puede denunciar bienes de su propiedad para garantizar el pago de la obligación.

Se informa al (los) notificado (s) que cuenta (n) con quince (15) días para pagar o para proponer por escrito excepciones, los cuales se contarán a partir del día siguiente a la notificación del mandamiento de pago de conformidad con lo previsto en el artículo 830 del Estatuto Tributario. No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.

EL NOTIFICADO

C.C. _____

EL SECRETARIO (o funcionario notificador)

	AUTO MEDIDAS CAUTELARES		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.04
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

MEDIDA CAUTELAR N° 830.11.00._____.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Radicado Núm. _____

Demandante: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P

Demandado: _____

R/L.: _____ y/o quien haga a sus veces al momento de su práctica.

Código de Interno: _____

COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO

Yopal, _____ (____) de _____ de _____ (2____)

De conformidad con lo previsto en el artículo 837 del Estatuto Tributario y el artículo 89 de la Resolución No. 0650 de 2013 (Reglamento Interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la EAAAY) se procede a decretar medidas cautelares dentro del proceso administrativo de Cobro Coactivo de la referencia en contra de _____ identificado con c.c./Nit. No. _____, representado legalmente por el _____ identificado con cédula ciudadanía No. _____ de _____ y/o quien haga sus veces al momento de su práctica.

La medida cautelar recaerá sobre recursos propios depositados en cuentas de ahorro o cuentas corrientes, cuyo titular sea _____ y en las cuales reposen recursos que no tengan la naturaleza de inembargables al tenor del artículo 594 del Código General del Proceso.

Por lo anterior, se,

RESUELVE

PRIMERO: Decretar el embargo y retención de dineros que se encuentren depositados, o los que con posterioridad llegaren a depositarse, en las cuentas de ahorros y cuentas corrientes a nombres del demandado: _____ identificado con número Nit. _____, representado legalmente por el _____ identificado con cédula ciudadanía No. _____ de _____ y/o quien haga sus veces, en las siguientes entidades bancarias de _____, _____, _____ Y _____ de la ciudad de Yopal.

	AUTO MEDIDAS CAUTELARES		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Formato Código 51.11.08.04
			Version 01

Se limita la medida a la suma de _____
(\$ _____).

.... Decretar el embargo del bien inmueble ubicado en..... (Dirección) de propiedad deC.C. registrado en el folio de matrícula inmobiliaria No. de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Privados de (También se pueden dar los demás identificadores prediales del inmueble como son cédula catastral, código dirección, código del sector, nomenclatura y los identificadores físicos como son los linderos).
(En el evento de que sean bienes inmuebles)

...Decretar el embargo del vehículo de placa N° _____ marca _____ modelo _____ color _____ de propiedad de _____ con Nit ò cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____
(En el evento de que sean vehículos)

... Decretar el embargo de las cuotas o partes de interés social que el usuario o suscriptor C.C. posee en la Sociedad identificada con matrícula mercantil N°.....
(En el evento de que sean cuotas o aportes)

...Decretar el embargo y secuestro de los bienes muebles de propiedad de C.C..... que se encuentren en (Dirección) o en el sitio que se determinen en el momento de la diligencia.
(En el evento de que sean bienes muebles)

SEGUNDO: FIJAR como fecha para llevar a cabo la diligencia de secuestro el día _____, hora _____ (En el evento de ser bienes muebles).

TERCERO: Al practicarse la medida cautelar deberá advertirse sobre la inembargabilidad de recursos de que trata el artículo 594 del Código General del Proceso.

CUARTO: Líbrese los oficios correspondientes y sus respectivos registros en las oficinas competentes.

	AUTO MEDIDAS CAUTELARES		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2021-11-30	2021-11-30	51.11.08.04	Version 01

QUINTO: Sobre las costas del proceso se decidirá en su debida oportunidad procesal.

SEXTO: Contra el presente acto no procede recurso alguno, de conformidad con lo establecido en el artículo 833-1 del Estatuto Tributario Nacional.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre y Firma
Funcionario Ejecutor

Sustanció. // _____ // CARGO
 GESTION DOCUMENTAL:
 Original: Destinario
 Copia 1: Archivo Serie Documental

	AUTO SUSPENSIÓN DE PROCESO		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración: 2021-11-30	Fecha Última Modificación: 2021-11-30	Código: 51.11.08.05

830.11.01. _____.

