

	ASIGNACIÓN JURIDICA	CÓDIGO:	GRC-IN-05
		VERSIÓN:	2
		FECHA EMISIÓN:	25/07/2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN:	14/10/2025
		PÁGINA:	1

1. OBJETIVO:	Determinar los lineamientos, políticas y requerimientos mínimos para la asignación y devolución de cuentas para cobro jurídico
2. ALCANCE:	Inicia con la identificación de las cuentas que presentan mora y cumplen los criterios de monto, edad y gestiones previas entre otros, para entregar al área jurídica y finaliza con la recepción de las cuentas que devuelve el área jurídica para su posible castigo, depuración o para otro tipo de recuperación de cartera
3. RESPONSABLE:	Proceso Mercado Regulado
4. DEFINICIONES:	• Cuenta por cobrar: Saldo pendiente por pagar por parte de los usuarios del servicio, derivados de la prestación del servicio público de aseo en la ciudad por parte de Serambiental. • Usuario del servicio: Persona natural, la cual se beneficia de la prestación del servicio público de aseo por parte de Serambiental. • Cobro Preventivo: Acciones de cobro persuasivo realizadas por la empresa a las cuentas con saldos en mora > 60 días. • Cobro Pre jurídico: Acciones de cobro previo a un escalamiento jurídico, dando a los usuarios la opción de hacer acuerdos de pago que le ayuden a ponerse al día con el pago de la prestación del servicio público de aseo. • Cobro Jurídico: Cobro jurídico es el realizado por medio de un abogado a través de procesos judiciales tendientes a la recuperación de la cartera, procurando el embargo de bienes muebles e inmuebles que posea el deudor. • Castigo de cartera: son aquellas obligaciones que presentaron atraso en el pago de las facturas y por situación particular del usuario o estado del predio, son consideradas como deudas de difícil cobro o incobrables. • Depuración de cartera: son aquellas obligaciones que presentaron atraso en el pago de las facturas y que por situación particular del predio o cobro pertenecen a una anomalía comercial y se debe ajustar la cuenta por cobrar. • Componentes propios: hace referencia a los componentes facturados a los usuarios del servicio públicos de aseo y que pertenecen la compañía. • Componentes de terceros: hace referencia a los componentes facturados a los usuarios del servicio públicos de aseo y que pertenecen terceros. • Ajuste: baja o disminución de las cuentas por cobrar por anomalías comerciales o exoneración del cobro de intereses moratorios. • Residuo sólido especial. Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. No incluyen los residuos peligrosos. • Cartera corriente: Corresponde a la cartera inferior a 60 días y al servicio

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	ASIGNACIÓN JURIDICA	CÓDIGO:	GRC-IN-05
		VERSIÓN:	2
		FECHA EMISIÓN:	25/07/2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN:	14/10/2025
		PÁGINA:	1

facturado del periodo, junto con los intereses de mora mes liquidados.
• Cartera vencida: Corresponde a la cartera mayor a 61 días de vencida

5. CONTENIDO

CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE CUENTAS A COBRO JURÍDICO

- Todos los casos deben tener expediente para enviar a cobro jurídico.
Excepciones:
Usuario con PQR'S (En la cuales manifiesten el no pago de la cartera)
Usuarios con financiaciones vigentes.
- Los montos para asignar de la cartera del mercado regulado se realizarán conforme a la clasificación establecida:

REGIONAL	MESES MORA	VALOR DE LA CARTERA	CANTIDAD DE GESTIONES
Serambiental	12	\$ 3.000.000	6

- Los montos para a asignar la cartera del mercado NO regulado los realiza cada Gerente General conforme a sus propios criterios.
- Se entregará al área jurídica la totalidad de la cartera de los usuarios al corte determinado, incluyendo cartera corriente y vencida. Las entregas se realizarán cada cuatro meses.

Ejemplo: a corte del 30 de abril de 2024 tenemos la cuenta contrato 10009679, a nombre del señor XXX, ubicada en la dirección CL 10 SUR NO 5 - 45 y con la siguiente información básica de cartera:

DATOS BÁSICOS			
CUENTA CONTRATO	10009679	TIPO FACTURACIÓN	FACTURACIÓN CONJUNTA
NOMBRE USUARIO	XXXXXXX XXXXXXXXXX	ESTADO SIGAB	ACTIVA
DIRECCIÓN DEL PREDIO	CL 10 SUR NO 5 - 45	ESTADO ENEL	ACTIVO
LOCALIDAD	CANDELARIA	BARRIO	LAS BRISAS
CLASE DE USO	0	ESTRATO	2
CICLO	77	U. RES.	0
		U. NO RES	1

DATOS CARTERA			
TIPOLOGÍA	PARA ASIGNACIÓN	MESES MORA	27
VALOR VIGENCIA	\$ 108.514	GESTIONES	
INTERESES	\$ 359.038	VISITAS	6
CAPITAL	\$ 3.288.125	CARTAS	5
TOTAL CARTERA	\$ 3.647.163	SMS	21

	ASIGNACIÓN JURIDICA	CÓDIGO:	GRC-IN-05
		VERSIÓN:	2
		FECHA EMISIÓN:	25/07/2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN:	14/10/2025
		PÁGINA:	1

- Dentro de las gestiones previas de cobro sobre la cartera del mercado regulado, se consolidarán las evidencias y soportes como cartas enviadas, SMS, actas de visita y registro fotográfico de los predios, de igual forma las evidencias de cobro por la gestión jurídica se recibirán y almacenarán en las carpetas de información de cobranza.
- La entrega de cuentas para el área jurídica será de los usuarios con servicio activo, es decir que estén liquidando servicio en la actualidad.
- No se asignarán al área jurídica, las cuentas de usuarios oficiales.

