

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	1 de 8

1 OBJETIVO

Establecer las directrices, criterios y actividades necesarias para identificar, evaluar y ejecutar el castigo comercial y contable de las obligaciones en mora de los usuarios que cumplen las condiciones definidas por la organización, garantizando el castigo oportuno de la cartera, el cumplimiento de la normatividad vigente y la certificación de las cifras castigadas al área Financieras.

2 ALCANCE

Inicia con la identificación de las cuentas en mora que cumplen los criterios de incobrabilidad y castigo, considerando la antigüedad de la deuda, cuentas incobrables jurídicamente, si corresponden a zonas de alto riesgo, las gestiones de cobro realizadas y demás factores definidos por la organización. Finaliza con la ejecución del castigo en el sistema y la correspondiente certificación al área Contable. Aplica para el mercado regulado y no regulado.

3 NORMAS GENERALES

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

4 DEFINICIONES

- **Acuerdo de Pago:** la facultad que tiene SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P de ofrecer a los usuarios, que presentan mora, la posibilidad de acordar un nuevo plazo de pago fraccionado, facilitando así la normalización de sus deudas. Esto se establece bajo condiciones definidas por la compañía, que incluyen el plazo, el descuento de intereses y el valor de la cuota mensual.
- **Ajustes:** proceso mediante el cual la compañía revisa y modifica los registros de su cartera, con el fin de corregir errores, actualizar saldos y reflejar de manera precisa la realidad de la cartera. Este proceso puede involucrar la rectificación de discrepancias, la actualización de información de clientes, la eliminación de cuentas incobrables y la revaluación de los acuerdos de pago.
- **ARQ:** Sistema de información comercial que cumple la función de recibir, administrar, procesar, almacenar y consolidar la información comercial de los usuarios del servicio de aseo.
- **Conciliaciones de cartera:** proceso mediante el cual se verifica la información de las cuentas por cobrar de la compañía para asegurar que coincidan los registros comerciales y financieros de los usuarios, entre las áreas de Contabilidad y Cartera.

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	2 de 8

Esto implica comparar y reconciliar los saldos de las cuentas, identificar y corregir discrepancias, y asegurar que todo el recaudo y transacciones hayan sido registradas correctamente con el fin de mantener la exactitud y la integridad de los estados financieros.

- **Cartera:** se define como, toda obligación originada por la prestación del servicio público domiciliario de aseo a favor de SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P para la gestión de la cartera o cartera gestionable, toda aquella que sea exigible y sobre la cual no curse limitación alguna o proceso que impida su tratamiento.
- **Castigo de cartera:** es un procedimiento contable y financiero con el que la compañía reconoce formalmente la existencia de deudas de usuarios, que por situación particular de los deudores o del predio, son incobrables y se retiran de sus activos.
- **Cobro persuasivo:** Se refiere al conjunto de acciones desarrolladas sobre los usuarios de cuentas que presentan mora y que tienen como objetivo obtener la normalización de la obligación mediante el pago total o financiación.
- **Cobro Preventivo:** Se refiere al conjunto de acciones desarrolladas sobre las cuentas con facturación corriente que están próximas a vencer con el objetivo de obtener el pago oportuno del usuario.
- **Depuración de Cartera:** Retirar de la cartera existente, aquellos usuarios a quienes no les fue prestado el servicio pero que se ha venido facturando. Ejemplo doble facturación, casa modelo en un conjunto residencial que cuya obra ya fue entregada, predio no existente, predio demolición para construcción de obras de infraestructura vial, entre otros.
- **Doble facturación:** Cuando existen dos o más cuentas que facturan una misma unidad habitacional o comercial, en este proceso se verifica que las cuentas pertenezcan al mismo predio, por tanto, se debe efectuar un acta de doble facturación con la cuenta directa o la que presente la cartera y se procederá a validar la vigencia desde que presenta el doble cobro para proceder a la depuración, el saldo adeudado se deberá pasar a la cuenta que quedará activa.
- **Edad de la Cartera:** Clasificación de la cartera según los días de mora.
- **Facturación Conjunta:** Es aquella generada en única factura a través de otra empresa de servicio público domiciliario (Servicio de energía) donde se refleja por separado el valor cobrado por cada servicio prestado (Servicio de Aseo y Servicio de Energía). Esta factura no podrá cancelarse de manera independiente, ya que el fin es garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de estos, salvo aquellos casos que define el artículo 147 de la Ley 142 de 1994.