DIRECCIÓN COMERCIAL

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADO: _____
 CEDULA No.: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

YOPAL, A LOS _____ () DIAS DEL MES DE _____ DEL _____

El suscrito funcionario es competente para conocer del procedimiento, en virtud de sus facultades legales establecidas por la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

La Dirección Comercial de la EAAAY EICE ESP, mediante Auto No. _____ de fecha ____ de _____ de _____, libró mandamiento de pago en contra del (la) señor(a) _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____, por la suma de un valor total de _____ PESOS M/CTE (\$ _____), por concepto de la prestación de servicios públicos domiciliarios en el inmueble ubicado en la dirección _____ de esta ciudad, más los intereses legales desde que la obligación se hizo exigible hasta que se efectuara el pago total de la misma.

No obstante, el señor _____, se acercó a las instalaciones de la Empresa el día ____ de _____ de _____, para suscribir el acuerdo de pago No. _____, por el monto de la deuda hasta esa fecha, la cual ascendía a la suma de _____ PESOS M/CTE (\$535.300.00), con una cuota inicial efectivamente cancelada de _____ PESOS M/CTE (\$ _____) y el excedente diferido en _____ () cuotas de _____ PESOS M/CTE (\$ _____), cada una, más el costo mensual de cada factura (se anexa acuerdo de pago).

De conformidad con el artículo 841 del Estatuto Tributario, y el numeral 2º del artículo 47 de la Resolución 0650 de 2013, la celebración de un acuerdo de pago con la Empresa suspende el procedimiento de cobro coactivo y, en consecuencia, interrumpe el término de prescripción hasta la ejecutoria de la resolución que declare

	AUTO SUSPENSIÓN DE PROCESO		Tipo de Documento Formato
			Código: 51.11.08.05
	Fecha de Elaboración: 2021-11-30	Fecha Última Modificación: 2021-11-30	Versión 01

el incumplimiento de la facilidad de pago o la expedición del auto que dispone la terminación y archivo del expediente por pago total de la obligación.

De igual manera, la Resolución mencionada estableció que la determinación del levantamiento de las medidas cautelares como consecuencia de la suscripción de un acuerdo de pago es discrecional, que para el presente caso será aplicado en consonancia con la cláusula cuarta del acuerdo de pago que reza lo siguiente "*si el DEUDOR (A), incumple el presente acuerdo de pago en dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado, se consolidará la obligación y se pasará al proceso de cobro coactivo en la etapa procesal que corresponda*".

Así, de acuerdo con la Ley y el Reglamento Interno Administrativo de cobro Persuasivo y Coactivo de la EAAAY, se debe proceder a la suspensión del proceso administrativo coactivo.

En mérito de lo expuesto, el funcionario Ejecutor,

RESUELVE

PRIMERO: Decretar la suspensión del proceso de cobro coactivo No. ____ - ____, hasta tanto se observe el incumplimiento de dos (02) cuotas en la facilidad de pago otorgada, lo cual implicaría la reanudación del proceso o, cuando se observe el pago total de la deuda, la terminación del proceso administrativo coactivo.

SEGUNDO: DECRETAR el levantamiento de las medidas cautelares practicadas en este proceso sobre los bienes del deudor, de conformidad con el artículo 841 del Estatuto Tributario.

TERCERO: Notificar al ejecutado, su apoderado o representante legal del presente Auto en la dirección _____ de esta ciudad, de conformidad con el artículo 565 y siguientes del Estatuto Tributario.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,

NOMBRE
Funcionario Ejecutor

Elaboró: // _____ // Técnico Cobro Coactivo
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Coactivo
Aprobó: // _____ // Director Comercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	AUTO DE TERMINACIÓN Y ARCHIVO		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.06
			Version 01

830.11.01.____.____

DIRECCIÓN COMERCIAL

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADO: _____
 C.C.: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

