



CORANTIOQUIA

Procedimiento para la gestión del cobro persuasivo y coactivo

Elaboró:

**GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos Administrativos de
Jurisdicción Coactiva
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-01-31**

Revisó:

**Regina Tatiana Urán Navarro
Profesional Especializado
Coordinadora GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos
Administrativos de Jurisdicción Coactiva
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-02-19**

Aprobó:

**Carlos Alberto Velásquez López
Subdirector Administrativo y Financiero
Subdirección Administrativa y Financiera
2021-02-22**



Imagen: Correa, A. DMI Cacica Noría

A

Fortalecimiento Administrativo y Financiero

Tabla de contenido

1	Objetivo	4
2	Alcance	4
2.1	Actividades que cubre.....	4
2.2	Proceso que lidera	4
2.3	Dependencias donde se desarrolla.....	4
2.4	Sedes donde se implementa	4
3	Responsable del documento	4
4	Definiciones.....	4
4.1	Siglas.....	5
4.2	Glosario	5
5	Generalidades.....	5
6	Descripción de las etapas del procedimiento	12
7	Documentos de referencia	22
8	Control de cambios.....	25
9	Anexos	25

1. Objetivo

Obtener el pago de las obligaciones que consten en documentos que presten merito ejecutivo y que se encuentran en mora a favor de la Corporación, sin generar perdida para la misma, a través de la Jurisdicción Coactiva, ejecutada en sus dos etapas (persuasiva y coactiva) con el fin de mantener incólume la cartera de la Corporación.

2. Alcance

2.1. Actividades que cubre

- Distribución y Asignación de la Cartera Morosa
- Tramitar los documentos del proceso
- Gestionar el cobro persuasivo
- Iniciar y llevar a cabo el Proceso Administrativo de Cobro Coactivo
- Ejecutar las medidas cautelares
- Terminar el proceso de cobro coactivo
- Analizar la Cartera de Imposible Recaudo
- Autorizar la depuración de la cartera
- Tramitar las facilidades y acuerdos de pago
- Remitir los expedientes al archivo central
- Mecanismo de seguimiento al procedimiento

2.2. Proceso que lidera

Fortalecimiento Administrativo y Financiero

2.3. Dependencias donde se desarrolla

Subdirección Administrativa y Financiera, Comité de Sostenibilidad, Comité de Cartera, Dirección General.

2.4. Sedes donde se implementa

Todas las dependencias de la Corporación generadoras de títulos Ejecutivos

3. Responsable del documento

Coordinador del GIT Trabajo Gestión de Cobro y Procesos Administrativos de Jurisdicción Coactiva Definiciones

1. Siglas

ADRES: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Corantioquia: Corporación Autónoma del Centro de Antioquia.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ET: Estatuto Tributario.

E-Sirena: Sistema de Información de Recursos Naturales.

GIT: Grupo interno de trabajo.

RUES: Registro Único Empresarial.

OT: Oficina Territorial.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

VUR: Ventanilla Única de Registro Inmobiliario.

2. Glosario

Acuerdo de pago: Figura establecida en el artículo 841 del Estatuto Tributario. Es un compromiso entre la Corporación y el deudor de la forma como se pagará la obligación a cargo del uno y a favor del otro, procediendo a la suscripción después de iniciado el Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, es decir, etapa de gestión de cobro coactiva. (Resolución 040-RES2102-767, 2021), pg 55.

Anexo. Elemento que se adjunta al documento del sistema de gestión; sirve para complementar y aclarar. Adaptación del capítulo 3.4 de la (GTC 185, 2009)

Archivar: Indica la acción de cerrar un proceso de forma definitiva. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Autorizar: Indica la acción de dar la orden para efectuar trámite. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Capítulo. División que se hace en los documentos del sistema de gestión para organizar y facilitar la comprensión del texto. Adaptación del capítulo 3.4 de la (GTC 185, 2009)

Cartera de Imposible Recaudo: Eventos donde no es posible ejercer los derechos de cobro por presentarse, por ejemplo, la prescripción o caducidad de la acción, la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen o la inexistencia probada del deudor o la insolvencia demostrada; o bien porque la relación costo-beneficio al realizar su cobro no resulta eficiente. Según el parágrafo 4° artículo 163 (Ley 1753, 2015).

Certificado: Documento público autorizado por persona competente, destinado a hacer constar la existencia de un hecho, acto o calidad para que surta los efectos jurídicos en cada caso correspondiente. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Citación: Llamamiento hecho a persona o personas determinadas para que se presenten a una determinada dependencia con el fin de surtir un trámite administrativo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Cobro Persuasivo: Primera etapa del proceso de cobro que tiene como finalidad lograr mayores niveles de eficacia en el recaudo de la cartera en mora, con aplicación del principio de eficiencia. Se invita a pagar de forma voluntaria o a realizar la suscripción de una facilidad de pago (Resolución 040-RES2102-767, 2021), pg 14.

