

2020



Manual Jurídico

02/10/2020

ORGANIZACIÓN SAYCO ACINPRO





En el presente Manual se encuentran contempladas las actuaciones tanto de los Empleados de la Organización Sayco Acinpro, como la de los abogados externos, Mandatarios por Gestión, actividades prejurídicas y judiciales dirigidas al usuario o utilizador de la música y actuaciones ante las Autoridades Policivas, Administrativas y Ministerio Público.

Corresponde al Departamento Jurídico dar cumplimiento a las políticas que sobre actividad jurídica que fije el Director Ejecutivo y el mismo Director del Departamento Jurídico.

El cumplimiento de tales políticas se desarrolla mediante la asesoría permanente a las distintas áreas en que se encuentra dividida la Organización y a los abogados externos, y mandatarios. El criterio jurídico establecido por las Directivas, debe aplicarse a toda actividad de orden legal que desarrolle la Entidad.

La unidad de criterio sobre los puntos que la Dirección Ejecutiva y el Director Jurídico establezca mediante circulares, o respuestas escritas, y las que en este Manual se establecen son de obligatorio cumplimiento, por ello cualquier actuación que se salga de los parámetros aquí enunciados se tendrá como no autorizada.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 2
---------	---	------------	--------	--------

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 3
---------	---	------------	--------	--------

1. PAUTAS GENERALES

Por corresponder al Departamento Jurídico determinar los criterios, estrategias, coordinación y prevención de las acciones jurídicas, respuesta PQR, autoridades, accionar de los diferentes entes jurisdiccionales, por lo que se establecen las siguientes pautas:

1. DOCUMENTOS QUE REQUIERAN SOLUCION DEL DPTO JURIDICO – PQR

Deben cumplir los siguientes requisitos.

- La Oficina que reciba el documento deberá colocar el nombre del empleado que recibe, fecha y hora.
- Visita Actualizada, no mayor a un mes. Si se requiere una nueva visita deberá realizarse y ser enviada junto al documento.
- Historial que sirva como sustento de respuesta.

Los derechos de petición tienen un término legal de 15 días hábiles, por lo tanto, deberá dársele estricto cumplimiento.

Una vez el departamento tenga la respuesta, será enviada a la oficina que le corresponde, para su entrega. Para ello, tienen 5 días calendarios. En la entrega del documento quien recibe deberá indicar el nombre y cédula, así como la fecha de recepción. Dicho documento será devuelto vía email al departamento.; En caso de que el usuario no quiera recibirlo se enviará por correo certificado.

Las PQR que corresponda a clausuras, no usuarios y concertaciones serán solucionados directamente por la zona, en todo caso, si la concertación finalmente no puede llevarse a buen término por la Dirección de Zona o Delegación, esta será trasladada al Departamento para su respectivo trámite.

DOCUMENTO TUTELA.

Por ser un procedimiento diferente y prevalece ante las autoridades, por cuanto el término para su contestación es máximo de 2 días; una vez recibida la notificación, con el cuaderno

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 4
---------	---	------------	--------	--------

de demanda deberán ser enviados a los correos electrónicos del Departamento, junto con los soportes e historial del caso.

Una vez elaborada la respuesta, será enviada a la correspondiente oficina quien se encargará de radicarla, la copia del recibido será devuelta al Departamento (escaneada en su totalidad).

La Dirección de Zona o Delegación, que omita cumplir con los parámetros fijados, será el responsable por las posibles consecuencias que se generen en contra de la OSA, en tal caso, se le hará un llamado de atención con copia a la hoja de vida.

2. CONTRATACIÓN PARA GESTIÓN DE RECAUDO A NIVEL NACIONAL

El Departamento Jurídico será el responsable de gestionar las modificaciones al Modelo del Contrato, conforme a los requerimientos, ya sea a la Dirección Ejecutiva o al Dpto. Jurídico quien se encargará del procedimiento.

