

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA				
FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 1 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

1. OBJETIVO

Describir las actividades para lograr la recuperación de la cartera por la vía persuasiva, existente por los conceptos de facturación, producto de una renta o servicio, según lo establecido en el Título VII de la Ley 99 de 1993 y su Decreto Único Reglamentario 1076 de 2015, recordando por diferentes medios a los deudores morosos las obligaciones pendientes con la Corporación, para obtener el recaudo de estos recursos y cumplir con la meta establecida en el presupuesto de ingresos de cada vigencia.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la elaboración del cronograma de recuperación de cartera morosa por vía persuasiva y termina con la revisión del informe de antigüedad de cartera y la actualización del aplicativo de facturación. Se aplica a todos los usuarios que tengan obligaciones pendientes con la Corporación por concepto de servicios o rentas.

3. DEFINICIONES

Cobro persuasivo: Etapa en la cual se invita al deudor moroso a cancelar la obligación a su cargo, mediante el desarrollo de actividades tendientes a obtener su pago de una manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna.

Deudor Moroso: Usuario que presenta una obligación vencida, según la consulta en el aplicativo de facturación de la Corporación, correspondiente a una renta o un servicio determinado en la Ley 99 de 1993.

Factura: Documento mediante el cual se realiza el cobro de una renta o un servicio.

Investigación Deudor: Consulta realizada en las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, Cámaras de Comercio, Superintendencia de Sociedades, DIAN, entre otras, para facilitar la identificación del deudor moroso de la Corporación.

Requerimiento de cobro: Oficio mediante el cual se solicita al usuario cancelar la obligación vencida con la Corporación.

Resolución por medio de la cual se ordena el Pago: Título Ejecutivo que cumple los requisitos para ser exigible por la vía coactiva administrativa, por tratarse de una obligación clara, expresa y actualmente exigible.

Tabulado: Documento mediante el cual el usuario puede realizar el pago en la caja de la Corporación o en las entidades financieras con las cuales se tiene convenio de recaudo.

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVAFECHA DE APLICACIÓN:
2021/09/23CÓDIGO:
PT.0510.01VERSIÓN:
07PÁGINA:
2 de 17ELABORADO POR:
Grupo de Facturación y
CarteraREVISADO POR:
Coordinador(a) Grupo de
Facturación y CarteraAPROBADO POR:
Director(a)
Financiero(a)**4. DESARROLLO**

Nota 1: Los formatos Planilla para envío de correo, FT.0730.02 e Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión, FT.0730.05 deberán permanecer archivados de acuerdo con las tablas de retención documental existentes.


