

Objetivo:

Gestionar el cobro de la cartera misional de la EAAB-ESP de todos los usuarios que presentan mora en el pago de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se encuentren en las etapas Prejurídica y Persuasiva, conforme a la normativa vigente, para lograr mayor efectividad en el recaudo y por ende la disminución de la cartera.

Alcance:

Inicia con la identificación de los usuarios que se encuentran en mora, y posterior segmentación en las etapas de cobro (Prejurídica y Persuasiva) para realizar las gestiones orientadas a lograr la normalización de la deuda mediante el pago o un acuerdo de pago, depuración o determinar su castigo, inicio o impulso de la etapa jurídica.

Términos y definiciones:

- 1 **Acuerdo de pago:** Convenio que establece facilidades para cancelar las obligaciones a los usuarios que se encuentran en mora, el cual se otorga con la solicitud del deudor y se formaliza con la suscripción del mismo, de acuerdo con los parámetros regulatorios de las resoluciones vigentes.
- 2 **Anomalía comercial:** Es toda inconsistencia que surge en la gestión comercial de la empresa, que afecta la veracidad de la información contenida en el SIEE y su realidad patrimonial.
- 3 **Café Virtual:** Espacio creado para tener un contacto directo con los usuarios y brindar información actualizada, sobre la cartera y las opciones para ponerse al día
- 4 **Cartera:** Es el total de acreencias que representan derechos a favor de la Empresa, originadas en desarrollo de su misión y de otras actividades no misionales.
- 5 **Cartera no misión:** Para este procedimiento se considera cartera no misión a las cuentas por cobrar a cargo de la Dirección de Jurisdicción Coactiva (procesos disciplinarios) y las demás que le sean asignadas, que consten en actos administrativos, sentencias, cuentas de cobro u otros documentos provenientes del deudor.
- 6 **Castigo de cartera:** Es un procedimiento contable y/o fiscal, mediante el cual se reconoce en el gasto de la empresa la cartera que se considera difícil de recuperar, sin que esta decisión libere a la entidad del deber de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso.
- 7 **Consolidación:** Es la terminación de un acuerdo de pago, por solicitud o por incumplimiento.
- 8 **Correo electrónico:** Es una herramienta que permite enviar y recibir mensajes escritos a otro u otros usuarios en una red de información
- 9 **Cuenta contrato:** Es el dato maestro en SAP, que contiene la información comercial, técnica y financiera de un predio y su acometida, que se encuentra asociada a un interlocutor comercial con uno o más contratos.
- 10 **Cronograma de Trabajo:** Documento elaborado para organizar y establecer las actividades de acuerdo al calendario del mes y sus responsables.
- 11 **Gestión cobro Individual:** Son las actividades enfocadas en contactar a los usuarios de forma personalizada, con el ánimo de informarles sobre la obligación que se encuentra pendiente y llegar algún tipo de negociación.
- 12 **Gestión cobro masivo:** Son actividades enfocadas a recordaciones de pago al usuario a través del envío de mensajes de texto (SMS), emails, llamadas pregrabadas (IVR'S), cartas adjuntas a la factura y la generación de las ordenes de suspensión o corte del servicio, con el fin de conseguir el pago de las obligaciones pendientes.
- 13 **Etapas prejurídica:** Se efectúa el cobro de la cartera de las deudas entre uno (1) a ciento ochenta (180) días de mora. Mediante la ejecución de labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el pago de los valores facturados, evitando de esta manera tener que ingresar a la etapa persuasiva.
- 14 **Etapas persuasiva:** Se efectúa el cobro de la cartera de las deudas que presenten ciento ochenta y un (181) días de vencimiento desde la "fecha de pago oportuno" señalada en la respectiva factura de cobro de los servicios públicos, y hasta quinientos cuarenta (540) días de mora.
- 15 **Etapas coactiva:** Se efectúa el cobro de la cartera de las deudas que presenten una mora superior a quinientos cuarenta (540) días desde la fecha de pago oportuno señalado en la respectiva factura, conforme al procedimiento especial establecido en el artículo 823 y siguientes del Estatuto Tributario Nacional, así como por las normas a las que se efectuó remisión, y demás disposiciones adjetivas que le sean aplicables.
- 16 **Laudo Arbitral:** Decisión de un árbitro, como medio de resolución de conflictos alternativo al proceso judicial, que se sigue en ciertas materias por elección de las partes o por disposición legal y que para este procedimiento se deberá empezar a gestionar su cobro.
- 17 **Llamadas pregrabadas (IVR):** Interactive Response Unit - Es un autómata que responde a una llamada e interactúa con el usuario mediante reconocimiento de voz o tonos.
- 18 **Mensaje de texto (SMS):** Short Message Service - Mensaje corto de texto que se puede enviar entre teléfonos móviles.
- 19 **Mora:** Es el retardo en el cumplimiento del pago de una obligación, que da lugar a la correspondiente indemnización. En este procedimiento la mora se calculará a partir del vencimiento de la fecha de pago oportuno establecida en la factura.
- 20 **SAPEI:** Suministro de Agua Potable e Interconexión (venta de agua en bloque)