Competencia: Medida en que se distribuyen la autoridad y la jurisdicción entre los funcionarios que ejercen una y otra. Objetivamente, la competencia es el conjunto de actuaciones en el que puede un funcionario ejercer legalmente sus atribuciones. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Consecutivo: Indica la acción de asignar un número de identificación a los expedientes de cobro en orden seguido (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124

Control de cambios. Actividades para controlar los cambios a los documentos después de la aprobación formal de su información. Adaptación del capítulo 3.3.10 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Documento. Información y el medio en el que está contenida. Capítulo 3.8.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Elaborado Por: Indica la acción de redactar un proyecto, agrupa los términos: proyectar, proyecto de hacer borrador de resolución, redactar proyecto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Especificación. Documento que establece requisitos. Capítulo 3.8.7 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Estrategia. Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global. Capítulo 3.5.12 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Evidencia objetiva. Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. Capítulo 3.8.1 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Facilidad de pago: Figura establecida en el artículo 814 del Estatuto Tributario. Es un compromiso entre la Corporación y el deudor de la forma como se pagará la obligación a cargo del uno y a favor del otro, procediendo a la suscripción antes de iniciar el Proceso de Cobro Administrativo Coactivo, es decir, etapa de gestión de cobro persuasiva. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) págs. 55.

Firmeza de los actos administrativos: Se presenta en aquellos casos señalados en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011, los cuales son: (1) Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso. (2) Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos. (3) Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos. (4) Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos. (5) Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. Artículo 87 (Ley 1437, 2011).

Foliar: Igual a numerar las páginas del proceso. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007), Pg 124.

Fuerza ejecutoria de los actos administrativos: Son los actos que queden en firme al concluir el procedimiento administrativo, que serán suficientes, por sí mismos, para que la administración pueda ejecutar de inmediato los actos necesarios para su cumplimiento. La firmeza de tales actos es indispensable para la ejecución contra la voluntad de los interesados. Artículo 89 Ley 1437 de 2011

Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Capítulo 3.8.6 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Instructivo/protocolo. Descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas. Adaptación del capítulo 3.1 de la (GTC-ISO/TR 10013, 2002)

Jurisdicción Coactiva: Privilegio exorbitante de la Administración, que consiste en la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas a su favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya justificación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto dichos recursos se necesiten con urgencia para cumplir eficazmente los fines estatales. (Sentencia T-533, 2014).

Manual: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática los procedimientos que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Medidas cautelares: Disposiciones que garantizan la satisfacción de las obligaciones insolutas, mediante el embargo de bienes muebles (derechos, créditos, cuentas bancarias, rentas, etc) e inmuebles. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) pg 29.

Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Capítulo 3.4.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Capítulo 3.8.10 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Libro Mandamientos y Embargos: Archivo ubicado en el disco K) que da cuenta de la gestión de procesos administrativos de cobro, en el cual se coloca de forma secuencial cronológica, y el que se van anotando las actuaciones más importantes que va teniendo el expediente. (Definición Inferida)

Notificación: Acto jurídico por el cual se comunica, conforme a las precisiones de ley, a una persona, un acto administrativo para que actúe procesalmente respecto al mismo. (Sentencia T-025/18, 2004).

Obligación: Vinculo jurídico por el cual una persona queda sujeta a realizar en favor de otra una prestación lícita, posible y determinable. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Pago: Cumplimiento normal de una obligación o título. Entrega por el deudor a la Corporación de la cantidad de dinero que le debe. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Capítulo 3.4.5 de la (NTC-ISO 9000, 2015)

Proceso: Conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés tutelado, mediante decisión de autoridad competente. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Proceso de Cobro Administrativo Coactivo: Proceso de cobro, que tiene como finalidad recaudar la cartera, el cual inicia con un acto administrativo, y es seguido de diversas actuaciones administrativas. (Resolución 040-RES2102-767, 2021)

Producto: Es el resultado final dado por la transformación de unas entradas de tipo administrativo para cumplir con el objetivo propuesto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 125.

Radicar: Indica la acción de recepción o entrada de documentos y su registro. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Recursos: Medios establecidos por el legislador para obtener la revocación, aclaración, reforma o modificación o de una decisión administrativa (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Reglamento Interno de Recaudo de Cartera: Instrumento de trabajo para adelantar las gestiones de cobro. Se deriva de la jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles que tienen las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado Colombiano que tengan que recaudar rentas o caudales públicos. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) (Ley 1066, 2006).

