

**Objetivo:**

Realizar financiaciones de las obligaciones en mora a favor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, previa solicitud del usuario y como mecanismo de alivio para la normalización de deudas.

**Alcance:**

Inicia con la socialización de la información al usuario para iniciar el trámite de financiación para el pago de la deuda por concepto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y termina con la gestión de exoneración de intereses en caso de cumplimiento del plan de pagos o consolidación de la deuda, en caso de incumplimiento.

**Términos y definiciones:**

- 1 ACREDITAR: demostrar la capacidad para actuar dentro del proceso.
- 2 ACUERDO DE PAGO/FINANCIACIONES: convenio que establece un conjunto de condiciones por las cuales un deudor se compromete a saldar su deuda con un acreedor en un plazo determinado.
- 3 ARRENDATARIO: El arrendatario es la persona que adquiere el derecho a usar un activo.
- 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 MISIÓN: Se denomina cartera misión a todas las deudas a favor de la empresa originada de la prestación de los servicios públicos domiciliario de acueducto, alcantarillado, aseo y los demás servicios de índole misional que llegue a prestar. Para el servicio de Aseo será por el tiempo que se lleve la recuperación de cartera en proceso.
- 6 CARTERA NO MISIÓN: Se denomina cartera no misión a las cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y los demás que la EAAB llegue a prestar.
- 7 CICLO DE FACTURACIÓN: Es la división dentro de la zona en la que se ubica un predio por característica como la clase de uso, la proximidad, entre otros. A cada ciclo de acuerdo con sus características le corresponde unas fechas determinadas para las actividades dentro del calendario de facturación. (Tomado de Resolución 624 de 2015).
- 8 CICLO IRREGULAR: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministros domiciliarios
- 9 CICLO REGULAR: Es el servicio que se presta de manera permanente para su utilización habitual conectada permanentemente a las redes de suministro domiciliario.
- 10 CLASE DE USO O PRODUCTOR: Es la actividad económica a la cual está asociada el predio o punto de suministro. Con la siguiente clasificación:  
Acueducto y Alcantarillado: Residencial, Industrial, Comercial, Oficial, Multiusuario, Especial, Venta de agua en bloque  
Aseo: Productor, Residencial, Multiusuario, Pequeño productor, Gran productor
- 11 COMODATARIO: Es aquella persona que recibe en calidad de préstamo un bien inmueble, de otra persona titular de la propiedad de dicho bien, en virtud de un contrato de comodato.
- 12 CONSOLIDAR: Dar por terminado en SAP la financiación pactada con el usuario puede ser por incumplimiento en el pago o por solicitud..
- 13 DJC: Dirección Jurisdicción Coactiva.
- 14 ERP-SAP: Sistema de Información Comercial – EAAB.
- 15 ESTRATO: Es la clasificación de los inmuebles residenciales y multiusuarios con base en las características de la vivienda y de acuerdo con el nivel socio económico, para efectos de facturación y subsidios.
- 16 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO: La cartera se encuentra dividida en tres (3) etapas de cobro Prejurídico, persuasivo y coactivo las cuales se encuentran definidas en el reglamento interno de cartera vigente.
- 17 EXONERACIÓN DE INTERESES: consiste en un beneficio por medio del cual se otorga descuento en los valores de interés facturados a la cuenta contrato.
- 18 GASTOS DE COBRANZA: Se entiende por gastos de cobranza, todas las actividades gestionadas directamente o indirectamente por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP en las etapas de cobro Prejurídico, persuasivo o coactivo, realizadas con el fin de recuperar la cartera, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro de la financiación.
- 19 GASTO PROCESAL: Se entiende por gestión procesal aquellos gastos en que incurre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, tales como: inscripción de embargos, reconocimiento de honorarios de auxiliares de la justicia, gastos de transporte, costos generados por publicaciones, entre otros, los cuales deben estar debidamente soportados. Los anteriores gastos tienen fundamento legal en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario Nacional, los cuales serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán ser incluidos dentro de la financiación.
- 20 INTERÉS: Porcentaje monetario que se cobra por el incumplimiento de pago de una obligación, y establecido en el contrato de condiciones uniformes.
- 21 LEY ANTI TRÁMITES: Por medio de la cual se busca suprimir aquellos procedimientos innecesarios y que los requisitos exigidos para esto sean racionales y proporcionales a los objetivos que se requieren cumplir.
- 22 MENSAJE DE TEXTO (SMS): Short Message Service - Mensaje corto de texto que se puede enviar entre teléfonos móviles.
- 23 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 primera fecha de pago oportuna establecida en la factura.
- 24 POSEEDOR: Persona que ejerce un poder físico (no jurídico) en forma directa, exclusiva e inmediata, sobre un bien inmueble.
- 25 PROPIETARIO: Aquella persona física o jurídica que ejerce la acción de propiedad o dominio de un activo.
- 26 REFINANCIACIÓN: Es la posibilidad que tiene el usuario de acogerse a una nueva financiación con las características estipuladas en la resolución de financiación vigente tras el evento del incumplimiento y posterior consolidación de la financiación.
- 27 TENEDOR: Es aquella persona que cuida o disfruta de un bien y a su vez reconoce la propiedad de alguien más sobre este. Es decir, es requisito indispensable para acreditar la calidad de tenedor, es reconocer el dominio o propiedad de la cosa en otra persona. Ejemplo: usufructuario, arrendatario, comodatario.
- 28 TESTIGO DE CARTERA: Son los archivos que contienen la información detallada de la cartera al cierre del mes.
- 29 USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, equipándose este último con el termino consumidor.
- 30 VUR: Ventanilla Única de Registro.

