

	PROCEDIMIENTO	
	RECAUDO Y COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Fecha 03/08/2015

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para el recaudo del 100% de las cuentas de cobro generadas en el mes, mediante mecanismos efectivos que garanticen la sana y óptima administración de los recaudos de la compañía y a su vez establecer el proceso de cobro persuasivo para los deudores morosos de la entidad; estableciendo estrategias adecuadas que impacten en la población deudora y así generar la recuperación efectiva de la cartera vencida de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las plazas de mercado, proyectos comerciales, quioscos y puntos de encuentro.

3. RESPONSABLES

- El (La) Subdirector (a) Jurídico (a) y de Contratación es responsable de la legalización de los contratos; de la coordinación, el seguimiento y la ejecución del cobro coactivo, y de dar el visto bueno y aprobación de los acuerdos de pago suscritos con los beneficiarios.
- El (La) Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero (a) es responsable de efectuar el cobro de los compromisos a favor de la entidad, definiendo los montos y la antigüedad de las obligaciones otorgadas que permita administrar y controlar la cartera de los morosos y garantizar un recaudo adecuado y oportuno.
- Los Profesionales del área de cartera, son responsables de elaborar y validar los requisitos para suscribir el acuerdo de pago, definir el tipo de acuerdo de pago, evaluar la capacidad de cumplimiento del acuerdo de pago, clasificar la deuda y remitir los acuerdos de pago al área correspondiente, para su visto bueno y aprobación; también son los encargados de registrar el acuerdo de pago en el aplicativo S.I.A.F.I. y hacerle seguimiento al pago de las cuotas en las fechas establecidas.
- Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización: Es la encargada de subir al sistema de información las planillas de cuentas de cobro, reportar las novedades que surjan de los comerciantes en esta alternativa comercial, solicitar acompañamiento al grupo de cartera cuando lo requiera en temas de sellamiento y legalización de ocupación, realizar la entrega de las cuentas de cobro, circularización y requerimientos a los deudores morosos de la entidad, así mismo fijar en un lugar visible el listado de estos deudores, realizando a su vez el seguimiento a los mismos.
- Subdirección de Gestión y Redes Sociales e Informalidad: Es la encargada reportar las novedades que surjan de los comerciantes en esta alternativa comercial, solicitar acompañamiento al grupo de cartera cuando lo requiera en temas de sellamiento y legalización de ocupación, realizar la entrega de la circularización y requerimientos a los deudores morosos de la entidad, así mismo fijar en un lugar visible el listado de estos deudores, realizando a su vez el seguimiento a los mismos.

	PROCEDIMIENTO	
	RECAUDO Y COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Fecha 03/08/2015

4. CONDICIONES GENERALES

- Este procedimiento está regulado por el Manual de Administración y Cobro de Cartera adoptado con Resolución 291 de 19 de Agosto 2014.

Normas Aplicables

- Ley 1066 de 2006: Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
- Estatuto Tributario

5. DEFINICIONES

Comerciante: Es la persona natural o jurídica que mediante la suscripción de un contrato de uso administrativo y aprovechamiento económico, arrendamiento o reubicación, regulado con el IPES, adquiere el derecho de uso de un local, puesto, bodega o espacio en la plaza de mercado, o proyecto comercial, para el abastecimiento de productos básicos de consumo doméstico, durante un tiempo determinado, obligándose a pagar las tarifas mensuales establecidas por el IPES, los servicios públicos y las demás contraprestaciones acordadas.

Asignatarios: Persona natural o jurídica, que le ha sido asignado un puesto, local o bodega, mediante la suscripción de un contrato de uso administrativo y aprovechamiento económico regulado con el IPES.

Terceros: Persona natural o jurídica, que es presentado por un asignatario para hacer uso de un puesto, local o bodega.

Beneficiario: Vendedores-as informales beneficiarios del Programa.

R.E.D.E.P: Red pública de prestación de servicios al usuario del espacio público, Es un sistema de prestación de servicios al usuario del espacio público, administrado y regulado integralmente por la administración distrital, construido por la red de distribución de mercancías, el mobiliario urbano destinado al aprovechamiento económico del espacio público, los centros de acopio, un sistema de control de calidad y un modelo de inclusión socio económica que permite que los detallistas de manera organizada se integren a actividades económicas formales.

S.E.S.E.C: Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización

S.G.R.S.I: Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad.