Remate De Bienes: Adjudicación de los bienes del deudor a quien haya hecho la mejor postura en la subasta pública. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Revocar: Dejar sin efecto un acto administrativo. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Secuestro: Depósito convencional, judicial o administrativo de una cosa que se disputan dos o más personas, en manos de un tercero - el secuestre, quien deberá restituirla a quien obtenga la decisión favorable El secuestre queda obligado a retener y custodiar la cosa mientras la controversia es dirimida. Si la cosa secuestrada es un inmueble, en lo que se refiere a su administración adquiere el secuestre las facultades propias de un mandatario. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Término: Tiempo que la ley señala para cumplir una actuación procesal o administrativa. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007) Pg 126.

Título Ejecutivo: Documento que presta mérito ejecutivo a través del cual se ejerce la acción de cobro, donde proviene una obligación clara, expresa y actualmente exigible, consistente en una suma de dinero a favor de la Corporación y a cargo de una persona natural o jurídica. (Resolución 040-RES2102-767, 2021) pag 7

4. Generalidades

- El presente procedimiento tiene alcance para el cobro de la cartera de la Corporación generada por las diferentes dependencias que es susceptible de cobrar por la vía de jurisdicción coactiva. Se exceptúa el cobro de la cartera producto del **“Porcentaje Ambiental de los Gravámenes a la Propiedad Inmueble”** consagrada en el artículo 44 (Ley 99, 1993) y demás que se defina o exceptúa por normativa interna o externa.
- **Profesionales y Perfiles:** El procedimiento de Gestión de Cobro - Persuasivo y Proceso Administrativo de Cobro Coactivo, implica la interacción de un grupo de profesionales interdisciplinario, con el fin de que pueda ejecutarse con la rigurosidad, responsabilidad, oportunidad, eficacia, eficiencia que el mismo amerita. Es por ello que el mismo deben interactuar perfiles de Abogado para todo lo relacionado con las actuaciones jurídicas, Financiero para todo lo que tiene que ver con el manejo de la cartera (clasificación, priorización, etc), aplicación de tasas de interés, proyección documento financiero para pago de cartera a plazos, otorgamiento de cartera a plazos, informes de la cartera y su comportamiento en materia de recuperación y antigüedad, etc. y de archivo o documentales para el manejo de las carpetas, documentos, archivo de gestión, manejo de tablas de retención documental, entre otros.
- **Reglamento Interno de Recaudo de Cartera:** Es el instrumento o normativa de carácter general, expedido por la Dirección General que rige el actuar del Procedimiento y establece los parámetros a seguir por todas las dependencias de la Corporación. Actualmente rige la versión Nro. 4 actualizado a través de la Resolución (Resolución 040-RES2102-767, 2021).
- **Dependencias Generadoras de Títulos Ejecutivo:** Todas las dependencias de la Corporación son generadoras de títulos ejecutivos y en ese sentido son las responsables de que los mismos se constituyan con todos los elementos exigidos por la ley y dar oportuna remisión de los mismos a la Subdirección Financiera para dar inicio al procedimiento, evitando la prescripción de los derechos a cobrar.

- **Comité de Cartera:** A través de la Resolución (Resolución n.º040-RES1711-6100, 2017) modificada por las Resoluciones 040-RES1909-4845 del 12 de septiembre de 2019 y 040-RES2101-317 del 26 de enero de 2021 constituyó y reglamentó el Comité de Cartera de la Corporación el cual tiene como función estudiar y evaluar si se configura alguna de las causales previstas en el Decreto 445 de 2017 (Depuración definitiva de cartera de imposible recaudo) y en caso de ser así, recomendar a la Directora General, declarar la acreencia como cartera de imposible recaudo.
- **Comité Técnico de Sostenibilidad Contable:** Creado a través de la Resolución 9915 de 13 de diciembre de 2017, la cual ha sido varias veces modificada, estando vigente a la fecha la (Resolución n.º040-RES1909-4845, 2019). Es una Instancia asesora del área contable y financiera de la Corporación. Su objeto es recomendar a la Dirección General, las políticas, directrices y procedimientos que se requieran para depurar la información contable de la entidad y la adopción de políticas para la sostenibilidad contable. En dicho Comité se recomienda la aplicación de la figura de la Remisibilidad a las Obligaciones a favor de la Corporación.
- **Dirección General y su papel en el procedimiento:** La Dirección General juega un papel fundamental en el procedimiento de Gestión de Cobro - Persuasivo y Proceso Administrativo de Cobro Coactivo, toda vez que es a quien se le debe rendir informe de la gestión y es la única competente para autorizar la depuración de la cartera de imposible recaudo.
- Son normas complementarias al procedimiento: artículo 112 de la (Ley 6, 1992), Código Civil Colombiano (Ley 57, 1887), Código de Comercio (Decreto 410, 1971) Código General del Proceso (Ley 1564, 2012), Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437, 2011), Estatuto Tributario (Decreto - Ley 624, 1989), Decreto Único Reglamentario en materia tributaria (Decreto 1625, 2016) (Ley 1066, 2006), (Resolución 040-RES2102-767, 2021).
- Los documentos (internos y externos) indicados en el presente documento son indispensables para su correcta aplicación. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición, incluyendo cualquier modificación de ésta.