**Políticas de Operación:**

- 1 Los ejecutores de las financiaciones se deben regir estrictamente por las políticas de financiación definidas por la Gerencia Corporativa Financiera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá en las resoluciones vigentes.
- 2 Las tasas de interés de financiación, los plazos y número de cuotas serán las establecidas en las resoluciones vigentes.⚠
- 3 Al suscribir las financiaciones en SAP es obligatorio registrar los datos completos del contacto y la documentación que presenta el usuario.
- 4 Podrán acumularse diferentes conceptos de deuda en una sola financiación.
- 5 El área correspondiente a la gestión de las diferentes etapas prejurídico, persuasivo y coactivo, será la encargada de realizar la acumulación de los acuerdos de pago y la nueva financiación, de acuerdo con los parámetros establecidos en la resolución vigente.
- 6 Solo se permitirá tener una financiación vigente por servicio (Acueducto, Alcantarillado y Aseo).
- 7 Durante la pandemia podrá ejecutarse una financiación por diferido y una por servicio (Por el período que dure la pandemia)
- 8 El usuario deberá financiar la deuda de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la vigencia de diciembre 2012 a febrero 2018.
- 9 Se podrán incluir en la financiación todos los conceptos facturados, excepto aportes y contribuciones. Solo podrán ser financiadas las facturas en mora que no estén contempladas en el beneficio del pago diferido del que trata la Resolución 710 del 07 de julio de 2020.
- 10 La cuota inicial para la financiación será como mínimo el valor total de la deuda dividido en la cantidad de cuotas pactadas. En todo caso y cuando corresponda, garantizando que el pago inicial cubre el 100% del valor de los aportes y contribuciones que se encuentran en mora y que no son incluidos dentro de la financiación o refinanciación.
- 11 Las financiaciones, se podrán suscribir por modalidad virtual con el uso de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones - TIC. Utilizando los mecanismos con que cuenta la empresa, al igual que por modalidad presencial.
- 12 Los correos dispuestos por la DJC para brindar atención virtual son: [acuerdosdepago@acueducto.com.co](mailto:acuerdosdepago@acueducto.com.co), [financiacionscoactivo@acueducto.com.co](mailto:financiacionscoactivo@acueducto.com.co), [gestioncarteracoactivo@acueducto.com.co](mailto:gestioncarteracoactivo@acueducto.com.co), [cobrocoactivoacueducto@acueducto.com.co](mailto:cobrocoactivoacueducto@acueducto.com.co), [coactivoempresas@acueducto.com.co](mailto:coactivoempresas@acueducto.com.co), [asignacionescoactivo@acueducto.com.co](mailto:asignacionescoactivo@acueducto.com.co).
- 13 En la primera cuota se incluye el valor de los gastos de cobranza si llega a proceder.
- 14 El usuario solicitará por los canales dispuestos por la Empresa, la cuota de financiación mensual donde será incluido el capital más el interés, si la financiación es de vencimiento bimestral, el valor se verá reflejado en la factura de consumo.
- 15 El incumplimiento con el pago de las cuotas dejará sin efecto la financiación otorgada (consolidará la deuda) y efectuará el traslado de la cuenta a la siguiente etapa de cobro.
- 16 Los intereses de mora que se generan por el pago extemporáneo de la factura de los planes de pago para la clase de uso residencial, especial y multiusuarios será la definida en el código civil y para las demás clases de uso la tasa de interés de mora será la máxima certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 17 Para la primera financiación de cualquier clase de uso, el usuario podrá acogerse a una cantidad de cuotas mayores a las establecidas en la tabla, sin superar sesenta (60) meses. En estos casos no tendrá exoneración sobre los intereses de mora, para los eventos de Refinanciación solo se podrá conceder exoneración del total de los intereses de mora por pago de contado a una sola cuota.
- 18 Los suscriptores de las financiaciones podrán cancelar en cualquier momento el saldo total a pagar, sin la aplicación de sanciones por parte de la EAAB-ESP.
- 19 Los documentos de la financiación físicos y/o digitales deben ser entregados semanalmente al área de archivo.
- 20 Las gestiones de cobro del servicio de Aseo, que correspondan a la prestación de servicios realizada por la EAAB- ESP, entre el 18 de diciembre de 2012 al 11 de febrero de 2018, se harán de manera transitoria, hasta la liquidación del contrato interadministrativo 017 de 2012 o hasta que las partes lo convengan.
- 21 Se hará el cobro de los gastos de cobranza una única vez sobre el valor de la deuda.
- 22 Los Gastos de Cobranza serán sufragados en su totalidad por el deudor y podrán cobrarse con independencia de la suscripción de un acuerdo de pago, abono o pago total de la obligación.
- 23 Los Gastos de Cobranza serán generados sobre la totalidad de la deuda y comenzarán a causarse a partir de los sesenta (60) días de mora; de forma progresiva conforme avanzan las etapas de cobro, teniendo en cuenta la clase de uso y el estrato, y hasta que se verifique su pago su pago total, abono o acuerdo de pago, en concordancia con el artículo 1629 del código civil.
- 24 Cuando la gestión de cobro se haya adelantado por parte del aliado comercial, los gastos en que éste haya incurrido para lograr el recaudo de los dineros a favor de La EAAB-ESP., le serán cancelados directamente por el deudor, atendiendo a los porcentajes y topes máximos determinados en el apartado de Gastos de Cobranza de la resolución vigente y este será calculado sobre el valor que cancela el usuario.
- 25 En caso de que la cuenta contrato presente situación de cartera castigada, solo la Dirección de Jurisdicción Coactiva, podrá revertir la situación en el ERP-SAP y hacer efectiva la gestión de la financiación solicitada por el usuario.
- 26 Los deudores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que no puedan acceder en forma inmediata a los planes de financiación previstos en la resolución vigente, podrán realizar abonos hasta completar el valor total de la deuda, en cuyo caso sólo podrá solicitar la reconexión del servicio, una vez cancelada la totalidad de obligación.
- 27 No puede ser objeto de financiación quien tenga una denuncia de contrato de arrendamiento en mora.