Políticas de Operación:

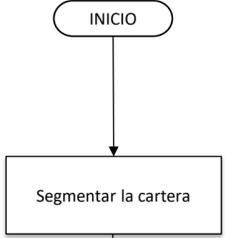
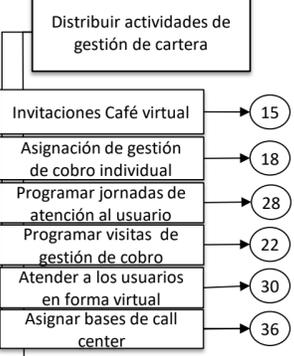
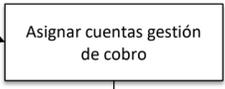
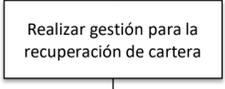
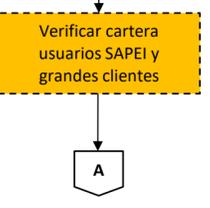
- 1 Las Direcciones Comerciales en las ventanillas de cada punto de atención, gestionaran los acuerdos de pago de las obligaciones que se encuentren en etapa Prejurídica (de 1 a 180 días de mora), según las políticas definidas en el reglamento interno de cartera.
- 2 La Dirección de Apoyo comercial a través del Call center, gestionará los acuerdos de pago solicitados por este medio, de las obligaciones que se encuentren en etapa Pre jurídica (de 1 a 180 días de mora). Las solicitudes con mora superior a 181, días las remitirá a la Dirección de jurisdicción coactiva, para su tramite.
- 3 La Dirección de Jurisdicción Coactiva de manera presencial en las ventanillas de los puntos a cargo (central de operaciones, 7ma con 33, o en las jornadas programadas en otros puntos de atención) y de manera virtual gestionará los acuerdos de pago de las obligaciones que se encuentren en etapa Persuasiva y Coactiva (de 181 días de mora en adelante), según las políticas definidas en el reglamento interno de cartera.
- 4 La Dirección de Jurisdicción Coactiva, en cualquiera de las etapas de cobro realizará los acuerdos de todas las obligaciones que presentan los usuarios
- 5 La Jurisdicción coactiva o quien haga sus veces realizará la gestión de cobro de cartera de manera masiva y/o individual.
- 6 La Dirección de Jurisdicción Coactiva realizará el seguimiento y control a las actividades realizadas para la recuperación cartera en las tres etapas de cobro de cartera.
- 7 Las Direcciones de Gestión Comunitaria y Jurisdicción Coactiva coordinaran campañas de atención a usuarios en mora de las tres etapas de cobro (Prejurídica, Persuasiva y Coactiva) en las diferentes localidades de Bogotá D.C.
- 8 Se deberán realizar las visitas que se requieran para buscar la normalización de la deuda, y según las jornadas establecidas y las estrategias de recuperación de cartera.
- 9 Mensualmente se debe gestionar la cartera en las etapas de cobro prejurídico y persuasivo, independientemente de los ciclos de facturación, priorizando por mayor valor de cartera y mayor mora.
- 10 Las Direcciones Comerciales serán las responsables de la depuración de anomalías comerciales.
- 11 La Dirección de Jurisdicción Coactiva, dentro del proceso de gestión identificará anomalías de depuración y remitirá los casos detectados para la ejecución de ajustes al área de origen de la obligación.
- 12 La Dirección de Jurisdicción Coactiva, adelantará los ajustes por exoneración de intereses, Gastos de cobranza y anomalías comerciales identificadas dentro del proceso.
- 13 En las 3 etapas de cobro se adelantará investigación de contacto de los usuarios, para poder actualizar las bases de gestión y gestionar el respectivo cobro.
- 14 Los estudios de bienes se realizan en las etapas de cobro Persuasivo y Coactivo.
- 15 La gestión de cobro de cartera incluye la cartera de Aseo que hace referencia a este procedimiento corresponde única y exclusivamente a la cartera generada en la vigencia de diciembre de 2012 a febrero de 2018. Acuerdo 017 suscrito con la UAESP y EAAB-ESP y la resolución 365 de 2013 "Reglamento Técnico y operativo, comercial y financiero", dentro de las obligaciones contraídas por la empresa como prestador de servicio, que se aplicará hasta tanto se dé la liquidación del contrato.
- 16 La Dirección de Jurisdicción Coactiva realizará la gestión de cobro Preventiva a la cartera de los usuarios que la empresa presta el servicio de Suministro de Agua Potable e Interconexión SAPEI y a los usuarios oficiales contemplados en el Ciclo X.
- 17 La Dirección de Jurisdicción Coactiva liderará y programará cafés virtuales con los usuarios, su duración será de máximo 2 horas en cada café.
- 18 La Dirección de Jurisdicción Coactiva determinará a través de que buzones de correo electrónico, realiza la gestión de cobro y recibirá solicitudes de los usuarios para atención virtual.
- 19 La Dirección de Jurisdicción Coactiva creará a través de formularios: encuestas a los usuarios para valorar la atención virtual, Formularios de captura de información que ayuden agilizar la atención.
- 20 La atención virtual a través de correo electrónico o de base de call center, se distribuirá a diario, se estima un tiempo máximo de respuesta de 24 horas hábiles.
- 21 Si por alguno de los Canales de atención se reciben solicitudes diferentes a temas relacionados con el pago de la obligación, estas serán recibidas y remitidas a gestión documental para dar entrada de Derecho de petición, el cual será resuelto por el área encargada y se dará contestación indicando que su petición fue radicada con el número E-20XX _xxxx, espere contestación