YOPAL, A LOS ____ (__) DIAS DEL MES DE _____ DE ____

El suscrito funcionario es competente para conocer del procedimiento, en virtud de sus facultades legales establecidas por la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

La Dirección Comercial de la EAAAY EICE ESP, mediante Auto No. 830.16.01.____.____ de fecha, __ de ____ de _____, libró mandamiento de pago en contra de la señora _____, identificada con cédula de ciudadanía No. _____, por un valor total de _____ PESOS M/CTE (\$_____), por concepto de la prestación de servicios públicos domiciliarios en el inmueble ubicado en la dirección _____ de esta ciudad, más los intereses legales desde que la obligación se hizo exigible hasta que se efectuara el pago total de la misma.

Sin embargo, al revisar el sistema comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal - SYSMAN, se evidencio que el día __ de _____ de _____, pagó la totalidad de la factura como se muestra en el reporte. (La cual se anexa al expediente); de modo que ha desaparecido el hecho generador que dio lugar al proceso administrativo de cobro coactivo.

Así, una vez confirmado el pago total de la obligación se dispondrá mediante auto la terminación del proceso de cobro coactivo, y se ordenará el levantamiento de las medidas cautelares, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 833 del Estatuto Tributario, y en concordancia con el artículo 133 de la Resolución No. 650 de 2013 (Reglamento Interno Administrativo de cobro Persuasivo y Coactivo de la EAAAY).

	AUTO DE TERMINACIÓN Y ARCHIVO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.06
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

En mérito de lo expuesto el suscrito funcionario ejecutor,

RESUELVE

PRIMERO: DECRETAR la terminación del proceso administrativo de Cobro Coactivo Exp. No. ____-____, en contra de la señora _____, identificada con cédula de ciudadanía No. _____, por pago total de la obligación.

SEGUNDO: DECRETAR el levantamiento de las medidas cautelares practicadas en este proceso sobre los bienes del deudor, de conformidad con el artículo 833 del Estatuto Tributario.

TERCERO: NOTIFICAR el presente auto al (la) señor(a) _____, en la dirección _____ de la ciudad de Yopal, en los términos y para los efectos del artículo 565 del Estatuto Tributario.

CUARTO: LÍBRENSE los oficios respectivos a las entidades bancarias.

QUINTO: ORDENAR el archivo del expediente No. ____-____

SEXTO: ACTUALÍCESE el estado de cobro en el sistema SYSMAN a COBRO NORMAL.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

NOMBRE
 Funcionario Ejecutor

Elaboró: // _____ // Técnico Cobro Coactivo
 Revisó: // _____ // Profesional Cobro Coactivo
 Aprobó: // _____ // Director Comercial

GESTION DOCUMENTAL:
 Original: Destinatario
 Copia 1: Archivo Serie Documental

	INSCRIPCION DE AUXILIARES		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.07

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL
"EAAAY EICE ESP"
DIRECCIÓN COMERCIAL**

Solicitud de inscripción para conformar la lista de auxiliares de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP para los procesos administrativos de cobro coactivo.

Nombre y apellidos o razón social _____
 Número de identificación o NIT _____
 Dirección de residencia u oficina de la sociedad, sucursal o agencia _____
 Ciudad _____
 Teléfono _____

1. PARA PERSONAS NATURALES

Estado civil: _____
 Sexo: _____
 Fecha de nacimiento y lugar: _____
 Estudios realizados: _____
 Título obtenido: _____
 Centros docentes que los otorgaron: _____
 Certificado Judicial No. _____ Fecha: _____

2. PARA PERSONAS JURÍDICAS

Escritura de constitución No. _____ Fecha _____ Notaría _____
 Certificado de existencia y representación No. _____ Nit _____
 Cámara de Comercio de _____ Fecha de expedición _____

Si la inscripción se realiza para ser secuestre, indique el lugar de guarda de los bienes. _____

Dirección _____ Teléfono _____

Firma _____
 C.C. _____

Se deben anexar los siguientes documentos:

1. Pasado judicial vigente.
2. Certificado de antecedentes disciplinarios con la expedición no mayor de tres meses.
3. Certificado de existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente.