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Elaborar el cronograma de actividades para la recuperación de cartera morosa vía persuasiva.	Profesional Especializado Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	Cronograma FT.0340.04 Acta de reunión FT.0340.28 Listado de asistencia a reunión
2. Elaborar el primer requerimiento de cobro persuasivo al deudor moroso. Nota 2: Para los requerimientos de cobro por concepto de Tasas por Uso de Aguas y Tasas Retributivas, la Oficina de Tecnologías de la Información envía al Grupo de Facturación y Cartera los requerimientos de cobro en formato PDF.	Técnico Administrativo Profesional Especializado (de la OTI)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Direcciones Ambientales Regionales Todas las Dependencias donde se generen solicitudes de facturación Oficina de Tecnologías de la Información	FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega) FT.0730.02 Planilla para envío de correo
3. Revisar los requerimientos de cobro aleatoriamente y validar que todos los usuarios morosos tengan gestión de cobro.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 3 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>4. Enviar al deudor moroso el primer requerimiento de cobro adjunto a la factura o tabulado.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia – CAC.</p> <p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia – CAC o la DAR la entrega del cumplido del requerimiento de cobro, en caso de que se requiera.</p> <p>Si el usuario realiza el pago de la obligación, finaliza el procedimiento.</p> <p>Si solicita mediante oficio un plazo especial, continuar en la actividad No. 5.</p> <p>Si el usuario no se pronuncia en los sentidos anteriores, continuar en la actividad No. 18.</p>	Técnico Administrativo	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p> <p>Todas las dependencias de la Corporación</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>Factura o tabulado</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Cumplido del requerimiento de cobro</p>
<p>5. Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera Morosa para el otorgamiento del plazo especial.</p> <p>Si el deudor no cumple los requisitos, enviar oficio o correo electrónico solicitando la información requerida y realizar seguimiento a la respuesta del usuario. Si el usuario no suministra la información solicitada, continuar en la actividad No. 18.</p>	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta (si se requiere información)</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 4 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
6. Generar y revisar el estado de cuenta del aplicativo de facturación para conocer el concepto y monto de la obligación.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	Estado de cuenta
7. Crear la cuenta del plazo especial, diligenciar en el aplicativo de facturación los parámetros para conceder el plazo y elaborar plan de pagos.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	Cuenta de plazo especial creada
8. Abrir el expediente de plazo especial.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	Expediente
9. Aprobar el Plan de Pagos.	Profesional Especializado	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	Plan de pagos
10. Elaborar la Resolución de otorgamiento del plazo especial para el pago de la obligación a favor de la CVC.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	FT.0550.04 Resolución
11. Revisar la Resolución que concede el plazo especial para el pago de la obligación a favor de la CVC.	Profesional Especializado	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	FT.0550.04 Resolución
12. Firmar la Resolución de plazo especial, dependiendo del monto: Hasta 100 SMLMV – Director(a) Financiera y más de 100 SMLMV - Director(a) General.	Director(a) Financiero(a) Director(a) General	Dirección Financiera Dirección General	FT.0550.04 Resolución
13. Activar el plazo otorgado, trasladar la deuda a la cuenta del plazo y contabilizar el movimiento en el aplicativo de facturación.	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA


FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 5 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>14. Elaborar y enviar la carta de citación a la dirección del usuario o correo electrónico para surtir el trámite de notificación de la Resolución que concede el plazo especial.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC.</p> <p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o la DAR la constancia de entrega de la citación para notificación.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional universitario</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p>	<p>FT.0350.42 Citación para notificación, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo o Correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Cumplido de entrega de la citación para notificación</p>
<p>15. Realizar la notificación personal.</p> <p>Si el usuario no comparece, proceder a enviar la notificación por aviso, acompañado de la copia de la Resolución.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC.</p> <p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o la DAR la constancia de entrega de la notificación por aviso.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional universitario</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0350.44 Notificación personal, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>o correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>FT.0350.43 Notificación por aviso</p> <p>FT.0550.04 Resolución</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Cumplido de entrega de la notificación por aviso</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVAFECHA DE APLICACIÓN:
2021/09/23CÓDIGO:
PT.0510.01VERSIÓN:
07PÁGINA:
6 de 17ELABORADO POR:
Grupo de Facturación y CarteraREVISADO POR:
Coordinador(a) Grupo de Facturación y CarteraAPROBADO POR:
Director(a) Financiero(a)