Quioscos: Punto de venta de productos al paso, ubicados estratégicamente en las zonas de alto tráfico peatonal de la ciudad. Tiene un diseño exclusivo que permite exhibición de mercancía y promoción publicitaria comercial o estatal sin ánimo de lucro (propaganda). Es el espacio físico y el mobiliario entregado a cada BENEFICIARIO en virtud de un contrato de uso y aprovechamiento económico del mobiliario urbano que se conforma la R.E.D.E.P.

	PROCEDIMIENTO	
	RECAUDO Y COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Fecha 03/08/2015

Puntos de Encuentro: Espacio abierto y un espacio con módulos, destinados a la prestación de servicios urbanos que garanticen la complementariedad del sistema de Espacio Público y el sistema de Movilidad.

Proyectos Comerciales: Los Puntos Comerciales son alternativas de generación de ingresos, fortalecimiento económico y productivo para hacer viable el ejercicio comercial, la inserción en el mercado y la reubicación de las actividades comerciales o de servicios, desarrolladas por los sectores de la economía informal en espacios adecuados, administrados por el IPES.

S.I.A.F.I: Aplicativo Administrativo y Financiero Institucional.

I.P.E.S: Instituto para la Economía Social.

Contrato de uso administrativo y aprovechamiento económico regulado: Acuerdo de voluntades generador de derechos y obligaciones entre el comerciante en plaza de mercado distrital y el IPES, mediante el cual se le otorga al comerciante el uso de puesto, local o bodega existente y debidamente identificado, con destino a la venta de víveres, alimentos y demás especies permitidas en el presente reglamento y en el respectivo contrato.

Contrato de Arrendamiento: El contrato de arrendamiento es aquel contrato bilateral en el cual una de las partes entrega en préstamo una cosa corporal y la otra se obliga a pagar por ellos una remuneración llamada canon.

Acuerdo de Pago: Documento válido para normalizar las situaciones de mora de los comerciantes del Distrito Capital y el IPES, generadas desde que se inició su gestión. Los acuerdos de pago no extinguen, ni reemplazan, ni modifican las acreencias, por sí mismas o mediante personas jurídicas o naturales, mediante cualquier tipo de relación legal, reglamentaria.

Cobro Persuasivo: Es una oportunidad en la que se invita a los deudores morosos a pagar en forma voluntaria las obligaciones a su cargo, bien de manera inmediata o a través de la concertación de fórmulas que incluyen la expedición de facilidades de pago evitando el descaste o el costo que para la administración significa adelantar el proceso de cobro por jurisdicción coactiva.

Cobro Coactivo: Privilegio exorbitante de la administración, que consiste la facultad de cobrar directamente, sin que medie intervención judicial, las deudas favor, adquiriendo la doble calidad de juez y parte, cuya significación se encuentra en la prevalencia del interés general, en cuanto a esos recurso, se necesitan con urgencias, para cumplir eficazmente los fines estatales.

