

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA GESTIÓN MASIVA (CARTAS)	CÓDIGO	GRC-OD-03
		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 de cuentas de para el envío masivo de gestión de cobro a través de correo certificado.

2 ALCANCE

Inicia con la segmentación de la cartera, donde se determina la cantidad de usuarios que se van a impactar con la gestión de cobro mediante el envío de cartas de cobro por correo certificado, informar a los usuarios el valor de la cartera a la fecha y las alternativas de pago a las cuales pueden acceder. Con el fin de generar la reacción de los deudores.

3 NORMAS GENERALES

- Perspectiva ISO.
- ISO 9001 2015: Sistemas de Gestión de Calidad.

4 Reglamento legal

- Ver matriz legal.

5 DEFINICIONES

- **Gestión de cobro masiva:** Actividades de gestión de cobro persuasivas realizadas por medio de cartas en masivo, con el apoyo de empresas de mensajería y/o los auxiliares de cartera dependiendo de la necesidad del caso.
- **Auxiliar de terreno:** Colaborador con funciones operativas, encargado de ejecutar las diferentes gestiones de cobro en campo 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 información operativa, técnica, comercial y financiera del servicio público de aseo de la ciudad.

6 CRITERIOS PARA SELECCIÓN DE CUENTAS PARA GESTION MASIVA

	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA GESTIÓN MASIVA (CARTAS)	CÓDIGO	GRC-OD-03
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	2 de 3

Para una asignación efectiva de cuentas para el envío masivo de cartas por correo certificado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Seleccionar cuentas con deudas > a \$100.000 para usuarios residenciales.
- Seleccionar cuentas con deudas > a \$300.000 para usuarios comerciales.
- Seleccionar cuentas con meses mora > a 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 que tengan abonos en el último mes.
- Excluir cuentas que tengan cartas enviadas en el último bimestre (*Esto con el fin de darle la vuelta a la cartera con gestiones de cobro*).

7. REVISION DE CARTAS DEVUELTAS.

Para los casos de cartas devueltas, la empresa de mensajería brinda un soporte de no entrega con la respectiva justificación, para lo cual se debe realizar lo siguiente:

- Diligenciar consecutivo y causal de devolución en el formulario **REGISTRO DE INFORMACIÓN DE MENSAJERÍA**, detallando la causal y observación de devolución facilitada por la empresa de mensajería.
- Escanear las cartas devueltas, con el respectivo soporte de la causal para el seguimiento interno de las mismas.
- Para el caso de los predios **demolidos y Lotes**, una vez se identifique que la causal de devolución corresponde a demolición de predio o que el predio corresponde a un lote, esta novedad deberá ser escalada a facturación para que ellos realicen la respectiva validación y depuración de la cartera.

Para las devoluciones por causal de **dirección inexistente o dirección deficiente**, se deberá dar un manejo especial con apoyo de los auxiliares de terreno y las visitas de gestión de cobro, confirmando en campo que estas direcciones se encuentran erradas o si se requiere realizar alguna actualización por parte de facturación.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA GESTIÓN MASIVA (CARTAS)	CÓDIGO	GRC-OD-03
		VERSIÓN	2
		FECHA EMISIÓN	18/04/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	3 de 3

8. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

N/A

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