6. Descripción de las etapas del procedimiento

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
6.1. Distribución y Asignación de la cartera morosa				
1	Distribución y Asignación de la Cartera Morosa	1.1. Generar a través del aplicativo E-Sirena, el reporte de la cartera vencida, con periodicidad trimestral. 1.2. Organizar la cartera de acuerdo con su edad e informar el estado de trámite del título. 1.3. Realizar la priorización, teniendo como criterio principal la antigüedad de las facturas. 1.4. Repartir distribuyendo el cobro de la cartera por usuario entre los abogados disponibles en el proceso de cobro. 1.5. Actualizar la cartera diariamente, de acuerdo con la información que se obtiene de las dependencias, de los abogados o del proceso en general, las novedades para cada título o usuario.	Profesional Financiero	Reporte generado a través del aplicativo E-Sirena. Base de datos con la cartera clasificada, distribuida y priorizada en el disco compartido K:\
		1.6. Enlazar con dependencias generadoras de título, solicitando la información requerida por los abogados del proceso de cobro y hacer seguimiento a su respuesta oportuna. Asesorar a dichas dependencias en procesos previos al proceso de cobro, (facturación y debida entrega) de tal forma que podamos evitar a tiempo confusiones o reprocesos.	Profesional Financiero	Correos electrónicos y actas de visitas (FT-GIC-01) o listados de asistencia (FT-GIC-15) a capacitaciones de las OT en temas de facturación.

¹ Las actividades del procedimiento deben conservar un orden lógico, empleando preferiblemente el ciclo planear, hacer, verificar y actuar –PHVA–.

² El control de los registros relacionados en este documento se realiza de conformidad con lo establecido en el Listado maestro de registros y las Tablas de valoración documental.

Id	Actividad¹	Descripción	Responsable	Registro²
2	Tramitar y administrar los documentos del proceso de gestión de cobro	El funcionario competente debe: 2.1. Ingresar a las bases de datos dispuestas para ello, la información del memorando remisorio. 2.2. Verificar la enunciación del título y la nota expresa de su firmeza o ejecutoria en vía gubernativa, una vez la dependencia generadora de los títulos los remita. 2.3. Consultar a la Secretaria General si existe alguna demanda ante lo contencioso, para determinar si es posible continuar con el cobro. 2.4. Conformar el expediente aplicando las normas de archivo e informar al abogado designado la remisión del título ejecutivo. 2.5. Realizar seguimiento y control a cada uno de los memorandos remisorios de los títulos ejecutivos.	Auxiliar administrativo	Base de datos en el disco compartido K:\Expedientes Memorandos (FT-GIC-16)
		2.6 Clasificar, organizar y administrar el archivo de gestión de los expedientes de cobro 2.7 Administrar y alimentar la base de datos que contiene la información del archivo de gestión dispuesta en el Disco K/. 2.8 Asignar el número de los procesos. 2.9 Administrar el libro de mandamientos y medidas cautelares.		
6.1.1. Gestionar el cobro persuasivo				
1	Analizar el título ejecutivo	1.1 Analizar el título ejecutivo, estudiando la idoneidad del mismo. (Resolución 040-RES2102-767, 2021). En caso de cumplir con lo anterior, se da inicio a la gestión de cobro persuasivo y en caso de no cumplir, se debe devolver el título.	Técnico Administrativo Profesional Jurídico	Memorando