**Documentos de soporte:**

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFF0405F01	Acuerdo de pago	11	EAAB
MPFF0405F02	Solicitud de acuerdo de pago y manejo de datos personales	1,2,3,6,7,10	EAAB
MPFF0405F03	Desistimiento de acuerdo de pago.	10	EAAB
IFUSD013-01	CIC0 Creación de Nota Crédito desde Front Oficce	4,5,6	EAAB
IFUCA031-01	Transacción FPO4 Retirar partida (Castigo)	20	EAAB
IFUCA001-01	Transacción FPE1 Contabilización de documento	22	EAAB

IFUCA007-01	Transacción FP06 Actualización de cuentas	22	EAAB
N.A.	Manual de usuario Aplicativo Cobro Coactivo WEB	18	EAAB
MPFF0405I01	Acuerdos menores de 180 días gestionado mediante Contact Center	2	EAAB

Actividades

#	Actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	<p>Inicio</p> <p>Informar al usuario</p>	<p>Informa al usuario que adeuda pagos por concepto de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, los requisitos para presentar la solicitud de financiación, los cuales son:</p> <p><b>Información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de cuenta contrato, nombres y apellidos, número de identificación, calidad del solicitante (Propietario, poseedor, arrendatario), número de contacto, correo electrónico, número de cuotas a diferir, plazos y modo de pago (mensual, bimestral).</li> </ul> <p><b>Documentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exhibir original (En modalidad presencial) y anexar fotocopia del documento de identificación del propietario, poseedor o usuario, para la atención virtual se debe remitir escaneado a los correos electrónicos indicados por la Empresa.</li> <li>- En caso de ser una persona jurídica se debe acreditar la existencia y representación legal por medio de certificado de Cámara de Comercio o documento equivalente no mayor a 60 días.</li> <li>- Certificado de tradición del inmueble que está vinculado a la cuenta contrato, con fecha de expedición no mayor a dos (2) meses.</li> <li>- Anexar firmado el formato MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales, donde declara la condición en que realiza el acuerdo de pago (el cual será suministrado por la EAAB-ESP).</li> <li>- Cuando se tenga la calidad de tenedor (Arrendatario) del inmueble, a cualquier título, será necesario aportar fotocopia de la cedula, número de contacto, correo electrónico, y autorización escrita por parte del propietario y/o poseedor del inmueble.</li> <li>- Si la persona que figura como propietario falleció, los herederos deben aportar registro civil de defunción, registro civil de nacimiento y documento de identidad de solicitante para establecer la condición de herederos.</li> </ul> <p>La información se brinda a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención presencial</li> <li>- Mensaje de texto (SMS): Contiene el link que vincula a la página web de la EAAB, en donde se encuentra la información a presentar.</li> <li>- Correo electrónico: Se indica los requisitos y se solicita el diligenciamiento del formato MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales.</li> <li>- Carta anexa a la factura: Se indica la situación de mora, los requisitos para presentar la solicitud y la ruta para descargar el formato desde la página web de la EAAB-ESP.</li> </ul>	<p>SMS</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Carta anexa a la factura</p>	<p>Técnico nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
2	<p>Presentar solicitud</p> <p>Modalidad</p> <p>Presencial</p> <p>Virtual</p>	<p>Presenta la solicitud de financiación de manera presencial, virtual y/o por medio del CallCenter</p> <p>Si el usuario decide presentar la solicitud de manera virtual, deberá remitirla a los correos indicados en la política No. 12 del procedimiento.</p> <p>Nota: En el CallCenter serán recibidas y gestionadas las solicitudes de acuerdo de pago &lt;180 días en mora. Estas, se atenderán siguiendo el instructivo MPFF0405I01 Acuerdos menores de 180 días gestionado mediante Contact Center</p>	<p>MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Documentos anexos</p>	<p>Usuario</p>