Documentos de soporte

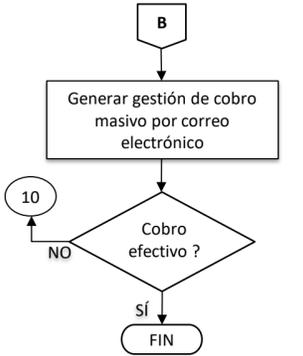
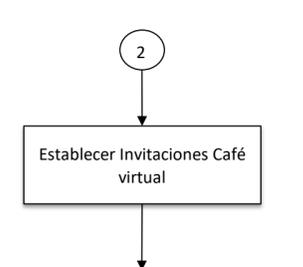
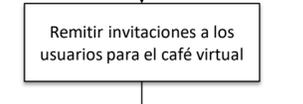
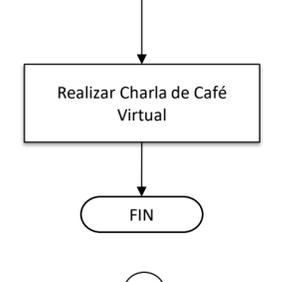
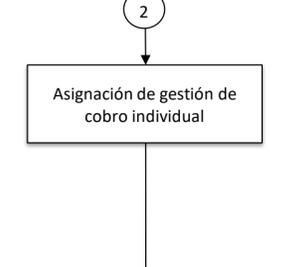
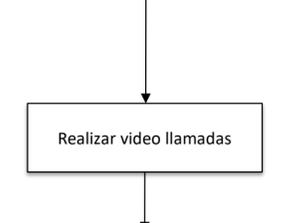
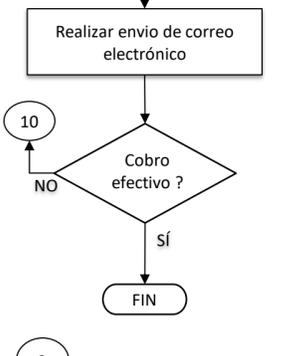
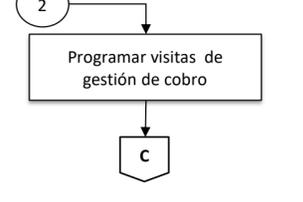
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPMU0301F07	Estructura calendario facturación	6	EAAB
MPFD0301F05	Formato Único de Inventario Documental (FUID).	33	EAAB
MPFD0801F02	Carta Externa	35	EAAB
MPFD0801F08	Informe	43 , 44	EAAB
MPFF0404P	Gestión de cobro de cartera etapa coactiva	38	EAAB
MPFF0417I01	Mensajería SMS – IVR	9, 10, 11	EAAB
MPFF0417F03	Check list envío de masivos prejurídico	13	EAAB
MPFF0417F02	Check list envío de SMS e IVR's	10, 11	EAAB
MPFF0415P	Análisis, Seguimiento y Control a la Cartera Misión	1	EAAB
MPFF0405P	Financiación de Cuentas por Cobrar	24, 29, 31	EAAB
MPFF0419P	Castigo de cartera misión y no misión	39	EAAB
IFUCA 001	Contabilización de Documentos	35	EAAB
MPFF0405F01	Acuerdo de pago	31	EAAB

MPFF0417F08	Depuración de anomalías comerciales	39	EAAB
MPFF0417F09	Acta de traslado a Coactivo	39	EAAB
MPFF0417F04	Planilla De Gestión Visita A Terreno	23	EAAB
MPFF0417I03	Reporte de cuentas para realizar corte y suspensión	6	EAAB