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>16.Elaborar y enviar factura al usuario de Plazo Especial, según la periodicidad acordada.</p> <p>Si el usuario cumple con los pagos establecidos, finaliza el procedimiento de cobro persuasivo. Si el usuario no cancela la factura, se envía requerimiento de cobro del plazo especial.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o enviar por correo electrónico.</p>	Técnico Administrativo	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>o</p> <p>correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>Factura o tabulado</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Cumplido de entrega de la factura</p>
<p>17.Exigir mediante oficio la totalidad de la deuda, en caso de no cancelar dos (2) cuotas sucesivas del plazo especial.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC.</p> <p>Si el usuario no paga la deuda después de haber enviado dos requerimientos de cobro, enviar memorando con expediente al Grupo de Ejecuciones Fiscales con el fin de iniciar el cobro coactivo. Finaliza el procedimiento de cobro persuasivo.</p>	Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>o</p> <p>correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 7 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>18. Enviar el segundo requerimiento de cobro persuasivo al deudor moroso con factura o tabulado adjunto, en caso de que no efectúe el pago o no se acoja a un acuerdo de pago.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC.</p> <p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia – CAC o la DAR la constancia de entrega del requerimiento de cobro, en caso de que se requiera.</p> <p>Si el usuario realiza el pago de la obligación, finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el deudor moroso solicita un acuerdo de pago, regresar a la actividad No. 5.</p> <p>Nota 3: Para los requerimientos de cobro por concepto de Tasas por Uso de Aguas y Tasas Retributivas, la Oficina de Tecnologías de la Información envía al Grupo de Facturación y Cartera los requerimientos de cobro en formato PDF.</p>	Técnico Administrativo	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p> <p>Todas las dependencias de la Corporación</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>Factura o tabulado</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>Cumplido de entrega del requerimiento de cobro</p>
<p>19. Investigar los datos precisos y exactos del deudor moroso, si hace caso omiso a los dos requerimientos de cobro persuasivo. Verificar que la identificación de los deudores morosos del aplicativo de facturación coincida con la registrada en las páginas web</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p>	<p>Soporte de datos investigados</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 8 de 17	 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>de la Registraduría, DIAN, RUES, Supersociedades, Policía Nacional y/o Procuraduría.</p> <p>Si la identificación del deudor moroso presenta alguna inconsistencia, informar a la DAR con el fin de depurar el aplicativo de facturación. De lo contrario, continuar en la actividad No. 20.</p> <p>Si se trata de una Persona Jurídica y en la investigación se encuentra que está en proceso de liquidación, enviar memorando a la Oficina Asesora Jurídica con el fin de evaluar las acciones jurídicas pertinentes, a efectos de incluir la obligación dentro de los trámites liquidatorios, y a la dependencia de origen, con el fin de verificar la pertinencia del cobro.</p>			
20.Elaborar la Resolución que ordena el pago de la obligación.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico) Técnico Administrativo (Sustanciador)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	FT.0550.04 Resolución
21.Revisar y ajustar la Resolución que ordena el pago de la obligación.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	FT.0550.04 Resolución

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA


FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 9 de 17	 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	POR: Director(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
	Técnico Administrativo (Sustanciador)		
22.Firmar la Resolución que ordena el pago de la obligación.	Director(a) Financiero(a) Director Territorial	Dirección Financiera Dirección Ambiental Regional	FT.0550.04 Resolución
23.Elaborar y enviar la carta de citación a la dirección del usuario para surtir el trámite de notificación de la Resolución que ordena el pago de la obligación. Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC. Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o la DAR la constancia de entrega de la citación para notificación.	Profesional Especializado Profesional Universitario Profesional Especializado (Jurídico) Técnico Administrativo (Sustanciador)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	FT.0350.42 Citación para notificación, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega) o Correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo FT.0730.02 Planilla para envío de correo FT.0710.03 Memorando Cumplido de entrega de la citación para notificación Registro en el aplicativo de Gestión Documental
24.Abrir el expediente de cobro persuasivo.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico) Técnico Administrativo (Sustanciador)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	Expediente

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVAFECHA DE APLICACIÓN:
2021/09/23CÓDIGO:
PT.0510.01VERSIÓN:
07PÁGINA:
10 de 17ELABORADO POR:
Grupo de Facturación y
CarteraREVISADO POR:
Coordinador(a) Grupo de
Facturación y CarteraAPROBADO POR:
Director(a)
Financiero(a)


Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>25. Realizar la notificación personal.</p> <p>Si el usuario no comparece, proceder a enviar el aviso, acompañado de la copia de la Resolución.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia – CAC, o al correo electrónico.</p> <p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o la DAR la constancia de entrega de la notificación por aviso.</p> <p>En el caso de envío por correo electrónico anexar al expediente el certificado de envío del correo electrónico.</p> <p>Si el usuario realiza el pago de la obligación finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el deudor moroso solicita un acuerdo de pago, regresar a la actividad No. 5.</p> <p>Si se desconoce la dirección del destinatario, el aviso se publicará en la página web de la CVC.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo (Sustanciador)</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0350.44 Notificación personal, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>o</p> <p>correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>o</p> <p>FT.0350.43 Notificación por aviso</p> <p>FT.0550.04 Resolución</p> <p>FT.0710.03 Memorando</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>Cumplido de entrega de la notificación por aviso</p>
<p>26. Recibir el oficio de recurso de reposición interpuesto por el usuario a la Resolución que ordena el pago.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 11 de 17	 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	POR: Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>27.Revisar memorial y verificar que los recursos se presenten dentro de los términos de Ley. Si se presenta el recurso de reposición y en subsidio de apelación, elaborar el auto de admisión y continuar en la actividad No. 29</p> <p>Si solo interpone apelación, remitir expediente al Director General y a la Oficina Asesora Jurídica conforme al procedimiento PT.0350.23. Trámite de recursos administrativos y continuar con la actividad No. 36.</p> <p>Si el recurso se presentó de manera extemporánea se rechaza recurso de reposición y apelación, se elabora auto de rechazo del recurso de reposición y apelación y se notica mediante oficio.</p> <p>Firmar auto de rechazo del recurso de reposición y de apelación, y continuar en la actividad No. 28.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional Especializado</p> <p>Director(a) Financiero(a)</p> <p>Jefe de Oficina</p> <p>Director General</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p> <p>Dirección Financiera</p> <p>Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Dirección General</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta, con constancia de recibo (en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>o</p> <p>correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>Auto de admisión o rechazo</p> <p>FT.0550.04 Resolución</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p>
<p>28.Elaborar, revisar y firmar oficio de citación y/o notificar el auto de rechazo, personalmente o por aviso (Artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437/2011) (Ver Circular Interna No. 00093 del 21 de Noviembre de 2018), o por correo electrónico si el usuario lo autoriza. Continuar en la actividad No. 38.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Director(a) Financiero(a)</p> <p>Jefe de Oficina</p> <p>Director General</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Financiera</p> <p>Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Dirección General</p>	<p>FT.0350.42 Citación para notificación, con constancia de recibo (En los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>FT.0350.44 Notificación personal</p> <p>o</p> <p>FT.0350.43 Notificación por aviso</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA


FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 12 de 17	 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	POR: Director(a)	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
			FT.0730.02 Planilla para envío de correo o Correo electrónico enviado por la empresa contratada para la entrega con la constancia de notificación electrónica Registro en el aplicativo de Gestión Documental
29. Revisar y analizar escrito del recurso de reposición. Si hay solicitud de pruebas, o es necesario decretar pruebas de oficio, se elabora, revisa y firma auto decretando la práctica de pruebas y pasa a la actividad No. 30. Si no se decretan pruebas continúa en la actividad No. 31. Nota 4: Si se decretó la práctica de pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles, indicando en el auto el día en que vence el término probatorio y se deberá remitir copia del auto al (los) recurrente(s), copia del expediente a la dependencia que corresponde practicar la(s) prueba(s). Nota 5: Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días hábiles.	Profesional Especializado Director(a) Financiero(a) Jefe de Oficina Director General Director Territorial	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Financiera Oficina Asesora Jurídica Dirección General Dirección Ambiental Regional Dirección Técnica Ambiental	FT.0550.04 Resolución Auto que decreta pruebas FT.0710.02 Plantilla de carta con copia del auto Correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo FT.0730.02 Planilla para envío de correo FT.0710.03 Memorando Registro en el aplicativo de Gestión Documental