La gestión estará encaminada a velar por el recaudo en los Municipios asignados **AL MANDATARIO** de los recaudos provenientes de la comunicación al público de obras musicales, fonogramas, y el almacenamiento (reproducción/fijación) o grabación de obras musicales de los titulares afiliados mandantes de la Organización. **EL MANDATARIO** deberá promocionar el conocimiento y la cultura del pago de la ejecución pública de música entre los usuarios, procurando el acercamiento necesario con la policía, autoridades municipales y la entrega de los documentos necesarios para la realización de su gestión.

2.1 CONTRATOS DE MANDATO POR GESTIÓN – PRESTACION DE SERVICIOS PERSONAS JURIDICA Y/O NATURALES.

Los contratos de Gestión serán solicitados al Departamento de Contabilidad, con su respectiva numeración.

Una vez sea diligenciado por la zona, será devuelto al mismo departamento (en 3 copias) quien se encargará de entregarlos a Jurídica para su revisión, visto bueno y firma de la Dirección Ejecutiva.

Una vez, realizado el trámite será devuelto al Dpto. De Contabilidad quien se encargará de hacer la devolución a la correspondiente zona.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 5
---------	---	------------	--------	--------

2.2 CONTRATOS MANDATARIOS ESPECIALES

OBJETO PRINCIPAL: EL MANDATARIO se convierta en un facilitador del recaudo, los propietarios y/o administradores responsables de establecimientos abiertos al público que utilicen obras musicales de derecho de autor y conexo de la titularidad de los afiliados a los Mandantes de la **ORGANIZACIÓN SAYCO ACIPRO – OSA**; obteniendo a favor de esta, el efectivo pago por la Comunicación pública de obras musicales, almacenamiento (reproducción/fijación) o grabación de obras musicales y de los fonogramas, y de los artistas, intérpretes, ejecutantes efectos de su ejecución pública en establecimientos abiertos al público, en las localidades asignadas a él.

OBLIGACIONES DEL MANDATARIO.

EL MANDATARIO deberá aplicar las políticas, manuales e instructivos de la **MANDANTE** que tengan relación con su gestión, en lo que respecta a **la CONCERTACION DE TARIFAS, MANUAL JURIDICO, DESCUENTOS, RECLASIFICACIONES Y RECONSIDERACIONES**; actividades que solo podrán adelantar quienes, se encuentran autorizados a ellos.

LA MANDANTE informará en forma previa y oportuna **AL MANDATARIO** de los cambios que realice en sus políticas.

3. ACTIVIDAD JURIDICA A NIVEL NACIONAL

Es toda actividad contra el usuario Moroso (es quien debe años anteriores) y el Evasor (el que no se encuentra en la base de datos y por consiguiente nunca ha pagado) y está dirigida al logro del pago y evitar o prevenir mediante gestiones personales, escritos u oficios, poner en funcionamiento la acción jurisdiccional del Estado (demandar).

Esta etapa la podemos dividir en tres:

1. **PERSUASIVA:** Detectado el usuario moroso o evasivo, se le enviará un oficio informándole sobre el valor adeudado, la facultad que tiene la Organización para hacer efectivo el cobro, por el no cumplimiento del pago de los derechos que recauda para sus mandantes SAYCO y ACINPRO; dándole un plazo de 15 días a partir de la fecha de notificación.
2. **PREJUDICIAL,** Trascorridos 15 días sin que se haya recibido respuesta y no haberse cubierto la obligación, se enviará al moroso un oficio - prejudicial, comunicándole

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 6
---------	---	------------	--------	--------

que si dentro de los ocho (8) días siguientes a la notificación, no ha cubierto la autorización estipulada, esta se hará judicialmente.

3. ETAPA JUDICIAL.

Una vez transcurrido la etapa **PERSUASIVA Y PREJUDICIAL**, se dará inicio a las acciones judiciales en busca del pago efectivo del derecho, llenando los requisitos establecidos.