Actividades

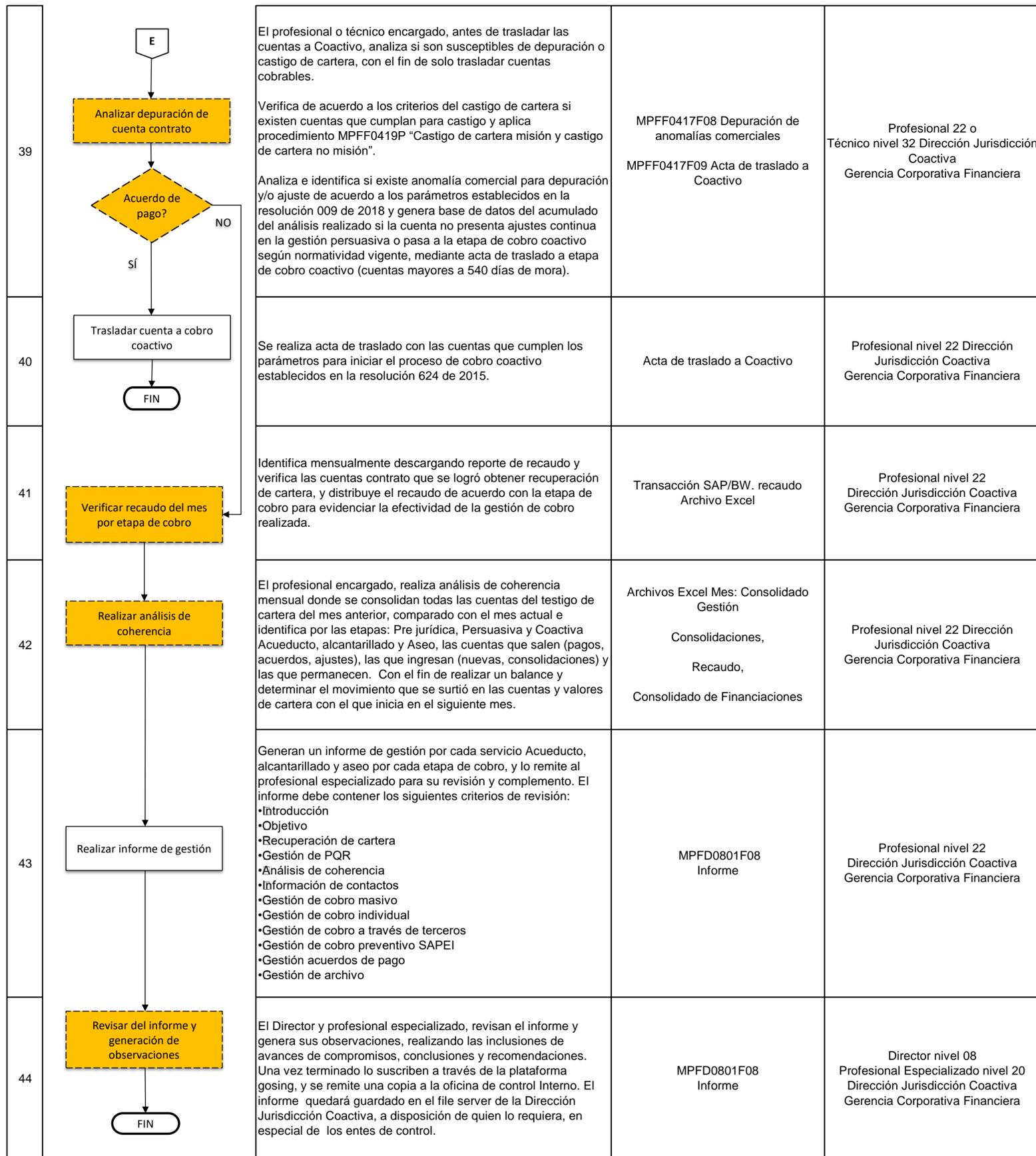
#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		<p>Realiza la segmentación de la cartera mensualmente, de acuerdo al procedimiento MPFF0415P "Análisis, Seguimiento Y Control A La Cartera Misión" para los servicios de acueducto alcantarillado y aseo (teniendo en cuenta la política 15 del presente documento) por cada etapa de cobro, generando un archivo Excel, clase de uso, zona, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acueducto y Alcantarillado: por etapas de cobro (Prejurídico, persuasiva, coactiva). • Grandes Clientes (Industriales, Urbanizadores y Constructores, Oficiales). • Zonas Comerciales (Bloqueos, Saldos a Favor y Anomalías). • SAPEI - Suministro de Agua Potable e Interconexión • DAT (Urbanismos). • Aseo: por etapas de cobro Persuasiva, Coactiva, Grandes Productores, Saldos a Favor y Anomalías. • Laudos Arbitrales, solo cuando hayan sido recibido el fallo de la Dirección de Representación judicial. 	Archivo Excel Testigo de cartera	Profesional nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
2		<p>Distribuyen las actividades a desarrollar cada mes generando cronograma de las actividades de gestión de cartera para las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Asignar cuentas gestión de cobro *Establecer Invitaciones Café virtual *Asignar bases de call center *Programar jornadas de atención al usuario *Asignación de gestión de cobro individual *Atender a los usuarios en forma presencial y virtual *Programar visitas de gestión de cobro <p>Para el cumplimiento de las actividades de gestión cartera de cada mes.</p>	Archivo Excel cronograma	Director Nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
3		<p>Distribuye las cuentas asignadas, entre el equipo de profesionales o técnicos, para realizar la gestión de cobro mediante el archivo base de asignación y dá aviso a través de correo electrónico.</p>	Base de asignación Correo electrónico	Profesional Especializado nivel 20 Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera.
4		<p>Se ejecutan las actividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Atención en ventanillas, •Atención de correos electrónicos •Liquidaciones, •Exoneraciones, •Suspensiones y cortes, •Archivo, •Jornadas de atención dentro y fuera de la empresa •Visitas a los predios, •Aprobación de avisos K6, •Cafés virtuales, •Atención de filtro, •Depuración y/o castigo de cartera, •Contestación de PQR •Certificación de cuentas al día •Gestión de Cobro <p>Para el cumplimiento del cronograma realizado por el director y el profesional especializado nivel 20.</p> <p>Las Direcciones de Gestión Comunitaria y Jurisdicción Coactiva podrán coordinar campañas de atención a usuarios en mora de las tres etapas de cobro en las diferentes localidades de Bogotá D.C.</p>	Base de asignación Correo electrónico	Profesional nivel 22 y/o Técnico nivel 32 Auxiliar Administrativo nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
5		<p>El profesional encargado de manera preventiva realiza verificación de los usuarios cuyos criterios de análisis es mora y valor de cartera SAPEI y grandes clientes ciclos X y Z, para identificar su comportamiento e iniciar con la gestión de cobro Preventivo y Pre jurídico haciendo la verificación de la facturación generada a los clientes, y cumplimiento de pago a través de contacto directo (telefónico, correo electrónico, atención personalizada y visitas) con los usuarios, y cuyo registro debe ser consignado en el consolidado de enviados "base de asignación".</p>	Base de asignación (archivo Excel) Correo electrónico	Profesional nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera

6		<p>El Director y/o Profesional especializado analizan mensualmente según el comportamiento de los ciclos de facturación establecido en el MPMU0301F07 "Estructura Calendario Facturación" las variables de acuerdo al instructivo MPFF0417I03 "Reporte de cuentas para realizar corte y suspensión" y define parámetros a aplicar para generar la base de suspensión y corte de cada ciclo.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Director nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
7		<p>El Director y/o Profesional especializado Socializan al equipo de trabajo, los parámetros para aplicar suspensiones y corte que corresponden a los días de mora, valor de la cartera y el tipo de cliente.</p> <p>De acuerdo al cronograma de trabajo del mes genera en cada ciclo el potencial de cuentas contrato susceptibles de suspensión y corte del servicio, de acuerdo con el calendario de facturación y lo remite al equipo de masivos, para la generación de ordenes e informa para el envío masivo de sms e ivr para la recordación de la suspensión o corte.</p> <p>El potencial de cuentas deberá cumplir con los parámetros establecidos en el instructivo MPFF0417I03 "Reporte de cuentas para realizar corte y suspensión" y se registra en archivo Excel, cada una de las exclusiones realizadas para que el equipo de masivos pueda generar las ordenes de suspensiones y cortes del ciclo.</p>	<p>correo electrónico</p>	<p>Profesional nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
8		<p>Se realiza seguimiento al cumplimiento de la ejecución de las ordenes generadas para suspensiones y cortes identificando los motivos de cierre de cada aviso con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Inefectividad • No ejecutadas <p>Para reportar a las zonas la respectiva retroalimentación mediante correo electrónico.</p> <p>Semanalmente se elige un ciclo de facturación para que dos profesionales de cobro prejurídico generen la relación de cuentas enviadas y no enviadas a corte y suspensión, con el fin de garantizar que la Dirección de Jurisdicción Coactiva cumpla los criterios de exclusión definidos.</p> <p>Los resultados de esta validación serán enviados a la Coordinadora de la Etapa Prejurídica, quien validará que las cuentas y criterios de exclusión para corte y suspensión coincidan en un 100%, y en aquellos casos que se generen diferencias, se validarán las inconsistencias y se presentarán mensualmente los resultados en el informe de seguimiento a cuentas enviadas y no enviadas corte y suspensión.</p>	<p>MPFD0801F08 Informe Seguimiento a Cuentas Enviadas y No enviadas a Corte y Suspensión</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
9		<p>Se establece estrategia para gestión de cobro masivo, para ello, se identifican los mensajes de cobro a utilizar en cada periodo por llamadas pregrabadas IVR y mensajes de texto SMS, Cartas, Correos electrónicos y Volantes, la actividad se realiza conforme a lo establecido en el Instructivo MPFF0417I01 "Mensajería SMS – IVR", para la recordación de cumplimiento de cuotas, recordación incumplimiento de acuerdos de pago, etc.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Director Nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
10		<p>El técnico o profesional asignado genera base de datos diligenciando el formato MPFF0417F02 Check list envío de SMS e IVR´s y a través de la plataforma de mensajería de texto carga semanalmente las cuentas a gestionar de manera masiva a través de SMS y llamadas IVR, como lo establece el Instructivo MPFF0417I01 "Mensajería SMS – IVR".</p>	<p>MPFF0417F02 Check list envío de SMS e IVR´s</p> <p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional nivel 22 y/o Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
11		<p>Se recibe de la DAC el resultado de la gestión formato MPFF0417F02 Check list envío de SMS e IVR´s del formato enviado previamente, donde se encuentra el detalle de las llamadas IVR gestionadas para determinar cuáles fueron efectivas de acuerdo al instructivo MPFF0417I01 "Mensajería SMS – IVR".</p>	<p>MPFF0417F02 Check list envío de SMS e IVR´s</p>	<p>Profesional Nivel 22 y/o Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
12		<p>Descarga el log con el detalle del envío y resultados, de la plataforma de SMS gestionadas para determinar cuáles fueron efectivas mediante la información que entrega el log de cuales fueron efectivas e inefectivas.</p>	<p>Log de Registro</p>	<p>Profesional Nivel 22 y/o Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
13		<p>Se solicita reporte mensual al envío realizado por DAC (facturación) a las cartas y/o volantes de cobro junto con factura de acuerdo con el calendario de facturación a los usuarios que permanecen en mora para el seguimiento de la gestión de cartera y el registro en el formato MPFF0417F03 "Check list envío de masivos prejurídico".</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFF0417F03 "Check list envío de masivos prejurídico"</p>	<p>Profesional nivel 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>