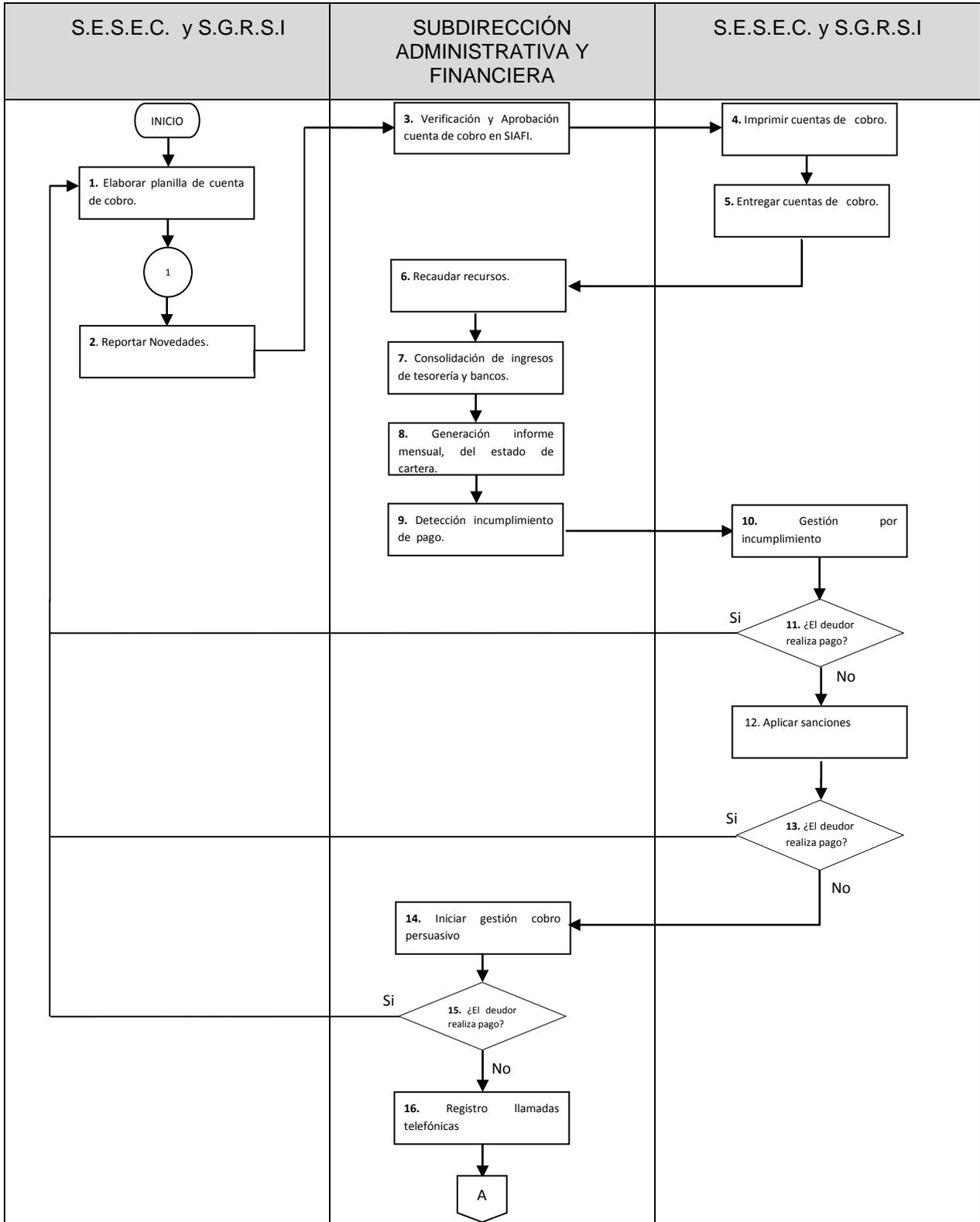
S.A.F: Subdirección Administrativa y Financiera.

S.D.A.E: Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico

Recaudo: Aquellos cobros de dinero en función de un concepto determinado, efectuados como producto de la actividad comercial del negocio y que representa flujos positivos de efectivo para la empresa.

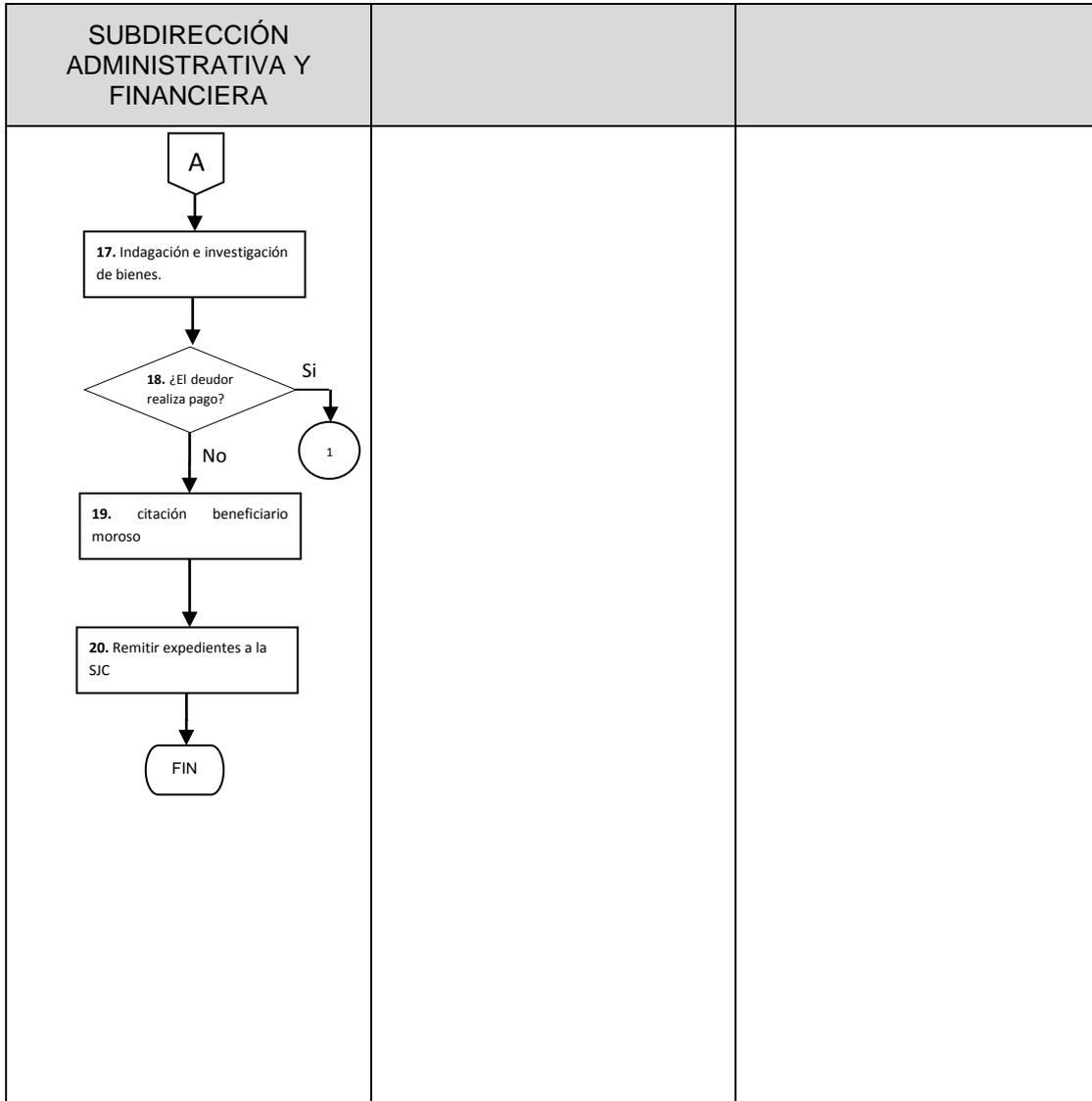
	PROCEDIMIENTO	
	COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Versión 01
		Fecha 03/08/2015