Id	Actividad¹	Descripción	Responsable	Registro²
2	Contactar al deudor	2.1 Contactar al deudor y adelantar el trámite del cobro persuasivo establecido en el Reglamento Interno de Cartera (Resolución 040-RES2102-767, 2021). y en la Guía del Proceso de Gestión de Cobro Cada gestión se debe registrar en el módulo de gestión de cobro del aplicativo de facturación y cartera y en el expediente físico.	Técnico Administrativo Profesional Jurídico	Registro de gestión de cobro en el aplicativo Facturación y Cartera. (correos, oficios, llamadas) Expediente
3	Buscar bienes	3.1 Buscar bienes, consultando las bases de datos de las diferentes entidades (Data Crédito, Registraduría Nacional del Estado Civil, VUR, RUES, ADRES, Secretaria Departamental de Transito, Cámara de Comercio, DIAN etc.) con el fin de obtener la mayor información del usuario; pues estos pueden llegar a garantizar la obligación.	Técnico Administrativo Profesional Jurídico	Oficio (FT-GIC-18) Consultas Web Certificados Carpeta física - Expediente
4	Atender a los usuarios	4.1 Brindar atención y dar respuesta oportuna a los usuarios, de forma telefónica, vía web (correos electrónicos) o presencial (directamente en la Corporación).	Técnico Administrativo Profesional Jurídico	Registro de gestión de cobro en el aplicativo Facturación y Cartera
5	Terminar Gestiones de Cobro persuasivo.	6.1. Si se logra el pago de la obligación, se genera acto administrativo a través de la cual se terminan las gestiones y se archiva el expediente. 6.2. Si logra la suscripción de una facilidad de pago de hacer seguimiento al cumplimiento de la misma, 6.3. Y si, por el contrario, durante el cobro persuasivo no logro el pago ni la suscripción de una facilidad, deberá dejar constancia de todas gestiones adelantadas y la respectiva recomendación.	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico Técnico Administrativo	Acto Administrativo (FT-GIC-04) Facilidad de pago Constancia Gestión Persuasiva y recomendación (FT-FAF-188)

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
6.1.2. Proceso Administrativo de Cobro Coactivo				
1	Librar mandamiento de pago	1.1 Realizar resolución que contiene la orden al deudor para que pague a favor de la Corporación la obligación contenida en el título ejecutivo, más los intereses respectivos. 1.2 Notificar la resolución; de conformidad con el Estatuto Tributario y el (Resolución 040-RES2102-767, 2021)	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Resolución (FT-GIC-24) y constancia de notificación.
2	Resolver excepciones	En caso que el deudor presente excepciones al mandamiento de pago: 2.1 Resolver a través de resolución dichas excepciones, las cuales se refieren a las obligaciones o al proceso. 2.2 Notificar la resolución de conformidad con el Estatuto Tributario y el (Resolución 040-RES2102-767, 2021)	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Resolución (FT-GIC-24) Constancia de notificación
3	Resolver recursos	El deudor puede presentar recursos contra la resolución que resuelve las excepciones. En caso que esto se presente: 3.1 Expedir una resolución que los resuelve de fondo. 3.2 Notificar al deudor de conformidad con el Estatuto Tributario y el (Resolución 040-RES2102-767, 2021).	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Resolución (FT-GIC-24) Constancia de notificación
4	Ordenar la ejecución (fallar el proceso)	4.1 Ordenar seguir adelante con la ejecución. 4.2 Notificar al deudor de conformidad con el Estatuto Tributario y el (Resolución 040-RES2102-767, 2021)	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Resolución (FT-GIC-24) Constancia de notificación
5	Decretar medidas	5.1 Expedir resolución de embargo de los bienes del deudor.	Subdirector Administrativo	Resolución (FT-GIC-24)

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
	cautelares	5.2 Oficiar a la autoridad competente para inscribir la mitad de embargo.	y Financiero Profesional Jurídico	Oficio
6	Liquidar crédito y costas	6.1 Liquidar provisionalmente el crédito y las costas por medio de acto administrativo separado. 6.2 Dar traslado al deudor a través de un oficio por el término de 3 días para presentar objeciones. Nota: En caso que se presenten objeciones a la liquidación, se expide resolución que apruebe o modifique la liquidación provisional del crédito.	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Acto administrativo Oficio (FT-GIC-18)
6.1.2.1. Ejecutar las medidas cautelares				
1	Analizar relación costo-beneficio (art 839 Estatuto Tributario (Decreto - Ley 624, 1989)	1.1. Proferir acto administrativo. Mediante auto de trámite, se decide sobre la relación costo-beneficio del bien, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la DIAN.	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Acto Administrativo (FT-GIC-04) FT-FAF-186- Cálculo Relación Costo-Beneficio Cobro Coactivo
2	Designar secuestre	2.1. Ordenar el secuestro sobre el derecho en el bien mueble o inmueble del deudor, fijar fecha para llevar a cabo la diligencia y designar a un secuestre de la lista de auxiliares de la justicia. Una vez realizada esta resolución: 2.2. Comunicar al secuestre a través de oficio o por el medio más expedito, conforme al artículo 49 del Código General del Proceso – (Ley 1564, 2012) (llamada telefónica, correo electrónico, entre otras)	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Resolución (FT-GIC-24) Oficio (FT-GIC-18)
		2.3. Practicar diligencia de secuestro: El funcionario executor o profesional comisionado, en asocio con el secuestre, se desplazan al	Subdirector Administrativo	Acta (FT-GIC-01)