SOPORTES REQUERIDOS PARA UN EXPEDIENTE JURÍDICO.

- Estado de cuenta actualizado a la fecha de la asignación al asesor jurídico.
- Ultima factura generada al usuario a la fecha de la asignación al asesor jurídico.
- Soportes de las gestiones realizadas por parte del proceso de cartera.
- Soportes de las PQR radicadas por el usuario y la respuesta brindada por la empresa.

6. POLÍTICAS

- Las políticas se revisarán en los meses de enero de cada año, con el propósito de ajustarlas conforme a la experiencia obtenida y conforme a la retroalimentación recibida por parte de las áreas involucradas y/o por los cambios en los procesos comerciales y/o las condiciones del mercado.
- Se podrá contar con asignaciones esporádicas o extraordinarias, conforme a las características de cada caso, por ejemplo:
 - Asignaciones de la gerencia de casos especiales.
 - En ocasiones el abogado puede solicitar la asignación de una cuenta adicional, en los casos en que esté realizando un cobro a alguna cuenta de un edificio y encuentre otro deudor con cartera pendiente del mismo edificio.
- Trimestralmente se realizarán las conciliaciones de recaudo por la gestión jurídica, sin embargo, para efectos de informes las cifras oficiales serán las emitidas por el área de Recaudo y Cartera de la empresa.
- Mensualmente, se actualizarán los saldos y recaudos a corte de cada mes.
- Para efecto del pago de las comisiones a los abogados el área de Recaudo, suministrará mensualmente los recaudos obtenidos del periodo de análisis, relacionados con las cuentas que fueron entregadas para gestión y que a la fecha se encuentren con gestión activa.
- El área de tecnología suministrará la plataforma adecuada para compartir la información de cifras y gestión por parte de las áreas.
- El tiempo de permanencia de la cuenta en cobro jurídico, dependerá del estado jurídico, puesto que, si un caso no se encuentra con proceso ejecutivo activo y si pasados 12 meses

	ASIGNACIÓN JURIDICA	CÓDIGO:	GRC-IN-05
		VERSIÓN:	2
		FECHA EMISIÓN:	25/07/2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN:	14/10/2025
		PÁGINA:	1

de la asignación, no se cuenta con proceso o recaudo alguno la cuenta se devolverá al área de cartera o se presentará al comité para castigo.

PERMANENCIA O DEVOLUCIÓN DE ASIGNACIÓN A PROCESO JURÍDICO				
DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICA	PERMANECE	SE DEVUELVE	OBSERVACIÓN
CON PROCESO EJECUTIVO ACTIVO	Anomalía comercial		X	Se solicita retiro de la demanda y se envía para depuración o ajuste de cartera
	Sin gestión > a un año	X		
	Financiación (abogado)	X		
	Financiación (cartera)	X		
	Abono (gestión abogado)	X		
	Abono (gestión cartera)	X		
	Pago Total		X	Se solicita retiro de la demanda
SIN PROCESO EJECUTIVO	Anomalía comercial		X	Se envía para depuración o ajuste de cartera
	Sin gestión > a un año		X	
	Financiación (abogado)	X		
	Financiación (cartera)		X	
	Abono (gestión abogado)	X		
	Abono (gestión cartera)		X	
	Pago Total		X	

7. ACLARACIONES

- Una vez el usuario paga la deuda, ésta se normaliza y se retira de la asignación jurídica.
- Los usuarios que financien su cartera y estén en proceso jurídico, no se retirarán de la asignación hasta que quede al día o finalice su financiación.
- El equipo de cobranza jurídica reportará al proceso de cartera las cuentas que son susceptibles para castigo de cartera y se gestionará conforme a lo establecido en el instructivo de castigo cartera.
- Se realizarán reuniones trimestrales con el equipo de cobranza jurídica, para socialización y seguimientos a los casos que se tienen en asignación jurídica.
- Para garantizar la simetría de la información el equipo de cobranza jurídica debe tener acceso a la plataforma o sistema de información comercial y de gestión que suministre tecnología.

	ASIGNACIÓN JURIDICA	CÓDIGO: GRC-IN-05
		VERSIÓN: 2
		FECHA EMISIÓN: 25/07/2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 14/10/2025
		PÁGINA: 1

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	25/07/2024	Uriel Rey – Jefe nacional de cartera	Creación.
2	14/10/2025	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Uriel Rey – Jefe nacional de cartera	Revisó: Uriel Rey – Jefe nacional de cartera.
Aprobó: Diana Rondón – Director nacional de recaudo y cartera	

COPIA CONTROLADA: SI x NO