	ACTA DE POSESIÓN DE PERITO AVALUADOR Y TÉRMINO PARA RENDIR DICTAMEN		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.08
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

ACTA DE POSESIÓN DE PERITO AVALUADOR Y TÉRMINO PARA RENDIR DICTAMEN

En la ciudad de..... , a los..... días del mes de de se presentó a este Despacho el señor..... identificado con la C. de C. No de..... perteneciente a la lista de auxiliares de la Justicia, con el fin de tomar posesión del cargo de perito evaluador, designado mediante providencia de fecha..... Acto seguido, el compareciente manifiesta que cumplirá fielmente con los deberes del cargo y que no concurre en él ninguna causal que le impida ejercerlo.

El Perito **El Ejecutor**
.....

Expediente N° _____

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico - Dirección Commercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobros Coactivos - Dirección Commercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	AUTO QUE DECLARA LA INTERRUPCIÓN DEL PROCESO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.09
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

830.11.01.____.____

AUTO QUE DECLARA LA INTERRUPCIÓN DEL PROCESO

Ciudad y fecha (en letras)

DIRECCIÓN COMERCIAL

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADA: _____
 NIT/C.C: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

Que tal como puede verificarse dentro de las causales de interrupción del Proceso de Cobro Coactivo Administrativo, contentivos en el Manual de Procedimientos, artículo 46 Capítulo V, Título III, de la Resolución No. 0650 de 2013 y la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, la interrupción del proceso procede por muerte del deudor.

Que según registro civil de defunción aportado al proceso, obrante a folio ____ del expediente, el deudor _____ falleció el _____ por lo tanto y atendiendo a lo dispuesto por el artículo 159 del Código General del Proceso debe citarse a los herederos para que concurran al proceso.

Que se hace necesaria la interrupción de proceso de cobro a fin de surtir el trámite de notificación del mandamiento de pago contra los herederos.

En consecuencia,

DISPONE

PRIMERO. Declárese interrumpido el proceso coactivo administrativo contra el deudor..... a partir del..... de 20.....

SEGUNDO. Notifíquense los Mandamientos de pago a los herederos señores: _____, _____, _____, conforme al procedimiento indicado por el Artículo 826 del Estatuto Tributario, advirtiendo que continuará el trámite procesal si no se acredita el pago de las obligaciones.

CÚMPLASE

 Nombre y Firma del funcionario ejecutor

	LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO Y DE LAS COSTAS		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.11
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO Y DE LAS COSTAS

Ciudad y fecha (en letras)

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADA: _____
 NIT/C.C: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

Dentro del proceso administrativo coactivo de la referencia se profirió la Resolución No.____ del _____, por medio de la cual se ordena seguir adelante la ejecución, providencia que se encuentra ejecutoriada, por lo que se procede a liquidar el crédito y las costas, con corte a _____.

1. LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO:

TITULO	FECHA	PERIODO	SERVICIO	VALOR

SUBTOTAL: _____

Se agregarán los intereses calculados de conformidad con las normas que regulan la materia.

2. Liquidación de costas:

- Transporte diligencia de secuestro _____
- Honorarios cerrajero diligencia secuestro _____
- Honorarios secuestre _____

SUBTOTAL: _____

TOTAL: CRÉDITOS + COSTAS = _____

SON: (El total en letras)

Por lo antes expuesto, el suscrito Director Comercial (o funcionario competente) de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP.

RESUELVE

PRIMERO: Fijar en la suma de _____ que por concepto del servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE ESP debe pagar a favor de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo EICE ESP el deudor (o deudores) _____ C.C. _____.

SEGUNDO: Correr traslado de esta liquidación al deudor(es), por el término de tres (3) días, para que formule las objeciones que considere pertinentes, para lo cual el expediente permanecerá a su disposición, en este despacho.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Nombre y Firma
FUNCIONARIO EJECUTOR

Expediente No. _____

	AUTO QUE DA TRASLADO DEL AVALUO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.12
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

830.11.01.____.____

AUTO QUE DA TRASLADO DEL AVALUO

Ciudad y fecha (en letras)

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADA: _____
 NIT/C.C: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

Atendiendo a lo dispuesto por el Parágrafo del Artículo 838 del ESTATUTO TRIBUTARIO, este Despacho da traslado al ejecutado (s) del avalúo de los bienes embargados y secuestrados dentro de este proceso, avaluados en la suma de (\$.....) según peritazgo rendido el día..... de por el Dr. Se fijan en la suma de.....(\$) los honorarios del perito evaluador.