14		<p>El técnico o profesional asignado genera base de datos de los contactos con correos electrónicos, para realizar la gestión de cobro, y procede con el envío masivo de correos electrónicos de forma semanal o diario.</p> <p>De acuerdo a la efectividad del cobro, se genera acuerdo de pago o pago total de la obligación, en caso que sea inefectivo el cobro se continua con el proceso de cobro.</p>	Correo electrónico	<p>Profesional nivel 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
15		<p>El Director y/o Profesional especializado, establecen las invitaciones a realizar en cada café virtual de acuerdo a la inscripción que hayan realizado los usuarios a través de la página web, donde se brinda atención de usuarios principalmente a los que presentan mora, se da información general sobre el cobro y las facilidades de pago, genera respuesta inmediata a los usuarios, realiza negociación para finiquitar acuerdos de pago.</p>	Correo electrónico	<p>Director nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
16		<p>Realizar la invitación masiva a Café Virtual, mediante correo electrónico, mensaje de texto o llamadas, de acuerdo a las invitaciones programadas.</p>	<p>Invitaciones Correo electrónico Mensajes de Texto</p>	<p>Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
17		<p>Realiza charla en el café virtual e interactúa con los usuarios para resolver las dudas que haya respecto a la información específica de su cuenta contrato.</p> <p>A todos los usuarios registrados en el chat y en la lista de asistencia establecida en formatos de Google Forms de acuerdo a los indicado en la política 20 del presente documento, se les da contestación por correo electrónico, con el fin de lograr la recuperación de cartera y/o dar solución a las inquietudes planteadas. Actividad que ingresará a la base de gestión de cobro individual, como Café virtual.</p>	<p>Lista de asistencia Grabación café virtual Correo electrónico base gestión de cobro</p>	<p>Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
18		<p>Realiza distribución de las cuentas asignadas priorizando por mayor valor de cartera y mayor mora, entre el equipo de profesionales o técnicos, (cuentas con mayor Cartera, Financiaciones incumplidas) para gestión de cobro individual (correos, llamada, café virtual, jornadas de visita al predio, jornadas de atención de usuarios) acorde con las estrategias establecidas de acuerdo con la base asignada de gestión mediante el archivo base de asignación y dá aviso a través de correo electrónico.</p>	<p>Base de asignación Correo electrónico</p>	<p>Profesional Especializado nivel 20 Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera.</p>
19		<p>Realiza llamadas telefónicas a los usuarios (cuando se tienen información de contacto, teléfonos celulares y/o fijos) que permanecen en mora como gestión de cobro y el resultado queda registrado en el archivo excel "Consolidado enviados".</p>	<p>Archivo Excel Consolidado de enviados</p>	<p>Profesional 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
20		<p>Realiza video llamada a los usuarios (cuando se cuenta con información de contacto, celular o correo electrónico) que permanecen en mora como gestión de cobro.</p> <p>Las herramientas utilizadas son Video Llamada por Whatsapp o por la plataforma teams dejando el resultado en el archivo consolidado de enviados.</p>	<p>Archivo Excel Consolidado de enviados</p>	<p>Profesional nivel 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
21		<p>Realiza el envío de correo electrónico de cobro a cada uno de los usuarios que cuentan con un Email que permanecen en mora como gestión de cobro.</p>	<p>Archivo Excel Consolidado de enviados</p>	<p>Profesional nivel 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
22		<p>El Director y/o profesional especializado, programan cuando sea necesario (cuando no se tiene contacto, cuando haya posible depuración, cuando no se ha realizado investigación de bienes, entre otras) visitas a los predios que presentan mora en la facturación para establecer contacto con el usuario.</p>	<p>Cronograma de trabajo Archivo Excel</p>	<p>Director nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>