Requisitos para iniciar la actividad jurídica –

- Identificar los establecimientos susceptibles para iniciar la actividad jurídica.
- Esencialidad de la música
- Mora superior a \$1.500.000.00 sin importar la actividad, siempre y cuando el establecimiento de comercio tenga como esencial el uso de la música.
- Pagos a GESTORES INDIVIDUALES y que sean relevantes para la ciudad o municipio, tendrán prioridad.

3.1. LEVANTAMIENTO DE PRUEBAS. Antes de dar inicio a cualquier actividad judicial, se deberá tener la prueba del repertorio – Junto al documento de certificación expedidas por las mandantes SAYCO y ACINPRO

FORMAS de OBTENER LAS PRUEBAS DE REPERTORIO:

- A. **VISITAS:** El visitador y/o empleado designado realizará la visita al establecimiento Elaborando el VEC.

VISITAS: Deberá remitirse al **MANUAL DE VISITAS** y sujetarse al procedimiento para el diligenciamiento del VEC, en todo caso, y como prueba para iniciar el accionar judicial se requiere:

Evidenciado, los medios y la comunicación, en el documento de visita, se deberá dejar plasmado:

TEMA nombre de la obra - Nombre de la canción exacto. En lo posible mínimo 5 canciones.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 7
---------	---	------------	--------	--------

INTÉRPRETE/PRODUCTOR - Cantantes de las mismas y/o productor fonográfico – de ser posible acceder a la aplicación shazam

PROGRAMA DE TELEVISIÓN - Nombre del programa de cualquier naturaleza y/o película –seriado de televisión.

CANAL Identificar el canal por el cual se está emitiendo el programa del punto anterior

- B. **GRABACION:** En caso de no ser posible realizar la visita, la prueba puede ser tomada a través de medios de grabación (teléfono celular, tabla, o cualquier otro dispositivo que sirva para tan fin), en este caso quien realiza la grabación deberá iniciarla indicando su nombre, identificación, fecha, hora, nombre del establecimiento al igual que deberá generar constancia ante Notario (formato) que se está generando dicha grabación, con el fin de levantar prueba para iniciar el proceso correspondiente. La grabación será por lo menos de una hora.
- C. **JUDICIAL:** Prueba Anticipada- Esta se realizará en caso de que no se pueda levantar la prueba de manera personal.

REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PRUEBA EXTRAPROCESAL:

1. Identificar el establecimiento al que se le realizará la prueba.
2. Solicitar Certificado Cámara de Comercio.
3. El apoderado elaborará la solicitud de prueba anticipada conforme al modelo establecido para ello, por el departamento jurídico

Una vez practicada la prueba anticipada se solicitará al juzgado copia formal del Acta y desglose del CD.

- D. **MEDIDA CUATELAR. Podrá solicitarse la medida, consistente en pedir al Juez, se secuestre los medios o dispositivos a través del cual se comunica y/o almacena la música; además, de ello, Cd, discos, cassetes, o cualquier otro soporte de almacenamiento digital de la música que se encuentre en los discos duros de elementos tales como computadores o MP3**

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 8
---------	---	------------	--------	--------

REQUISITOS PARA SOLICITAR LA PRUEBA EXTRAPROCESAL de MEDIDA CAUTELAR:

1. Identificar el establecimiento al que se le realizará la prueba.
2. Solicitar Certificado Cámara de Comercio.
3. El apoderado elaborará la solicitud de MEDIDA CAUTELAR conforme al modelo establecido para ello, por el departamento jurídico

Estando en la práctica de la Medida Cautelar se deberá una vez practicada, solicitar al secuestre copia de os repertorios escuchados o si están almacenados sean tomados del disco duro, secuestrado; además, en el Acta deberán quedar al menos registradas obras musicales.

Es de recordar, que el Código General de Proceso ordena que una vez realizada la Medida. Se tiene 20 días hábiles para presentar el proceso VERBAL.