3	<p>Recibir y asignar solicitud</p>	<p>Recibe la solicitud de financiación cuando el usuario toma la decisión de presentarla a través correo electrónico, el cual debe llegar con la información y documentos indicados en la actividad No. 1. Posteriormente, realiza la asignación homogénea de las solicitudes de financiación a través de correo electrónico dirigido a los Técnicos nivel 32 o Auxiliares nivel 42 de la DJC, para que sean atendidas.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales</p> <p>Documentos anexos</p>	<p>Profesional nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva</p>
4	<p>Crea contacto en ERP-SAP</p>	<p>Crea el contacto en el ERP-SAP utilizando la transacción CICO , diligenciando la información del usuario en los campos solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres y apellidos</li> <li>- No. de Identificación</li> <li>- Género</li> <li>- Dirección del predio</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo Electrónico.</li> </ul> <p>Para mayor información tener en cuenta el IFUSD013-01 CICO Creación de Nota Credito desde Front Office.</p>	<p>Registro en el ERP-SAP</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliares nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
5	<p>Consultar calidad del solicitante</p>	<p>Consulta en el ERP-SAP la calidad que acredita el usuario sobre el predio (propietario, poseedor o autorizado, representante legal u otro) que realizará la financiación, con el fin de revisar la documentación presentada.</p> <p>Para mayor información tener en cuenta el IFUSD013-01 CICO Creación de Nota Credito desde Front Office.</p> <p>Nota: Si se se presentan dudas sobre la consulta de la calidad que acredita el usuario, se puede complementar la validación en el VUR.</p>	<p>N.A.</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
6	<p>Brindar información de financiación</p> <p>¿De acuerdo?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>FIN</p> <p>Usuario entrega documentos</p>	<p>Consulta en el ERP-SAP, el estado actual de la cuenta y el saldo total de la obligación, para así, manifestar al usuario las posibles opciones de financiación, según lo establecido en la resolución vigente (Resolución 0997 de 2020). En caso de atención presencial, se consulta si desea continuar con el trámite y en caso de obtener respuesta positiva, se informa nuevamente los documentos a presentar de acuerdo a la calidad que acredita el usuario, según la información brindada en la actividad No.1.</p> <p>En caso de que la atención se esté realizando de manera virtual, se debe remitir esta información a través de correo electrónico y consultar el interés de continuar con el trámite, indicando que el correo debe ser respondido con la decisión tomada.</p> <p>Para la consulta en el ERP SAP, tener en cuenta el IFUSD013-01 CICO Creación de Nota Credito desde Front Office.</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales</p> <p>Documentos anexos</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
7	<p>Recibir y validar documentación</p> <p>OK?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>9</p> <p>A</p>	<p>Recibe los documentos informados en la actividad No. 6 y los revisa de acuerdo con la naturaleza del usuario (Persona natural o Persona Jurídica) y los criterios establecidos para la aceptación de cada documento presentado. Los criterios se encuentran definidos en la actividad No. 1.</p> <p>Nota: Si se tiene alguna duda en la validación, se consulta en el Sistema de Información Catastral, el boletín de nomenclatura del predio y, en caso de que el solicitante de la financiación manifieste que no es propietario del inmueble y no aporte la información requerida, es necesario realizar la consulta en notariado y registro y en la página CIFIN, para conocer la veracidad de la información sobre el propietario del inmueble.</p> <p>En caso de que los documentos cumplan con los criterios de revisión continúe con la actividad No. 9. Si el usuario NO cumple con los requisitos, se devolverá la solicitud.</p>	<p>Documentos presentados por el usuario</p> <p>MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>