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
		lugar de ubicación del bien embargado y realizan la diligencia.	y Financiero Comisionado	
3	Avaluar el bien embargado	3.1. Ordenar el avalúo comercial: Encontrándose debidamente embargado y secuestrado el bien objeto de la medida cautelar, se ordena el avalúo con fines para remate del referido bien, como lo dispone el artículo 838 del Estatuto Tributario Nacional (Decreto - Ley 624, 1989). 3.2. Dar Traslado al Avalúo Comercial. Del avalúo, se correrá traslado por diez (10) días a los interesados mediante acto, con el fin de que presenten sus objeciones. 3.3. Resolver objeciones. Si no estuvieren de acuerdo, podrán allegar un avalúo diferente, caso en el cual la Corporación resolverá la situación dentro de los tres (3) días siguientes. Contra esta decisión no procede recurso alguno 3.4. Aprobar el Avalúo Comercial: De conformidad con el artículo 838 del Estatuto Tributario Nacional (Decreto - Ley 624, 1989), el despacho procede a otorgar eficacia procesal al avalúo comercial, una vez se hayan resuelto las objeciones presentadas. Además, en cumplimiento de lo reglado en el artículo 840 de Estatuto Tributario Nacional (Decreto - Ley 624, 1989) y el artículo 448 del Código General del Proceso, se procederá a fijar fecha para la diligencia de remate. Se ordena también expedir el aviso de remate de conformidad con el artículo 450 del Código General	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Acto Administrativo (FT-GIC-04). Acta (FT-GIC-01) Resolución (FT-GIC-24) Oficio (FT-GIC-18) Memorando (FT-GIC-16) Constancia (FT-GIC-06)

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
		del Proceso; el cual será anexado al expediente por medio de una constancia. Finalmente, por medio esta resolución se ordena actualizar la liquidación del crédito., A través de un oficio (FT-GIC-18-Oficio) se da traslado al deudor por el término de 3 días para presentar objeciones. En caso que se presenten objeciones a la liquidación, se expide resolución que apruebe o modifique la liquidación provisional del crédito.		
4	Adelantar diligencia de remate	4.1. Constituir el despacho en audiencia pública con el fin de llevar a cabo la diligencia de remate decretada dentro del proceso administrativo de cobro coactivo y se deja constancia de la misma a través de acta. Nota: Esta diligencia se hace para que la Corporación satisfaga el cumplimiento de las obligaciones del ejecutado.	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Acta (FT-GIC-01)
6.1.2.2. Terminar el proceso de cobro coactivo				
5	Terminar el proceso de cobro coactivo	5.1. Proferir el acto administrativo de terminación. 5.2. Levantar medidas cautelares 5.3. Notificar al usuario 5.4. Remitir oficios a entes competentes 5.5. Archivar el expediente	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico Técnico Administrativo	Resolución (FT-GIC-24) Constancia de notificación
6.1.3. Analizar cartera de imposible recaudo				
1	Analizar la cartera de imposible recaudo	1.1. Analizar expedientes y emitir conceptos jurídicos para presentar al comité de Cartera o Comité de Sostenibilidad. 1.2. Identificar y exponer casos hallados en el marco del proceso de gestión de cobro, donde se enmarque alguna situación que impida	Subdirector Administrativo y Financiero Profesional Jurídico	Memorando (FT-GIC-16)

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
		ejercer o continuar ejerciendo los derechos de cobro por parte de la administración; donde la continuación del proceso implicaría un desgaste administrativo.		
6.1.4. Analizar cartera de imposible recaudo				
1	Autorizar la depuración de la cartera	1.1. Depurar cartera a través de un acto administrativo que se efectúa a raíz de un análisis previo por parte del Comité de cartera o del Comité de sostenibilidad contable, quienes determinan qué usuarios deben ser depurados de la cartera corporativa. Nota: Cuando se emite el acto administrativo que ordena la depuración se realizan las respectivas notas crédito que ajustan a cero el valor adeudado por el usuario.	Directora General Profesional Jurídico Profesional Financiero	Notas crédito en el aplicativo de Facturación y Cartera-Administración de cartera-reclamos y generación notas de ajuste
6.1.5. Tramitar las facilidades y acuerdos de pago				
1	Atender a los usuarios:	1.1. Atender al usuario que solicite la suscripción de facilidad o acuerdo de pago, ya sea presencial, telefónicamente o por correo, en el cual solicitará a este diligenciar el documento respectivo.	Profesional Jurídico Técnico administrativo	Registro de gestión de cobro en el aplicativo Facturación y Cartera
2	Analizar la solicitud de facilidad o acuerdo de pago	2.1 Realizar el estudio sobre la viabilidad de la aprobación de la solicitud de la facilidad o acuerdo de pago del mismo (análisis jurídico y financiero). 2.2 En caso de que cumpla con requisitos, se procede a la proyección del documento financiero. Si no es así, se concederá al solicitante un plazo no mayor de un (1) mes para que adicione, aclare, modifique o complemente su solicitud. Si no se aprueba, se informará así, al usuario.	Profesional Jurídico Subdirector Administrativo y Financiero Tecnólogo perfil financiero	Dar respuesta al usuario a través de Oficio (FT-GIC-18) FT-FAF-164 “solicitud de acuerdo-facilidad de pago”