Notifíquese al ejecutado conforme al procedimiento indicado por el Artículo 565 del Estatuto Tributario, a quien se le advierte que, dentro del término de los diez (10) días siguientes a la notificación de esta providencia podrá pedir las aclaraciones, complementaciones o formular las objeciones que estime pertinentes, circunstancia esta última que dará lugar a un nuevo avalúo, caso en el cual deberá pagar los honorarios del perito que designe la Oficina Jurídica de la Comisión Nacional del Servicio Civil, para los efectos aquí indicados se entregará al ejecutado copia del peritazgo y de esta providencia.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.

Nombre y Firma del funcionario
 EXPEDIENTE N° _____

Nota: Cuando sea el ejecutor quien haga directamente el avalúo, en la parte motiva del auto expresará las medidas, apreciaciones y conclusiones; es decir, dará a conocer las consideraciones que lo llevaron a evaluar el bien o bienes en determinada suma.

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico - Dirección Comercial
 Revisó: // _____ // Profesional Cobros Coactivos - Dirección Comercial

GESTION DOCUMENTAL:
 Original: Destinario
 Copia 1: Archivo Serie Documental

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.759-4</p>	AUTO QUE APRUEBA EL AVALUO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.13
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

830.11.01.____.____

AUTO QUE APRUEBA EL AVALUO

Ciudad y fecha (en letras)

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADA: _____
 NIT/C.C: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

Procede el Despacho a fijar el avalúo del bien alinderado como se indica en el folio, embargado y secuestrado dentro de este proceso.

Para dicho efecto se acogió en su integridad el peritazgo rendido el día de por el Señor visible a folios..... el que se tiene como parte integral de esta providencia, previas las siguientes

CONSIDERACIONES

1. Que de dicho peritazgo se corrió traslado al ejecutado, quien dentro del término legal no hizo ningún tipo de manifestación en relación con el mismo;

(si el deudor presentó objeciones, se debe mencionar el auto que decidió sobre las mismas)

2. Que al estudiar el expediente, el Despacho encuentra que involucra todos los aspectos que permiten establecer el valor del bien, y sus apreciaciones y conclusiones se ajustan a la realidad;

En consecuencia,

	AUTO QUE APRUEBA EL AVALUO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.13
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Version 01

RESUELVE

PRIMERO: Acoger en su integridad el experticio hecho por el Dr. , presentado el al que se refiere la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Fijar el avalúo del bien (s) en la suma de.....PESOS (\$.....)

CÚMPLASE.

Nombre y firma funcionario competente

Elaboró: // _____ // técnica de Apoyo Jurídico – Dirección Commercial
Revisó: // _____ // Profesional Cobro Cactivo – Dirección Commercial

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinario
Copia 1: Archivo Serie Documental

	SOLICITUD DE DESEMBARGO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.14
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

830.11.01._____.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Cobro Administrativo Coactivo

Expediente: _____

Ejecutado: _____

Cédula: _____

Código de Usuario: _____

AUTO DE DESEMBARGO

Ciudad y fecha (en letras)

El suscrito Director Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en ejercicio de sus competencias establecidas en la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

CONSIDERANDO

1.- Que el día ____ el señor _____ CC o NIT _____ en su calidad de _____ solicitó el DESEMBARGO del _____ (descripción del bien).

2.- Que verificada la información contenida en el expediente del proceso se encontró que ya realizó el pago o acuerdo de pago, etc.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar (terminado o suspendido) el presente proceso administrativo coactivo No. _____ Contra el ejecutado _____ por (el pago total de la obligación o por la suscripción de Acuerdo de pago).