23		<p>El auxiliar encargado realiza visitas en terreno según programación y diligencia el formato MPFF0417F04 Planilla De Gestión Visita A Terreno para control y evidencia.</p> <p>Esto con el fin de lograr que el usuario realice un acuerdo de pago, abono o genere el pago total de la deuda y reportan en el consolidado de enviados la visita a realizada.</p> <p>Si no se ubica el predio o identifica alguna anomalía de depuración se informa al área encargada.</p> <p>Las anomalías que pueden identificarse en el predio se encuentran consignadas en la resolución 009 de 2018.</p>	<p>Base gestión de cobro consolidado de enviados</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Formato MPFF0417F04 Planilla De Gestión Visita A Terreno</p>	<p>Auxiliar nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
24		<p>El profesional, técnico o auxiliar una vez realizado contacto con el usuario realiza la gestión de cobro individual e informa el estado de cuenta y las opciones de pago como: el pago total de la deuda con exoneración de intereses, abono o acuerdo de pago de acuerdo al procedimiento MPFF0405P financiación de cuentas por cobrar.</p> <p>Esto con el fin de lograr la recuperación de la cartera.</p>	<p>Archivo Excel Consolidado de enviados</p>	<p>Profesional 22 y/o Técnico nivel 32 Auxiliar Administrativo nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
25		<p>El profesional o técnico realiza investigación de contactos y actualiza base de datos.</p> <p>Si identifica un contacto adicional realiza la inclusión o modificación del contacto (teléfono, celular, correo electrónico) Si verificada la información no corresponde el contacto a la cuenta se procede con la exclusión de la base de contactos.</p>	<p>Archivo Excel Consolidado de enviados</p> <p>https://forms.office.com/r/pHp35ibWXU</p>	<p>Profesional 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
26		<p>El profesional, técnico o Auxiliar realiza inclusiones, exclusiones o modificaciones que se hayan identificado de las cuentas que no cuentan con información de números de teléfonos fijos, o celulares y e-mail, para actualización de la base de gestión de cobro. a través del diligenciamiento del formato https://forms.office.com/r/pHp35ibWXU.</p>	<p>https://forms.office.com/r/pHp35ibWXU</p>	<p>Profesional 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
27		<p>El profesional o técnico actualiza mensualmente la base de datos de contactos para gestión de cobro, realizando las inclusiones de la información conseguida a partir de los resultados de envío de los masivos (SMS e IVR), información de reclamaciones (derechos de petición- CORI) acuerdos de pago, bases call center, CIFIN, SAP, facturación virtual, búsqueda individual, entre otros.</p> <p>Nota: En la actualización del contacto del usuario pueden realizarse a través del link https://forms.office.com/r/pHp35ibWXU. el cual es ejecutado por los colaboradores de la empresa.</p>	<p>Base de contactos</p>	<p>Profesional 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
28		<p>El Director o profesional especializado, programan jornadas de atención de usuarios por localidades, por puntos de atención y cades móviles, de acuerdo a la necesidad, y las incluyen en el cronograma del mes para lograr gestión y recuperación de cartera mediante los acuerdos de pago que se realicen con los usuarios.</p> <p>En los punto de atención, gestionaran los acuerdos de pago de las obligaciones que se encuentren en etapa Prejurídica (de 1 a 180 días de mora), según las políticas definidas en el reglamento interno de cartera.</p>	<p>Cronograma de trabajo Archivo Excel</p>	<p>Director nivel 08 Profesional Especializado nivel 20 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
29		<p>El profesional, técnico o auxiliar hacen atención de usuarios, con el fin de realizar gestión de cobro y resolver las solicitudes e inquietudes en cualquier etapa de mora. Las solicitudes van desde, la información sobre deudas del servicio, estados de cuenta, planes de financiación, expedición de facturas, hasta la documentación requerida para acuerdos de pago, según normatividad establecida en la resolución de acuerdos de pago de la EAAB y procedimiento MPFF0405P Financiación de cuentas por cobrar.</p>	<p>Generación de contacto en SAP</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Auxiliar nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
30		<p>El técnico o profesional consolida la información recibida en los buzones de correo electrónico y realiza asignación a los profesionales, técnicos o auxiliares las solicitudes recibidas para su respectiva contestación, cuando la petición no sea clara se realizará contacto telefónico.</p> <p>Cada motivo de atención se deberá crear el respectivo contacto en SAP a través de la transacción CIC0.</p>	<p>Contacto en SAP Correo electrónico Archivo Excel</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Auxiliar nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>