3.2 SOLICITUD CONCILIACIÓN EXTRAPROCESAL ANTE LA DNDA - PROCURADURIAS**REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD – CONCILIACION**

El código general del Proceso ordenó, que antes de iniciar cual actividad judicial, deberá agotarse los mecanismos alternativos de solución de conflictos – Conciliación –

DOCUMENTOS QUE SE REQUIEREN PARA EL INICIO DE SOLICITUD DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

- Certificado Cámara y Comercio del establecimiento y si es sociedad comercial solicitar también la de la sociedad para establecer la representación legal.
- VEC o Acta de Prueba Anticipada.
- Certificaciones de representación expedidas por Sayco y Acinpro.
- Envío de documentos auténticos
- Cada zona deberá llevar una carpeta por cada proceso, en la cual reposará toda la documentación de lo actuado.
- En el caso de grabación enviar CD que contenga la prueba.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 9
---------	---	------------	--------	--------

En la Conciliación se pueden dar dos eventos:

1. **ACUERDO CONCILIATORIO:** Se enviará Acta de Conciliación a la correspondiente zona para que se proceda conforme a lo acordado.
2. **NO CONCILIACIÓN:** Se enviará a la zona la carpeta con el Acta de NO asistencia para dar inicio al proceso de naturaleza Verbal, correspondiente, o de ser el caso, el departamento jurídico dará inicio al proceso.

3.3 PROCESO VERBAL

Toda actividad profesional de abogados ya sean empleados de la Organización o externos, cuyo inicio corresponde a la presentación de las demandas en el juzgado de reparto; la que se tendrá como actuación profesional y por consiguiente el derecho a los porcentajes que más adelante se establecerán

Una vez fracasada la etapa de conciliación se dará inicio al correspondiente proceso Verbal.

- La Dirección de la zona o delegación deberá entregar al abogado la carpeta con los documentos de cada establecimiento. (Acta de conciliación, Pruebas, modelo de escrito de demanda, y demás documentos de anexos de demanda)
- El abogado deberá enviar el poder para la revisión, aprobación y presentación personal de la Directora Ejecutiva.
- Una vez, el abogado tenga elaborado el escrito de demanda deberá enviarlo al Departamento Jurídico para su revisión y comentarios a que haya lugar.
- Mensualmente el abogado deberá enviar reporte de cada uno de los procesos con el estado actual de los mismos. (Según formato enviado por el Departamento Jurídico).

4. ACTIVIDAD JURIDICA DESARROLLADA POR EL MANDATARIO PERSONA JURIDICA

En caso que **EL MANDATARIO** por cuenta propia y riesgos, y debidamente autorizado por **LA MANDANTE** contrate un asesor jurídico, con el fin de adelantar el recaudo de las moras por usuarios y/o propietarios de establecimientos de comercio a su cargo; dicho

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 10
---------	---	------------	--------	---------

asesor actuará en forma coordinada y previa con el Departamento Jurídico de la **MANDANTE**. Los formatos que sean utilizados para realizar la gestión jurídica deben ser previamente avalados por la **MANDANTE**.

La Actividad Jurídica desarrollada por **EL MANDATARIO**, se dividirán en dos (2) etapas:

1. **PERSUASIVA:** No será considerada como actividad jurídica, la cual se realizarán así:
 - A. Después de la fecha de vencimiento del envío masivo, se procederá a realizar visitas de verificación (Visita de cobro - Censo – Operativos), y no será considerada como actividad jurídica.
 - B. Detectado el usuario moroso y que omitió la gestión adelantada y descrita en el numeral 1, se le enviará un oficio informándole sobre el valor adeudado, la facultad que tiene la Organización MANDANTE para hacer efectivo el cobro, por el no cumplimiento del pago de los derechos que recauda para SAYCO y ACINPRO, dándole un plazo de 15 días a partir de la fecha de notificación.