Id	Actividad¹	Descripción	Responsable	Registro²
3	Proyectar el documento financiero	3.1 Proyectar Documento Financiero, una vez aprobada la solicitud y enviar al abogado encargado para la realización del respectivo documento jurídico.	Tecnólogo perfil financiero	Aplicativo Facturación y Cartera- Administración de la cartera - acuerdos de pago Documento soporte generado desde facturación y cartera
4	Proyectar el acto administrativo	4.1 Redactar el acto administrativo (acuerdo de pago o facilidad de pago) y tramitar las firmas respectivas, una vez proyectado el documento financiero	Profesional Jurídico Subdirector Administrativo y Financiero	Carpeta física– Expediente
5	Aprobar el acuerdo o facilidad de pago en el sistema	5.1 Ingresar al aplicativo facturación y cartera para su aprobación, una vez el acto administrativo (acuerdo de pago o facilidad de pago) sea firmado por las partes. 5.2 Ingresar los registros y soportes al disco K para que todo el grupo pueda tener acceso al mismo.	Profesional Jurídico	Disco compartido K:\ - Facilidades y acuerdos de pago scan
6	Hacer seguimiento a los acuerdos y facilidades de pago	6.1 Realizar seguimiento mensual a las facilidades o acuerdos de pago que se encuentren a su cargo.	Tecnólogo perfil financiero	Registro de Gestión de Cobro En el aplicativo Facturación y Cartera
7	Realizar otrosíes	7.1 Gestionar Otro sí: 7.2 Realizar una nueva proyección de la facilidad o el acuerdo cuando un usuario requiere de la refinanciación de la deuda, en un formato Excel, con el fin de verificar que los plazos, valores y tasas correspondan a lo requerido por	Tecnólogo perfil financiero Profesional Jurídico	Archivo de Excel Documento financiero

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
		el usuario. Una vez verificada la información y aprobada la refinanciación: 7.3 Ingresar en el aplicativo de facturación y cartera, generando una nueva proyección de plan de pagos. 7.4 Redactar el otrosí que modifica la facilidad o acuerdo de pago, para proceder a gestionar la firma de las pares.	Subdirector Administrativo y Financiero	generado desde facturación y cartera Otrosí (FT-FAF-74) y se guarda en el disco compartido K:\
8	Declarar el incumplimiento y resolver los recursos	8.1 Expedir una resolución a través de la cual se declara incumplido el acuerdo o la facilidad de pago, por encontrarse motivos suficientes, como el vencimiento de las cuotas. 8.2 Resolver recursos, en caso de presentarse. Estas resoluciones se notifican al usuario a través de oficio.	Profesional Jurídico Subdirector Administrativo y Financiero	Resolución (FT-GIC-24) Oficio (FT-GIC-18) comunicado y notificado)
6.1.6. Archivar expedientes				
1	Remitir los expedientes al archivo central	1.1. Brindar tratamiento a los expedientes ya terminados de acuerdo con las tablas de retención documental (organización de expedientes, foliación, y remisión archivo central).	+ Auxiliar administrativo Técnico Administrativo	
6.1.7. Mecanismos de seguimiento y mejora				
1	Realizar seguimiento y mejora al procedimiento	Elaborar cada tres meses, informes que den cuenta del avance del proceso tales como: - # de Acuerdos de Pago suscritos. - # de acuerdos de pago atrasados. - # de usuarios con mayor cartera y de	Tecnólogo perfil financiero Profesional Jurídico	Informes en Excel Libro radicador Informes de auditoría

Id	Actividad ¹	Descripción	Responsable	Registro ²
		posible recaudo. - Estado de la cartera general corporativa. - Estado de la cartera que está en procesos de demanda. - Fluctuación de la cartera semanal. - Medición del Índice de calidad de la cartera (ICC). - Informes del estado de la cartera general corporativa. - Informe de recuperación de cartera corporativa. - Informe del comportamiento de los acuerdos y facilidades de pago. - informe de depuración de cartera. - Medición de índice de Medidas Cautelares - Informe para las Oficinas Territoriales		Plan de mejoramiento del SGI (FT-SG-03)

Documentos de referencia

Decreto - Ley 624. (30 de marzo de 1989). Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuesto Nacionales. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

Decreto 1625. (11 de octubre de 2016). "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Decreto 410. (27 de marzo de 1971). "Por el cual se expide el Código de Comercio". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Antioquia.