8		<p>Devuelve la solicitud por medio de correo electrónico o se suspenderá el proceso en caso de ser presencial; dejando evidencia en el ERP SAP de los documentos y/o la información faltante. Para este caso el usuario, deberá iniciar nuevamente el trámite de financiación.</p>	<p>Correo electrónico Contacto SAP</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
9		<p>Programar el plan de pago en el ERP-SAP, a través de la transacción ZFICA154.</p>	<p>Registro Plan de pagos</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
10		<p>Socializa con el usuario el plan de pagos (presencial) o se envía por correo electrónico (modalidad virtual) previo a hacer efectiva la financiación en el sistema.</p> <p>El usuario podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aceptar la financiación proyectada inicialmente para continuar con la generación del recibo de cuota inicial.</li> <li>- Después de contabilizada la financiación en SAP y quiere cambiar las condiciones de acuerdo a las opciones de pago y plazos máximos estipulados en la normatividad interna (plazo máximo 60 meses), deberá diligenciar el formato MPFF0405F03 Desistimiento de acuerdo de pago. Posteriormente, se genera un nuevo acuerdo de pago diligenciando el formato MPFF0405F02 Solicitud De Acuerdo De Pago Y Manejo De Datos Personales.</li> <li>- Terminar el proceso de manera voluntaria.</li> </ul>	<p>Correo electrónico Plan de pagos MPFF0405F03 Desistimiento de acuerdo de pago</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
11		<p>Genera la factura correspondiente a la primera cuota y el formato MPFF0405F01 Acuerdo de pago, desde el ERP SAP, y se entrega al usuario. Se envía por correo electrónico en caso de que la solicitud se haya recibido por modalidad virtual o imprimir si el trámite se realizó en modalidad presencial.</p>	<p>Factura cuota inicial financiación MPFF0405F01 Acuerdo de pago Correo electrónico</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
12		<p>Recopila los documentos de la financiación (los entregados por el usuario y los que se generaron desde el ERP SAP). Para los casos de atención presencial se remite al Gestor documental de la DJC los documentos debidamente foliados, junto con la relación de los acuerdos de pago realizados. Si la atención fue virtual se remiten los soportes y la relación por correo electrónico.</p> <p>Nota: Los documentos de la financiación físicos o digitales deben ser entregados semanalmente al área de archivo.</p>	<p>Documentos de financiación/Refinanciación Relación de acuerdos de pago Correo electrónico</p>	<p>Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente</p>
13		<p>Extrae del ERP SAP por medio de la transacción ZFICA083, la relación de financiamientos o refinanciaciones suscritas semanalmente por los funcionarios de la Dirección Jurisdicción Coactiva y envía la información por correo electrónico a todos los colaboradores de la DJC.</p> <p>Nota: Esta actividad se realiza dos (2) veces al mes.</p>	<p>Correo electrónico Relación de Financiamientos</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva (Gestor Documental)</p>
14		<p>Verifica que el número de financiamientos efectuados en el ERP SAP y entregados al área del archivo, tengan la totalidad de los documentos aportados por el usuario.</p> <p>En caso de que no estén los documentos completos, se solicitan por correo electrónico.</p>	<p>Correo electrónico (Listado de acuerdos de pago pendientes)</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva (Gestor Documental)</p>
15		<p>Genera y envía por medio de correo electrónico a los funcionarios encargados de efectuar financiamientos en el sistema, un reporte quincenal informando sobre los documentos pendientes.</p>	<p>Correo electrónico (Reporte de documentos pendientes)</p>	<p>Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva (Gestor Documental)</p>