La etapa persuasiva deberá realizarse dentro del año vigente y corresponderá a moras mayores a un (01) año; además, no se entenderá como actividad prejudicial o judicial por lo que no generará cobro de honorarios al usuario.

2. **PREJUDICIAL.**

Trascurridos 15 días sin que se haya recibido respuesta y no haberse cubierto la obligación, se enviará al moroso un oficio - prejudicial, comunicándole que si dentro de los ocho (8) días siguientes a la notificación, no ha cubierto la autorización estipulada, esta se hará judicialmente.

Con dicho documento se considerará iniciada la etapa prejudicial, y se podrá cobrar honorarios sobre el 10% de lo real y efectivamente ingresado a la MANDANTE, valor que será pagado por el usuario moroso.

EL MANDATARIO se obliga con la MANDANTE a presentar un informe mensual sobre la gestión PREJUDICIAL a los usuarios morosos, por el cobro de los honorarios versus valor ingresado a la MANDANTE.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 11
---------	---	------------	--------	---------

5. VINCULACIÓN DE ABOGADOS EXTERNOS

A. PERFIL:

El profesional debe tener preferiblemente experiencia realizando gestiones que tenga que ver con el tema de derechos de autor, derecho privado general o derecho civil.

B. SELECCIÓN:

1. Presentación ante la Dirección Ejecutiva o el Departamento Jurídico de la hoja de vida del profesional a vincular.
2. revisada y analizada la hoja de vida y habiendo concurrido el perfil necesario; se elaborará el contrato.
3. Con el visto bueno del Director Ejecutivo se concertara una cita con el candidato ya sea en forma personal o telefónica, durante la cual se le informará e ilustrará al abogado sobre el objeto de la Organización, el derecho de comunicación pública de la música y conexos en establecimientos comerciales, experiencias en las demandas, jurisprudencia y doctrina sobre la materia autoral y las características del contrato de servicio profesional a firmar; porcentajes, etapas prejurídicas y jurídicas, y el formato o líbello de demanda que se ha venido utilizando para ser adoptado por el abogado externo si así lo considera.
4. Honorarios: El pago por los servicios de los profesionales externos se encuentran determinados en este Manual al igual que en el Contrato de Servicios respectivo.

C. HONORARIOS

Los porcentajes que por la actuación jurídica reconoce la Organización Serán:

1. Para Abogados externos:

- A. En la etapa prejudicial - El 10%, sobre la suma pagada por el propietario de establecimiento de comercio.
- B. En la etapa judicial (desde la presentación de la demanda) el 15% del valor de la pretensión de la demanda una vez se haya obtenido la Sentencia, o por el valor efectivamente pagado por el demandado, con ocasión a la demanda.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 12
---------	---	------------	--------	---------

En el evento en que se llegue a Sentencia condenatoria y no se logre el pago, al abogado tendrá derecho al 15%, por su gestión.

- C. Prueba Anticipada presentada se pagará la suma de CIENTO VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$120.000.00). En caso, de que el propietario del establecimiento de comercio con ocasión a la prueba anticipada pague a la Organización, y no se logre el pago por parte del demandado se le reconocerá el 15% sobre el valor realmente ingresado a la Organización, y no se reconocerá la suma de \$120.000.00.

Las agencias en derecho fijadas por el respectivo Juzgado, en Sentencia le corresponden al apoderado.

2. Para los abogados de la Organización:

- A. En la etapa judicial: el 15% de lo cubierto, pagado o liquidado al usuario demandado y efectivamente ingresado a la Organización, en cualquier momento del Proceso; este porcentaje, más las agencias en derecho corresponden al abogado.