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVAFECHA DE APLICACIÓN:
2021/09/23CÓDIGO:
PT.0510.01VERSIÓN:
07PÁGINA:
13 de 17ELABORADO POR:
Grupo de Facturación y
CarteraREVISADO POR:
Coordinador(a) Grupo de
Facturación y CarteraAPROBADO POR:
Director(a)
Financiero(a)

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
30. Enviar mediante memorando la Resolución de cobro, el oficio del recurso interpuesto y la Resolución de pruebas a la dependencia competente para practicar las pruebas y rendir el concepto pertinente.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	FT.0710.03 Memorando FT.0730.02 Planilla para envío de correo Registro en el aplicativo de Gestión Documental
31. Recibir, si es el caso, el memorando con el concepto técnico y elaborar la Resolución por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición. Nota 6: Cuando se dispone del concepto técnico emitido por la dependencia competente, éste debe tenerse en cuenta para elaborar la Resolución, de lo contrario, se resuelve de conformidad con las normas vigentes aplicables. Si se requieren ajustes a los valores liquidados en el aplicativo de facturación, elaborar las notas de ajuste correspondientes.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico) Técnico Administrativo	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	Registro en el aplicativo de Gestión Documental FT.0710.03 Memorando FT.0550.04 Resolución
32. Revisar y ajustar la Resolución que resuelve el recurso de reposición presentado por el usuario.	Profesional Especializado Profesional Especializado (Jurídico)	Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera) Dirección Ambiental Regional	FT.0550.04 Resolución
33. Firmar la Resolución por medio de la cual se resuelve el recurso de reposición.	Director(a) Financiero(a) Director Territorial	Dirección Financiera Dirección Ambiental Regional	FT.0550.04 Resolución

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 14 de 17	 Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	POR: Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)	

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>34. Elaborar, revisar y firmar oficio de citación (dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la elaboración del acto administrativo) y notificar la Resolución al destinatario del mismo, personalmente, (dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la citación) o por aviso (al día hábil siguiente al vencimiento del término para notificación personal) (Artículo 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Ley 1437/2011) (Ver Circular Interna No. 00093 del 21 de Noviembre de 2018), o por correo electrónico, (dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del Acto Administrativo), si se cuenta con autorización para ello manifestada en el escrito.</p> <p>Si se confirma la decisión en primera instancia y se ha interpuesto en subsidio el recurso de apelación y ha sido admitido, enviar el expediente al Director General y notificar a la Oficina Asesora Jurídica para que continúe conforme al procedimiento PT.0350.23 Trámite de recursos administrativos, y continuar en la actividad No. 35, en caso contrario, fin del procedimiento.</p> <p>Si la dirección de entrega es en el predio, enviar memorando a la DAR; en caso contrario, entregar en el Centro Administrativo de Correspondencia - CAC.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo (Sustanciador)</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0350.42 Citación para notificación, con constancia de recibo (En los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio por la DAR o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega)</p> <p>FT.0350.44 Notificación personal o FT.0350.43 Notificación por aviso</p> <p>Correo electrónico con certificado de envío y constancia de recibo</p> <p>FT.0710.03 Memorando (si aplica)</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>Correo electrónico enviado por la empresa contrata para la entrega con la constancia de notificación electrónica</p> <p>FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p> <p>Cumplido de entrega de la notificación por aviso</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 15 de 17	<p>Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca</p>
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>Solicitar al Centro Administrativo de Correspondencia - CAC o la DAR la constancia de entrega de la notificación por aviso.</p> <p>Si el usuario realiza el pago de la obligación, continuar con la actividad No. 37</p> <p>Si el deudor moroso solicita un acuerdo de pago, regresar a la actividad No. 5.</p>			
<p>35. Elaborar memorando y enviar el expediente a la Dirección General dentro del término de Ley, en caso de que el usuario haya interpuesto recurso de apelación en virtud al procedimiento Trámite de recursos administrativos, PT.0350.23.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0710.03 Memorando con expediente actualizado</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo o Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p> <p>FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión</p>
<p>36. Recibir el expediente conforme a la Resolución que resuelve el recurso de apelación por parte de la Dirección General y realizar citación, notificación por aviso, personal o electrónica en virtud del procedimiento Trámite de recursos administrativos, PT.0350.23.</p> <p>Si se requieren ajustes a los valores liquidados en el aplicativo de facturación, elaborar las notas de ajuste correspondientes.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0710.03 Memorando con expediente actualizado</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo o Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p> <p>FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 16 de 17	<p>Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca</p>
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>Si el usuario realiza el pago se realiza auto de archivo, se archiva el expediente y finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el usuario solicita plazo especial, regresar a la actividad No. 5.</p>			
<p>37.Realizar seguimiento permanente a los procesos de cobro persuasivo.</p> <p>Verificar que los expedientes cuenten con toda la documentación requerida para su cobro y cumplan los requisitos para ser exigible la obligación, previo al envío a cobro coactivo.</p> <p>Si el usuario realiza el pago de la obligación se realiza auto de archivo y finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el deudor moroso solicita un acuerdo de pago, regresar a la actividad No. 5.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0550.04 Resolución</p>
<p>38.Envíar expediente mediante memorando a la Oficina Asesora Jurídica para iniciar el cobro por la vía coactiva, en caso de incumplimiento por parte del usuario a lo dispuesto en la Resolución.</p> <p>Si se trata de obligaciones del ciclo <i>Otros Servicios</i>, enviar copia del memorando al Grupo de Facturación y Cartera para actualizar el estado de cobro de la cuenta en el aplicativo de facturación.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Profesional Especializado (Jurídico)</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>FT.0710.03 Memorando con expediente</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p>