Decreto 445. (16 de marzo de 2017). "Por el cual se adiciona el Título 6 a la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del

Sector Hacienda y Crédito Público y se reglamenta el parágrafo 4° del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, sobre depuración definitiva. *de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional*". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

Decreto Nacional 556. (14 de marzo de 2014). Por el cual se reglamenta la Ley 1673 de 2013. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Presidencia de la República.

FT-FAF-74. (s.f.). Formato Otrosí. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-FAF-188. (s.f.). Formato Constancia Gestión Persuasiva y recomendación. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-01. (s.f.). Formato de acta. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-04. (s.f.). Formato acto administrativo. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-06. (s.f.). Formato de constancia. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-15. (s.f.). Formato listado de asistencia. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-16. (s.f.). Formato de memorando. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-18. (s.f.). Formato de oficio. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-GIC-24. (s.f.). Formato de resolución. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

FT-SG-03. (s.f.). Plan de Mejoramiento SGI. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.

Ley 1066. (29 de julio de 2006). Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Bogotá, Cundinamarca: El Congreso.

Ley 1437. (18 de enero de 2011). Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso de la República.

- Ley 1564. (12 de julio de 2012). "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso.
- Ley 1673. (19 de julio de 2013). "Por la cual se reglamenta la actividad del evaluador y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corantioquia.
- Ley 1753. (09 de junio de 2015). Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país". Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Congreso.
- Ley 57. (26 de mayo de 1887). Sobre adopción de Códigos y unificación de la legislación Nacional. Código Civil Colombiano. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: El Consejo Nacional Legislativo.
- Ley 6. (30 de junio de 1992). Por la cual se expiden normas en materia tributaria, se otorgan facultades para emitir títulos de deuda pública interna, se dispone un ajuste de pensiones del sector público nacional y se dictan otras disposiciones. Bogotá , Cundinamarca, Colombia: Corantioquia.
- Ley 99. (22 de diciembre de 1993). "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Cundinamarca: El Congreso.
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2007). Manual de Cobro Administrativo Coactivo para Entidades Territoriales. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Ministerio de Hacienda.
- NTC-ISO 9000. (15 de octubre de 2015). Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Resolución n.º040-RES1711-6100. (03 de noviembre de 2017). Por medio de la cual se constituye y reglamenta el comité de Cartera de Corantioquia. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.
- Resolución n.º040-RES2102-767. (12 de febrero 2021). Por medio de la cual se actualiza el Reglamento Interno de Cartera. Medellín, Antioquia, Colombia: Corantioquia.
- Resolución n.º040-RES1711-6100,2017 modificada por las Resoluciones 040-RES1909-4845 del 12 de septiembre de 2019 y 040-RES2101-317 del 26

de enero de 2021 Por medio de las cuales se constituye, reglamenta y modifica el Comité de Cartera de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia. Medellín, Antioquia: Corantioquia.

Sentencia T-025/18. (22 de enero de 2004). Magistrado ponente Gloria Stella Ortiz Delgado. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.

Sentencia T-533. (18 de julio de 2014). Magistrado ponente Luis Guillermo Guerrero Perez. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Corte Constitucional.

Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
01	No aplica para la primera versión del documento.	2019-08-30
03	Se relaciona la información asociada con el nuevo reglamento de cartera (Resolución n.º040-RES1905-2222, 2019)	2020-05-15
03	Se consolidan los procedimientos: B.9. Gestión del cobro y sus capítulos: B.9.1. Cobro persuasivo (Resolución 040-RES1905-2222 - Reglamento Interno de Recaudo de Cartera) y B.9.2. Acuerdo de Pago Cobro Persuasivo en el modelo vigente para documentación. Se incorpora el objetivo, alcance, responsables y se describen las actividades específicas y transversales, los perfiles requeridos y normas relacionadas. Aprobado mediante memorando n.º 180-MEM2007-4590	2020-07-23
04	Se relaciona la información asociada con el nuevo reglamento de cartera (Resolución 040-RES2102-767, 2021). Aprobado mediante memorando n.º 190-MEM2102-1403.	2021-02-22

Anexos

No aplica para este documento.