16		Valida los documentos faltantes indicados en el reporte y envía por correo electrónico o físicos al área de archivo.	Correo electrónico (Documentos pendientes)	Técnico Nivel 32 o Auxiliar Nivel 42 Dirección Jurisdicción Coactiva o de Gerencias de Zona División de atención al cliente
17		Envía vía correo electrónico al profesional nivel 22 de la DJC, la relación de financiaciones con la información necesaria (Cuenta contrato, nombre del usuario, número de identificación) para efectuar el cargue en el aplicativo Coactivo.	Correo electrónico Relación de acuerdos de pago Archivo .XLS	Profesional Nivel 22 Gestor Documental Dirección Jurisdicción Coactiva
18		Cargue masivo de la información de acuerdos de pago en el Aplicativo Coactivo. Para mayor información consulte el Manual de usuario Aplicativo Coactivo WEB.	Cargue de información en el Aplicativo Coactivo	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva
19		Extrae la información del testigo de cartera financiada al cierre del mes, con las cuentas que pertenezcan al ciclo de facturación que se va a liquidar de acuerdo al calendario vigente.	Testigo de Cartera .XLS	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva
20		Consulta en el ERP SAP por medio de la transacción FPO4, los días de mora que tienen las financiaciones con el fin de validar las cuotas de pago incumplidas, cumplidas y cuáles deben ser consolidadas en el ERP SAP. Para mayor información consultar el IFUCA031-01_FPO4 Retirar partida (Castigo).	FPO4_Ciclo DD-MM-AAAA.XLS Consolidaciones Ciclo ** DD-MM-AAAA Seguimiento Ciclo ** DD-MM-AAAA	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva
21		El ERP SAP envía al usuario el estado de la financiación, mediante mensaje de texto automático.	SMS	N.A.
22		Ejecuta ajustes de exoneración de intereses en el ERP SAP por medio de la transacción FPE1 y FP06, en el caso de cumplimiento total con lo pactado en la financiación o refinanciación. Para mayor información consultar: IFUCA001-01 Contabilización de documento IFUCA007-01 Actualización de cuentas	Registro de exoneración en el ERP SAP	Técnico Nivel 32 Dirección Jurisdicción Coactiva
23		Consolida por medio de la transacción ZFICA084 la financiación o refinanciación, dándola por terminada en el ERP SAP, debido al incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas.	Reporte Consolidaciones Reporte Ciclo ** DD-MM-AAAA	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva
24		Genera el reporte "Diario de financiaciones" a través de la aplicación "Analizer" y envía por correo electrónico a las zonas y a la DJC, de manera quincenal, para dar a conocer el detalle por etapa de cobros (prejurídica, persuasivo y coactivo), la cantidad y el valor de las financiaciones ejecutadas en el sistema.	Diario de financiaciones Archivo .XLS Correo electrónico	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva
25		Genera reporte mensual de contactos creados en el ERP SAP a través del QUERY 0_18 ZContactos y envía por correo electrónico al interior de la DJC, los cuales deben corresponder a la atención de usuarios para los casos de financiaciones.	Correo electrónico Reporte Contacto de Financiaciones SAP	Profesional Nivel 22 Dirección Jurisdicción Coactiva

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
27/04/2021	Se realizó una actualización del procedimiento a la nuevo formato de procedimiento, se fortalecieron los criterios de verificación y criterios de aceptación y rechazo en todos los controles del proceso. Se actualizó en el procedimiento las actividades, el objetivo, el alcance, los términos y definiciones, las políticas de operación y algunas responsabilidades.	4
30/03/2022	Se realiza actualización del procedimiento, incluyendo políticas de Gastos de Cobranza y relacionando el nuevo instructivo MPFF0405I01 Acuerdos menores de 180 días gestionado mediante Contact Center	5

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
INÉS MORENO FUENTES SANDRA LORENA ORTIZ CRISTIAN CAMILO PAVA LUZ MAGALY MORENO SÁNCHEZ Dirección Jurisdicción Coactiva	WILLIAM DARIO SIERRA Director Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera	WILLIAM DARIO SIERRA Director Jurisdicción Coactiva Gerencia Corporativa Financiera
28/03/2022	28/03/2022	12/04/2022