31		<p>El profesional, técnico o Auxiliar realiza acuerdo de pago en el sistema comercial de la empresa según normatividad establecida en la resolución de acuerdos de pago de la EAAB y procedimiento MPFF0405P financiación de cuentas por cobrar.</p>	<p>MPFF0405F01 Acuerdo de pago</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Auxiliar nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
32		<p>Entregar semanalmente los documentos del acuerdo de pago en forma física o virtual al archivo de la dirección jurisdicción coactiva (el primer día hábil de la semana antes de 10 a.m.). En paralelo se diligencia planilla para el cargue de la información al aplicativo web y la remite al profesional de archivo.</p>	<p>Documentos Acuerdo de pago /entregados al archivo Archivo Excel, Planilla de Cargue</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Auxiliar nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
33		<p>Realizar la clasificación de los acuerdos de pago por etapa de cobro y los archiva con las tablas de retención documental y se hace registra en el Formato Único de Inventario Documental (MPFD0301F05 FUID). Realiza cargue en Sistema de Información de Manejo y Administración Documental (SIMAD) y de la planilla recibida en el aplicativo web para dejar trazabilidad del acuerdo realizado.</p>	<p>SIMAD MPFD0301F05 "FUID"</p>	<p>Profesional 22 Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
34		<p>El profesional o técnico realiza seguimiento mensual de los acuerdos realizados por usuario, por modalidad de acuerdo, y se identifica a través de SAP quienes no han cancelado sus cuotas, con base en eso se valida su cumplimiento o incumplimiento. Con el seguimiento se determinan las cuentas para enviar a recordación de cobro masiva (SMS- IVR). Genera base para consolidar acuerdos de pago, dependiendo los incumplimientos, de acuerdo con la resolución vigente de acuerdos de pago. (cuando el usuario ha incumplido más de dos cuotas consecutivas, o lleva 8 días sin haber realizado el pago de la primera cuota) Y realiza de manera masiva las consolidaciones (cuando el acuerdo de pago no se cumple).</p>	<p>Transacción SAP Consolidaciones</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
35		<p>El profesional encargado genera semanalmente la base de todos los acuerdos cumplidos que presentan descuento de intereses, para exonerar a través de la transacción FPE1, IFUCA 001 "Contabilización de Documentos". Realiza cargue en el file server de la Jurisdicción, para que el técnico encargado realice el ajuste por descuento de intereses, por acuerdo cumplido y genera formato MPFD0801F02 Carta Externa certificado de cuenta al día a solicitud del usuario</p>	<p>Archivo Excel Exoneraciones Documento SAP ajuste intereses MPFD0801F02 Carta Externa Certificado de cuanta al día</p>	<p>Profesional 22 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
36		<p>Realiza asignación diariamente de la base recibida por el Call Center a los profesionales, técnicos o auxiliares de acuerdo con el cronograma de trabajo para la respectiva contestación de la solicitud las cuales se deberán responder en máximo 24 horas hábiles. La Dirección de Apoyo comercial a través del Call center, gestionará los acuerdos de pago solicitados por este medio, de las obligaciones que se encuentren en etapa Pre jurídica (de 1 a 180 días de mora). Las solicitudes con mora superior a 181, días las remitirá a la Dirección de jurisdicción coactiva, para su tramite.</p>	<p>Archivo Excel Correo Electrónico</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
37		<p>El profesional, técnico o auxiliar, recibe la base de datos asignada con las solicitudes de call center y empieza a dar contestación a los usuarios de manera virtual a través de correo electrónico o por llamada telefónica. Si la contestación no se ha realizado dentro de las 24 horas hábiles el usuario podrá diligenciar formulario de Google Forms para avisar a la empresa de la no contestación.</p>	<p>Correo Electrónico Llamada Telefónica Formatos Google Forms</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 o Auxiliar nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>
38		<p>El profesional o técnico, realiza investigación de bienes a través del VUR o VUC a todas aquellas cuentas que se vayan a reportar en las centrales de riesgo, en boletín de deudores morosos y las cuentas que se vayan a trasladar para cobro coactivo de acuerdo al procedimiento MPFF0404P "Gestión de cobro de cartera etapa coactiva". A todas aquellas cuentas que se haya realizado gestión de corbo y no han sido efectivas se les realiza la investigación de bienes.</p>	<p>Base investigación de bienes (Excel)</p>	<p>Profesional 22 o Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera</p>



Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
09/11/2022	Actualización al nuevo formato de procedimientos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Se incluyen actividades que hacen referencia a nuevos canales de atención de CAFÉ VIRTUAL, ATENCIÓN VIRTUAL POR CORREO ELECTRÓNICO, DEPURACIÓN DE CARTERA E INFORME DE GESTIÓN.	3
23/12/2022	Se genera ajuste de redacción en la actividad control 8 para mejor descripción y entendimiento del mismo.	4

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
Carlos Enrique Prado Profesional Nivel 22 Jurisdicción Coactiva Dirección Jurisdicción Coactiva	Alba Milena Peña Solano Profesional Especializado 20 Jurisdicción Coactiva.	William Darío Sierra Solano Director Jurisdicción Coactiva
23/12/2022	23/12/2022	23/12/2022