	SOLICITUD DE DESEMBARGO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.14
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Version 01

SEGUNDO: ORDENAR el levantamiento de embargo y secuestro del bien inmueble ubicado en la _____ en el Municipio Yopal (Casanare) con folio de matrícula inmobiliaria No _____ de la oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Yopal de propiedad del señor _____, identificado con C.C Núm. _____. Líbrense las comunicaciones respectivas a la Oficina de Registro. (si hubo medidas cautelares por embargo y secuestro de bienes inmuebles)

TERCERO: Oficiése a las entidades mencionadas para que se sirva levantar la restricción de embargo de _____ del ejecutado (a), relacionadas en el presente Auto, y remítase copia de la presente providencia a entidad (la oficina de Registro de Instrumentos Públicos, entidad bancaria) de _____ para lo pertinente.

CUARTO: Cumplido lo anterior, archívese el expediente previa anotación en las bases de datos respetivas.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre y Firma
Funcionaria Ejecutora

Sustancio. // _____ // CARGO.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.900.795-4</p>	AUTO DE ARCHIVO DEL PROCESO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.15
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

830.11.01._____.

DIRECCIÓN COMERCIAL

Cobro Administrativo Coactivo

Expediente: _____

Ejecutado: _____

Cédula: _____

Código de Usuario: _____

AUTO DE ARCHIVO DEL PROCESO

Ciudad y fecha (en letras)

El suscrito Director Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en ejercicio de sus competencias establecidas en la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

CONSIDERANDO

1.- Que verificado el expediente del proceso se evidencia que se expidió providencia de terminación del proceso.

2.- Que verificada la información contenida en el expediente del proceso se encontró que ya se hicieron efectivas las ordenes de levantamiento de las medidas cautelares.

Que en virtud de lo anterior,

	AUTO DE ARCHIVO DEL PROCESO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.15
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

RESUELVE:

PRIMERO: Ordenar el archivo del expediente del proceso.

SEGUNDO: Líbrese la comunicación de remisión del expediente a la Oficina de Archivo de la EAAAY EICE ESP.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre y Firma
Funcionaria Ejecutora

Sustancio. // _____ // CARGO.

	ACUERDO DE PAGO		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.11.01.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2021-10-27	Versión 03

ACUERDO DE PAGO NUMERO: _____.

CODIGO DE RUTA: **XXXXXXX** Estrato: **XXXXXX** () PERATRASO **0** NOMBRE SUSCRIPTOR: ()

Entre los suscritos por una parte (**Nombres y Apellidos/Jefe Unidad de Cartera**), identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: **xxxxxx de xxxxxxx**, quien obra en nombre de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, E.I.C.E – ESP, como Jefe de la Unidad de Cartera de acuerdo a las facultades otorgadas y quien se seguirá denominando en el presente acuerdo, LA EMPRESA, y el señor (a) **XXXXXXXXXX, identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: xxxxxxx de xxxxx, quien obra en nombre propio o en calidad XXXXXXX** y quien en lo sucesivo se denominará DEUDOR (A), hemos convenido suscribir un acuerdo de pago el cual tiene la validez de un pagaré y como consecuencia presta mérito ejecutivo, el cual se registrará por la resolución No. 0650 de 2013, previa las siguientes consideraciones: **PRIMERO. RECONOCIMIENTO DE LA DEUDA:** Que el deudor reconoce deber a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, el valor de (**XXXXXXX**) consignado en la factura Número: **xxxxx** de fecha **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, por concepto de la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestado en el inmueble ubicado en la **XXXXXXXXXXXX** **SEGUNDO.- SOLICITUD:** Que el DEUDOR (A), solicitó en forma verbal o escrita a la E.A.A.A.Y. que se firmará acuerdo de pago para cancelar el valor total de la deuda, suma que a la fecha asciende a (**XXXXXXXXXX**) dentro de un plazo de **__ meses**. **TERCERO. - FINANCIACIÓN:** Por el presente documento el deudor se compromete a pagar la suma anteriormente señalada de la siguiente forma: En la facturación del periodo **__** de **__** CUOTA INICIAL: (**\$_____**) y el saldo restante (**_____**) en (**__**) cuotas de (**XXXXXXXXXX**) cada una más el costo mensual de cada factura a partir de la facturación de **XXXXXX/XXXX**, y en las fechas establecidas en la factura (fecha de vencimiento). **CUARTO INCUMPLIMIENTO:** Si el DEUDOR (A), incumple el presente acuerdo de pago en dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado, se consolidará la obligación y se pasará al proceso de cobro coactivo en la etapa procesal que corresponda.