En el evento en que se dicte Sentencia condenatoria y no se logre el pago al abogado de la Organización no se le reconocerá el 15%

Para la presentación de las demandas se debe tener en cuenta los elementos ya anotados y, además:

- El modelo tipo, elaborado por el Dpto. Jurídico, el que cumple con los requisitos formales del Código General del Proceso y se adecua a las situaciones fácticas de cualquier usuario.
- Si la demandada es persona natural; su nombre completo, cédula, dirección donde puede ser notificado, nombre del establecimiento que aparece ya sea en la Cámara de Comercio o en nuestro sistema.
- Si el propietario del establecimiento es persona jurídica (Sociedad), anexar a la demanda el certificado de existencia y representación de la respectiva Cámara de Comercio en la que aparezca el establecimiento como bien, para determinar el fin de la empresa.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 13
---------	---	------------	--------	---------

- El poder Especial para las demandas, otorgado por la Dirección Ejecutiva de la Organización Sayco Acinpro o por quien tenga poder general para actuar judicialmente.

GASTOS PROCESALES. Para sufragar los gastos que la actuación jurídica requiere; como notificaciones, copias, comparecencias de testigos, inspecciones judiciales, diligencias extraprocesos, traslado (transporte) de funcionarios judiciales, constitución de pruebas anticipadas, cauciones etc., la Organización reembolsará una vez el abogado presente la correspondiente cuenta de cobro con la relación de gastos, debidamente soportados.

6. CASOS PRACTICOS

Con frecuencia se viene presentando situaciones en las cuales el usuario nos manifiesta:

1. Que el establecimiento fue adquirido a través de un contrato de compraventa al propietario que aparece en el sistema:

En esta eventualidad se deben tener en cuenta, y así manifestárselo al nuevo adquirente que el artículo 528 del Código de Comercio, dispone que: "El enajenante y el adquirente del establecimiento responderán solidariamente de todas las obligaciones que se hayan contraído hasta el momento de la enajenación, en desarrollo de las actividades a que se encuentra destinado el establecimiento".

2. Que a quien se le hizo llegar la liquidación no es el propietario del establecimiento sino del local.

Cuando a quien le llega nuestra liquidación nos exprese no ser el propietario del establecimiento sino del local, una vez presente el correspondiente certificado de tradición, se procederá a hacer la respectiva corrección en el sistema; y proferir la liquidación a nombre del verdadero propietario del establecimiento. No se podrá hacer efectivo el cobro a quien no es el dueño del establecimiento (Unidad de Comercio) o que solo sea dueño del local.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 14
---------	---	------------	--------	---------

3. **Que cambio de actividad (No aplica para establecimiento nuevo en la misma dirección):** Se debe pedir el Certificado de la Cámara de Comercio donde conste el cambio de actividad y/o razón social, en caso contrario realizar una visita y realizar los cambios en el correspondiente registro, profiriendo la nueva liquidación
4. **Que el establecimiento pertenece a una persona jurídica:**
Se debe revisar que en el documento de la Cámara de Comercio aparezca el negocio como propietario de tal persona jurídica.
5. Si el establecimiento cambio de dirección, pero continúa siendo del mismo propietario, con la misma razón social y el mismo objeto, se le debe cobrar los años que nos adeuda según aparece en nuestro sistema, haciendo el cambio respectivo.
6. Si en la misma dirección, se encuentra un establecimiento con propietario, razón u objeto diferente al que aparece en nuestro sistema se debe liquidar, previa presentación y validación de documentos (Certificado de Cámara, Contrato de Venta o de Arriendo, etc.), y se liquidará únicamente el tiempo correspondiente al nuevo. Se debe suspender el registro anterior; por cuanto el cobro de la cartera jurídicamente es inviable, así mismo la incrementa convirtiéndola en una cartera mentirosa.

