

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CALIFICACIÓN DE VISITAS DE GESTIÓN DE COBRO		CÓDIGO	GRC-OD-02
			VERSIÓN	2
			FECHA EMISIÓN	18/04/2023
			FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
			PÁGINA	1 de 3

1 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo establecer los parámetros principales para la asignación y calificación de las visitas de gestión de cobro ejecutadas por los auxiliares de cartera en terreno para Serambiental.

2 ALCANCE

Inicia con la segmentación de la cartera, donde se determina la cantidad de usuarios que se van a visitar para realizar la gestión de cobro en terreno, con el fin de recopilar datos de contacto, generar acuerdos de pago y validar estado de los predios para el óptimo desempeño de la gestión de cobro.

3 NORMAS GENERALES

Perspectiva ISO.

- ISO 9001 2015: Sistemas de Gestión de Calidad.

4 Reglamento legal

- Ver matriz legal.

5 DEFINICIONES

- **Gestión de cobro en campo:** Actividades de gestión de cobro persuasivas realizadas directamente en terreno a los usuarios del servicio público de aseo, establecidas por la dirección de cartera de Promoambiental Valle y Promoambiental Cali.
- **Visita Efectiva:** Hace referencia a las visitas que están ejecutadas con la información completa y cuenta con los soportes correspondientes.
- **Auxiliar de terreno:** Colaborador que en terreno es el encargado de realizar funciones operativas, ejecutando las diferentes gestiones de cobro indicadas por la compañía siguiendo los diferentes parámetros establecidos en plan de trabajo de terreno.
- **Auxiliar de oficina:** Colaborador con funciones administrativas, encargado de realizar gestiones internas del proceso de cartera de la regional, dando apoyo a los auxiliares, analistas, coordinador y director del proceso.
- **Centro de Atención a Usuarios:** es donde se recibe y atienden todas las solicitudes de los usuarios para su tratamiento y respuesta.
- **Sistema De Información Comercial:** Software de información desarrollado por la compañía o la entidad competente donde se administra, procesa y consolida la

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CALIFICACIÓN DE VISITAS DE GESTIÓN DE COBRO		CÓDIGO	GRC-OD-02
			VERSIÓN	2
			FECHA EMISIÓN	18/04/2023
			FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
			PÁGINA	2 de 3

información operativa, técnica, comercial y financiera del servicio público de aseo de la ciudad.

6. CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE VISITAS

Para una asignación efectiva de las visitas a realizar por parte de los auxiliares de cartera, se debe llevar a cabo el siguiente proceso.

- Seleccionar cuentas con deudas >100.000.
- Seleccionar cuentas con meses mora > 60 días.
- Priorizar las cuentas de facturación directa.
- Excluir cuentas marcadas como cobro jurídico.
- Excluir cuentas marcadas como cuentas para saneamiento (*Demolidos, Lotes, cuentas identificadas como doble facturación*).
- Excluir cuentas identificadas ubicadas en zonas de difícil acceso.
- Excluir cuentas que tengan abonos del último mes.
- Excluir cuentas que tengan visita en el último bimestre (*Esto con el fin de darle la vuelta a la cartera con gestiones de cobro*)

Nota: puede existir asignación extraordinaria que es solicitada por la gerencia de mercado regulado, dirección de cartera o jefatura de cartera.

6. CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN EFECTIVA DE VISITAS DE GESTION DE COBRO

Para una calificación efectiva de las visitas de gestión de cobro en terreno realizadas por parte de los auxiliares de cartera, se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Las actas de visita deben tener diligenciados los campos necesarios para poder criterios para toma de decisiones,
- Los registros fotografías que soporten la gestión realizada en la dirección de la cuenta en mora, según el ***instructivo para la gestión de cobro en terreno***.
- Una visita efectiva, debe tener 3 fotografías en campo de la nomenclatura, la fachada del predio, y una panorámica del sector donde se vea el predio en mención.
- Las visitas no deberán ser atendidas por menores de Edad.
- Las actas no deben tener tachones ni enmendaduras.
- En caso de pérdida del acta, se deberá certificar la pérdida con un comprobante de denuncia en la página de la policía nacional.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CALIFICACIÓN DE VISITAS DE GESTIÓN DE COBRO	CÓDIGO	GRC-OD-02
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	3 de 3

7 DEVOLUCION DE VISITAS

- 7.1** En el caso donde no se cumplan los criterios de una visita efectiva, de acuerdo con lo descrito en el punto anterior, se realizará la devolución al auxiliar de cartera para que se corrija, el tiempo estimado para el retorno de la misma, será máximo una semana después a la fecha de la devolución.
- 7.2** Las visitas que se repitan por inconsistencias, no se sumarán al trabajo del día siguiente del auxiliar de cartera, ya que hacen parte de las 30 visitas diarias que se deben ejecutar, por tanto, se considera un trabajo adicional ejecutar la corrección o la visita nuevamente.

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	18/04/2023	Analista de cartera	Versión original
2	14/10/2025	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Analista de cartera	Revisó: Jefe Nacional de cartera
Aprobó: Director Nacional de Recaudo y Cartera	

COPIA CONTROLADA: SI ☒ NO