Yo, **XXXXXXXXXX**, identificado (a) con cédula de ciudadanía Número: **XXXXXXXXXXXX** de **XXXXXXXXXX**, bajo la gravedad del juramento, afirmo la veracidad de mi firma y los datos suministrados.

En señal de conformidad se firma en la ciudad de Yopal, a los **xxxxxxx del mes de xxxxxx de xxxx**.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Unidad de Cartera

SUSCRIPTOR Y/O USUARIO
Cédula xxxxxxxxxxx de xxxxxxxx

Elaboro: xxxxxxxxxxxxxxx

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT: 844.000.755-4</p>	AUTO QUE RESUELVE EXCEPCIONES Y ORDENA SEGUIR CON EL PROCESO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.16
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

830.11.01.____.____

AUTO QUE RESUELVE EXCEPCIONES Y ORDENA SEGUIR CON EL PROCESO

Ciudad y fecha (en letras)

DIRECCIÓN COMERCIAL

EXPEDIENTE No.: _____
 ACCIONANTE: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P.
 EJECUTADA: _____
 NIT/C.C: _____
 CÓDIGO DE INTERNO: _____

El suscrito Director Comercial de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, en ejercicio de sus competencias establecidas en la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, y la Resolución No. 0650 del 05 de abril de 2013 modificado a su vez por la Resolución No. 0505 de 2016 Reglamento interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal "EAAAY EICE ESP".

CONSIDERANDO

(OPCIONES)

- 1.- Que no se encuentran probadas las excepciones.
- 2.- Que deben prosperar parcialmente las excepciones de conformidad con las siguientes consideraciones: (argumentar la decisión)
- 3.- Que prosperan las excepciones propuestas, para lo cual se dará por terminado el proceso y se levantan medidas cautelares si se han decretado. (argumentar la decisión)

DISPONE

(OPCIONES)

PRIMERO. DECLARAR no probadas las excepciones. ORDENAR seguir adelante con el proceso.



AUTO QUE RESUELVE EXCEPCIONES Y ORDENA SEGUIR CON EL PROCESO

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11.08.16

Versión

01

Fecha de Elaboración

2021-11-30

Fecha Ultima Modificación

2021-11-30

SEGUNDO. DECLARAR probadas las excepciones y en consecuencia ORDENAR la terminación del proceso. ORDENAR el levantamiento de las medidas cautelares. ORDENAR el archivo del proceso.

TERCERO. DECLARAR probadas parcialmente las excepciones y en consecuencia ORDENAR adecuar el proceso de acuerdo con las excepciones probadas. ORDENAR seguir adelante con el proceso.

CUARTO. Notifíquese y cúmplase.

Nombre y Firma funcionario competente

Expediente N° _____

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 861.900.755-4</p>	AUTO QUE ORDENA REMATE DE BIENES		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.17
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

AUTO QUE ORDENA REMATE DE BIENES

DIRECCIÓN COMERCIAL

Radicado Núm. _____

Demandante: E.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P

Demandado: _____

R/L.: _____ y/o quien haga a sus veces al momento de su práctica.

Código de Interno: _____

COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO

Yopal, _____ (____) de _____ de _____ (2____)

De conformidad con lo previsto en el artículo 840 del Estatuto Tributario y el artículo 129 de la Resolución No. 0650 de 2013 (Reglamento Interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la EAAAY), las competencias asignadas en la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, la Dirección Comercial como ejecutora del Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, y

CONSIDERANDO

- 1.- Que quedó ejecutoriada la providencia que ordenó seguir adelante con la ejecución del proceso.
- 2.- Que se elaboró y se aprobó la liquidación del crédito y de las costas del proceso.
- 3.- Que se elaboró y se aprobó el avalúo del bien inmueble ubicado en..... (Dirección) de propiedad deC.C. registrado en el folio de matrícula inmobiliaria No. de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Privados de
- 4.- Que el bien se encuentra debidamente embargado, secuestrado y avaluado.
- 5.- Que están resueltas las oposiciones o peticiones de levantamiento de medidas cautelares.
- 6.- Que se encuentran resueltas las peticiones de reducción de embargos o de la condición de inembargable del bien.