7. PROCEDIMIENTO CLAUSURA DE NEGOCIOS, CUANDO EL PROPIETARIO DEL NEGOCIO DECIDE RETIRAR LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE LA MÚSICA Y NÚMERO MÁXIMO DE LIQUIDACIONES A EMITIR A LOS ESTABLECIMIENTOS

7.1 CLAUSURAS:

1. Cuando el propietario del establecimiento presente documentos que demuestren el cese de la actividad económica como clausura ante Cámara de Comercio, entrega del inmueble, desalojo judicial, entrega de local comercial, etc., se procederá a realizar el cobro de la mora hasta la fecha del soporte si existiera; se clausura el registro en OSAPLUS y se genera la solicitud de visita para verificar el cierre.
2. Cuando el propietario del establecimiento no presente soportes del cese de la actividad económica, se solicitará que realice una carta indicando el motivo y la

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 15
---------	---	------------	--------	---------

fecha que cerró el negocio con fotocopia de la cédula; con dicho soporte se genera solicitud de visita por clausura para la verificación. No se debe clausurar en OSAPLUS hasta que se compruebe.

3. Si el usuario se rehúsa a realizar el pago, se recibe el soporte y en observaciones se registra los documentos que radicó, el periodo y valor a cobrar. Internamente se genera la solicitud de visita por clausura (no se le entrega este soporte al usuario), una vez evidenciada ésta se procederá a clausurar el negocio.

En el evento que el propietario del negocio clausurado se presente a realizar el pago pendiente, se activa el negocio y después de recibido éste se clausura nuevamente.

4. Cuando el establecimiento se encuentre al día con el año vigente y mediante visita de la OSA se evidencie que se encuentra clausurado, El Director de Zona o delegado generará una segunda solicitud de visita con motivo VISITA INTERNA, la cual en primera instancia podrá apoyarse con la central de llamadas para confirmar la clausura y/o con los visitadores.

7.2 NO USUARIO DE LA MÚSICA:

1. Cuando el propietario del establecimiento informe el retiro de los medios de comunicación se realizará cobro de la mora que adeude hasta esta fecha, no obstante, internamente se genera la solicitud de visita de verificación y una vez evidenciada la no utilización de la música se procederá a actualizar el negocio a **NO USUARIO** y emitir el documento pertinente.
2. En el evento que el propietario del negocio no realice el pago, en observaciones se registra los documentos que radicó, el periodo y valor a cobrar. Internamente se genera la solicitud de visita por no usuario (no se le entrega este soporte al usuario), una vez evidenciada ésta se procederá a cambiar de categoría a no usuario.

Versión	3	15/01/2020	M01-GJ	Pág. 16
---------	---	------------	--------	---------

7.3 NUMERO MÁXIMO DE EMISIÓN DE LIQUIDACIONES A LOS ESTABLECIMIENTOS:

Posterior a la liquidación masiva se expedirán máximo hasta dos liquidaciones, en caso de solicitar una tercera el usuario debe cancelar el total de la mora o mínimo el 30% de la misma. Esto aplica en las oficinas donde haya recaudo directo.

Nota: las directrices para el manejo y distribución de cheques se establecerán en el documento M02 GJ Manejo y recuperación de cheques.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	CAMBIO O MODIFICACION	FECHA
01	Documento inicial	20/02/2012
02	Actualización de la tabla de aprobación, pie de página y actualización del funcionamiento centro de llamadas y proceso de reporte data crédito.	08/09/2015
03	<p>Se anexaron los numerales</p> <p>*2.1 Contratos de mandato por gestión – prestación de servicios personas jurídica y/o naturales.</p> <p>*2.2 Contratos mandatarios especiales</p> <p>*3.1 Levantamiento de pruebas</p> <p>*4 Actividad jurídica desarrollada por el mandatario persona jurídica</p> <p>*7 No usuario de la música</p> <p>*3 Se realiza ajuste a la redacción del numeral</p>	15/01/2020

Elaboró: Clara Eugenia Urazan	Revisó: Julián Granados	Revisó y Aprobó: Ingrid Escalante
Cargo: Directora Jurídica	Cargo: Director de Calidad	Cargo: Directora Ejecutiva
Fecha: 15/01/2020	Fecha: 15/01/2020	Fecha: 15/01/2020