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO	
	COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Versión 01
		Fecha 03/08/2015

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



	PROCEDIMIENTO	
	COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Versión 01
		Fecha 03/08/2015

6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
1	Elaborar planilla de cuentas de cobro	El responsable de cada área misional, debe generar e ingresar las cuentas de cobro a SIAFI, dentro de los 5 primeros días hábiles de cada mes e informar mediante correo Institucional del mismo al grupo de cartera.	S.E.S.E.C. y S.G.R.S.I.		FO-406 Planilla reporte mensual de cobro alternativas comerciales	8
2	Reporte de Novedades	Los responsables de las áreas misionales deben reportar en el formato establecido para tal fin, las novedades identificadas, tales como: terminación del contrato, suspensión del contrato o nuevo contrato, dentro de los 5 primeros días del mes, mediante oficio al grupo de cartera.	S.E.S.E.C. y S.G.R.S.I.		FO-407 Reporte Novedades	8
3	Verificación y Aprobación cuentas de cobro en S.I.A.F.I.	Una vez recibido el correo institucional de los responsables de las áreas misionales, el grupo de cartera verifica y aprueba las planillas subidas al SIAFI.	S.A.F.			1
4	Generación cuentas de cobro	Una vez verificadas y aprobadas las cuentas de cobro en el aplicativo S.I.A.F.I, por parte de la S.A.F; el grupo de cartera informará por correo institucional a los encargados de las alternativas comerciales para que generen las cuentas de cobro y hagan el reparto a los beneficiarios.	S.E.S.E.C. y S.G.R.S.I.			8
5	Entregar cuentas de	Las cuentas de cobro debidamente aprobadas e	S.E.S.E.C. y S.G.R.S.I.			24



No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
	cobro	impresas, deberán ser entregadas por el encargado de las alternativas comerciales a los beneficiarios.				
6	Recaudar recursos	Los beneficiarios de las alternativas comerciales, están habilitados para realizar el pago a través de las entidades financieras con las que se tiene convenio; también lo pueden realizar a través de la ventanilla de tesorería del Instituto para la Economía Social.	S.A.F.			80
7	Consolidación los ingresos de tesorería y bancos	El grupo de cartera, solicita a las entidades financieras con las que se tiene convenio, la información de los ingresos para elaborar un archivo de los ingresos bancarios por parte de la S.A.F. y confrontar la información de los ingresos bancarios vs. el estado general de las cuentas de cobro. Para el caso de tesorería se extrae la información del aplicativo S.I.A.F.I. y se confronta la información de los ingresos de tesorería versus el estado general de cuentas de cobro.	Grupo de Cartera			8
8	Generación informe mensual, del estado de cartera	Una vez se haya consolidado los ingresos de tesorería y bancos, se genera el informe mensual por parte del grupo de cartera, el cual permite identificar el comportamiento de pago de los beneficiarios.	Grupo de Cartera			16