	AUTO QUE ORDENA REMATE DE BIENES		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.17
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

7.- Que no se hicieron presentes dentro del proceso terceros acreedores hipotecarios o prendarios, con el fin de hacer vales sus derechos o créditos.

8.- Que no se presentó ninguna petición de facilidad de pago que hubiere formulado el ejecutado o un tercero por él.

9.- Que no obra en el proceso constancia de haberse demandado ante el contencioso administrativo la resolución que rechaza las excepciones y que ordena seguir adelante con la ejecución.

Por lo anterior, se,

RESUELVE

PRIMERO: ORDENAR el remate del bien inmueble ubicado en..... (Dirección) de propiedad deC.C. registrado en el folio de matrícula inmobiliaria No. de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Privados de

SEGUNDO: DESIGNAR como rematante al señor _____ identificado con cédula de ciudadanía No. _____.

TERCERO: FIJAR como honorarios de rematante el valor de _____ (\$_____).

CUARTO: FIJAR como fecha del remate el día ____ de _____ de _____.

QUINTO: Comuníquese y cúmplase.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre y Firma
Funcionario Ejecutor

Sustanció. // _____ // CARGO

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinario

Copia 1: Archivo Serie Documental

	AUTO QUE APRUEBA REMATE DE BIEN		Tipo de Documento Formato
			Código 51.11.08.18
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Última Modificación 2021-11-30	Versión 01

AUTO QUE APRUEBA REMATE DE BIEN

DIRECCIÓN COMERCIAL

Radicado Núm. _____

Demandante: E.A.A.A.Y E.I.C.E.-E.S.P

Demandado: _____

R/L.: _____ y/o quien haga a sus veces al momento de su práctica.

Código de Interno: _____

COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO

Yopal, _____ (____) de _____ de _____ (2____)

De conformidad con lo previsto en el artículo 840 del Estatuto Tributario y el artículo 129 de la Resolución No. 0650 de 2013 (Reglamento Interno de cobro administrativo persuasivo y coactivo de la EAAAY), las competencias asignadas a través de la Ley 1066 de 2006 y las Resoluciones No. 0152 del 27 de enero de 2020, "por medio de la cual se efectúan modificaciones y ajustes a la Resolución No. 1856 de 2019, se ordena el traslado y adicionan unas funciones a la Dirección comercial de la EAAAY EICE ESP", modificada parcialmente por la Resolución No. 0694 del 15 de abril de 2021, la Dirección Comercial como ejecutora del Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, y

CONSIDERANDO

- 1.- Que se cumplieron todas las etapas del proceso de remate del bien, tal como se expresó en la providencia que ordenó el remate del bien.
- 2.- Que se realizó de manera satisfactoria la diligencia de remate del bien.
- 3.- Que se levantó acta de la diligencia de remate en la cual se deja evidencia de las partes que intervinieron, la persona que salió favorecida en el remate, el valor del bien que fue determinado, la forma en que debía realizar el pago de la oferta del remate.
- 4.- Que el rematante presentó informe indicando el valor consignado y el éxito del proceso de remate.

Por lo anterior, se,

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	AUTO QUE APRUEBA REMATE DE BIEN		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2021-11-30	Fecha Ultima Modificación 2021-11-30	Código 51.11.08.18

RESUELVE

PRIMERO: APROBAR el proceso de remate del bien inmueble ubicado en..... (Dirección) de propiedad deC.C. registrado en el folio de matrícula inmobiliaria No. de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos y Privados de

SEGUNDO: ORDENAR la disposición de la transferencia de la propiedad de bien objeto de remate.

TERCERO: ORDENAR la terminación y archivo del proceso.

CUARTO: ORDENAR el levantamiento de las medidas cautelares.

QUINTO: Comuníquese y cúmplase.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Nombre y Firma
Funcionario Ejecutor

Sustanció. // _____ // CARGO

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinario

Copia 1: Archivo Serie Documental