PROCEDIMIENTO: RECUPERACION DE CARTERA POR VIA PERSUASIVA

FECHA DE APLICACIÓN: 2021/09/23	CÓDIGO: PT.0510.01	VERSIÓN: 07	PÁGINA: 17 de 17	
ELABORADO POR: Grupo de Facturación y Cartera	REVISADO POR: Coordinador(a) Grupo de Facturación y Cartera	APROBADO POR: Director(a) Financiero(a)		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>39. Enviar memorando a las DAR informando la cartera morosa y solicitando la revisión de la pertinencia de los cobros con el fin de proceder a la depuración de la cartera y la actualización del aplicativo de facturación.</p> <p>Nota 7: Aplica para los conceptos de Tasas por Uso de Aguas, Tasas Retributivas y Ciclo de <i>Otros Servicios</i>.</p>	<p>Profesional Especializado</p> <p>Técnico Administrativo</p> <p>Profesional Universitario</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p>	<p>FT.0710.03. Memorando con reporte de cartera morosa</p> <p>FT.0730.02 Planilla para envío de correo</p> <p>Registro en el aplicativo de Gestión Documental</p>
<p>40. Revisar el informe de antigüedad de cartera con el fin de determinar la pertinencia de los cobros por los conceptos de Tasas por Uso de Aguas, Tasas Retributivas y Ciclo de <i>Otros Servicios</i> y actualizar el aplicativo de facturación.</p>	<p>Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Financiera (Grupo de Facturación y Cartera)</p> <p>Dirección Ambiental Regional</p>	<p>Reportes del aplicativo comercial</p>

5. ANEXOS

- Anexo 1: FT.0340.04 Acta de reunión.
- Anexo 2: FT.0340.28 Listado de asistencia a reunión.
- Anexo 3: FT.0350.42 Citación para notificación.
- Anexo 4: FT.0350.43 Notificación por aviso.
- Anexo 5: FT.0350.44 Notificación personal.
- Anexo 6: FT.0550.04 Resolución.
- Anexo 7: FT.0710.02 Plantilla de carta.
- Anexo 8: FT.0710.03 Memorando.
- Anexo 9: FT.0730.02 Planilla para envío de correo.
- Anexo 10: FT.0730.05 Inventario detallado de unidades documentales a transferir de archivos de gestión.