PROCEDIMIENTO

COBRO PERSUASIVO

Código PR-060

Versión 01

Fecha 03/08/2015

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
9	Detección incumplimiento de pago	Una vez realizado el informe mensual de cartera, se detecta el incumplimiento de pago por parte del beneficiario.	Grupo de Cartera			16
10	Gestión por incumplimiento del contrato.	Tan pronto se detecte el incumplimiento por parte del grupo de cartera, se debe informar a las subdirecciones responsables para que estos: 1. Publiquen mensualmente el listado de deudores morosos durante diez (10) días calendario. 2. Inicien gestión por incumplimiento del contrato, ésta no podrá superar los 60 días.	S.E.S.E.C. Y S.G.R.S.I.			40
11	¿El deudor realiza pago?	Si: Retoma la actividad No. 1. No: Pasa a la actividad No. 12	S.E.S.E.C. Y S.G.R.S.I.			8
12	Aplicar sanciones	Vencido el plazo de diez (10) días para el pago de la obligación, si el comerciante no cumplió los compromisos, se aplicarán las sanciones previstas en los reglamentos de las alternativas comerciales.	S.E.S.E.C. y S.G.R.S.I.			16
13	¿El deudor realiza pago?	Si: Retoma la actividad No. 1 nuevamente. No: Pasa a la actividad No. 14	S.E.S.E.C. Y S.G.R.S.I.			8
14	Inicio Cobro Persuasivo	Transcurrido los 121 días de mora, y el beneficiario es renuente en el pago, se procederá a dar inicio al cobro persuasivo con el envío de requerimientos.	Grupo de Cartera		Requerimientos	0,38



PROCEDIMIENTO

COBRO PERSUASIVO

Código PR-060

Versión 01

Fecha 03/08/2015

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
15	¿El deudor realiza pago?	Si: Retoma la actividad No. 1 nuevamente. No: Pasa a la actividad No. 16	Grupo de Cartera			8
16	Registro llamadas telefónicas	Se realizarán 4 llamadas semanales al beneficiario moroso, dejando constancia de la misma por un periodo que no supere los 2 meses.	Grupo de cartera		FO-083 Control de llamadas telefónicas	0,285
17	Indagación e investigación de bienes	Si el beneficiario no cancela la obligación pendiente por pagar, se iniciará con la indagación del beneficiario moroso para identificar plenamente su ubicación, e investigar los bienes que puedan dar respaldo al cumplimiento de la obligación.	Grupo de cartera		FO-394,396,397,398,399,400,401	0,625
18	¿El deudor realiza pago?	Si: Retoma la actividad No. 1 nuevamente. No: Pasa a la actividad No. 19	Grupo de Cartera			8
19	Envío de citación	Se le enviará una última citación contundente al deudor donde se le advierta que de no presentarse se le dará inicio al cobro coactivo.	Grupo de Cartera		Requerimientos	0,175
20	Remisión de expediente	Una vez vencido el término de la etapa de cobro persuasivo, es decir, de haberse hecho gestión durante cuatro (4) meses contados a partir de la fecha en que se remite el expediente del beneficiario moroso, por parte de las áreas misionales, el área de cartera realizará la remisión de los expedientes sujetos a iniciar el cobro coactivo a la Subdirección Jurídica y de contratación.	Grupo de Cartera		FO- 069	0,531

	PROCEDIMIENTO	
	COBRO PERSUASIVO	Código PR-060
		Versión 01
		Fecha 03/08/2015

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Ley 1066 de 2006
- Este procedimiento está regulado el manual de administración y cobro de cartera -MS-014 adoptado con Resolución IPES 291 de 2014.
- Estatuto Tributario Art. 814 y siguientes.
- Las normas a aplicar son las del Estatuto Tributario Nacional por remisión expresa del art. 100 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y del art. 5 de la ley 1066 de 2006.

FORMATOS QUE APLICAN

- FO-083 - Registro de llamadas
- FO-233 - Información requerida para el registro de Acuerdos de Pago
- FO-393 Acuerdo de Pago
- Requerimientos
- FO- 407 Reporte de Novedades
- FO-406 Planilla reporte mensual de cobro alternativas comerciales
- FO-394, 396, 397, 398, 399, 400 y 401

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	03/08/2015		