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	3 de 8

- **Facturación Directa:** Es aquella generada por la Empresa prestadora del servicio de aseo en los predios donde no existe prestación de otra empresa de servicio público domiciliario (Servicio de energía) con la cual se tenga convenio para facturar el servicio de aseo de manera conjunta, esto por cuanto la Empresa de aseo tiene la obligación de facturar el servicio, ya que el servicio de aseo no puede suspenderse.
- **Gestión de Cobro:** es el conjunto de actividades y estrategias implementadas sobre la cartera de la compañía, con el objetivo principal de asegurar el recaudo efectivo y oportuno de las cuentas por cobrar. Esta gestión incluye la planificación, ejecución y monitoreo de acciones destinadas a recuperar los montos adeudados por los usuarios, garantizando así la liquidez y estabilidad financiera de la compañía.
- **Mercado no regulado del servicio público de aseo:** se refiere a la prestación de servicios complementarios o especiales (no el aseo domiciliario básico) donde las tarifas y condiciones no son fijadas por el Estado, sino negociadas directamente entre el usuario (grandes generadores, industrias) y el prestador, bajo el marco general de la Ley 142 de 1994, permitiendo mayor libertad contractual para servicios específicos como recolección y transporte de residuos especiales o manejo de residuos no convencionales.
- **Pago oportuno:** Fecha límite para pagar una obligación adquirida sin intereses de mora.
- **Predio inhabitable:** es cuando no pueda ni deba ser habitado a causa de sus malas condiciones de salubridad, o por su alto índice de peligrosidad (por ejemplo, un riesgo elevado de derrumbe de techos o paredes) o porque no pueden proporcionarse en ella los servicios básicos: no tener acceso a un baño, una cocina o a las habitaciones.
- **Recaudo:** actividad que comprende el pago de los usuarios, el reporte de los facturadores conjuntos y la información correspondiente al recaudo directo, que afecta el saldo total de cartera del usuario.
- **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.
- **SIESA:** Sistema de información empresarial en el que se almacenan los datos financieros de la compañía, así mismo, se usa para facturar servicios especiales.

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	4 de 8

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.
- **IGAC:** “<https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>, es el mecanismo que se utiliza para la consulta de los predios, que se encuentran en estudio para castigo de cartera.

5 CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE CUENTAS A CASTIGAR

- Todos los casos deben tener gestión de cobro que justifiquen la incobrabilidad.
- Preferiblemente las cuentas contrato no deben tener PQR'S activas.
- Las cuentas no deben presentar pagos en el último año.
- Los usuarios no deben tener financiaciones activas que se encuentren al día.
- Las cuentas contrato deben tener saldo de cartera vencida, contando capital e intereses, adicionalmente, que se haya realizado gestión de cobro efectiva (visita, llamada, correo certificado y cualquier otra gestión con la que se pueda identificar el cobro realizado).
- Cuentas que ya tengan gestión de forma preventiva y/o pre jurídica, donde se evidencien soportes tales como cartas enviadas y efectivas, mensajes de texto (SMS), actas de visita y registro fotográfico de los predios. (Mínimo 3).
- Se debe incluir por cuenta por lo menos un acta de visita del predio, tanto para el mercado regulado como para el no regulado.
- La empresa **podrá considerar castigar exclusivamente los intereses superiores a 360 días**, de los componentes propios, en estos casos será suficiente como pruebas de cobranza dos soportes de cobros, no requiere visita del predio.
- Las cuentas deben contar con servicio activo.
- Se permitirá validar la opción de castigar cartera que se encuentre en no cobro, es decir que esté correcta la facturación pasada pero que actualmente no se le facture el servicio, previa validación que no falte ajuste alguno.
- Se incluirán para castigos de cartera las cuentas contrato de los predios ubicados en zonas de alto índice de peligrosidad, de difícil acceso, alto riesgo, renuentes, barrios subnormales, para soportar esta causal se deberá adjuntar el (prevención y protección

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	5 de 8

de la Defensoría del Pueblo o alerta temprana).

- No se deben castigar cuentas del sector oficial.
- Se deben seleccionar cuentas que aporte el área Jurídica, y debe contar con un concepto de castigo emitido por el asesor jurídico encargado, junto con las pruebas de cobro realizadas por el área Jurídica. (Mínimo 3 gestiones efectivas con su respectivo soporte físico).
- Se pueden incluir cuentas de predios donde se realizan actividades ilegales o al margen de la ley y que a la fecha no han sido incluidos en el reporte de la Sociedad de Activos Especiales, SAE, y por tanto no han sido adjudicados o sin ningún tipo de productividad.
- Por situación particular del deudor (secuestrado, en prisión, predios en procesos sucesión compleja, de propiedad de ancianos, personas discapacitadas en condición de indigencia y demás situaciones que lo ameriten).
- Cuentas contrato con gestiones de cobro que sean determinadas en comité de cartera como incobrables.
- Cuentas contrato con alguna particularidad o circunstancia ajena a las descritas en los puntos anteriores de este documento y que se presuma mediante concepto jurídico o acto administrativo su alto índice de incobrabilidad.
- El castigo por efectuar debe estar alineado a las políticas del área Financiera.

6. SOPORTES REQUERIDOS PARA CASTIGO DE UNA CUENTA.

- Expediente con soportes que evidencien la gestión preventiva, prejurídica y jurídica (según corresponda en cada caso).
- Formato de concepto jurídico MR-F-09-Concepto-jurídico.
- Soportes de las gestiones efectivas realizadas por parte del proceso de Cartera y/o jurídico. Llamadas telefónicas, wasap de cobros, cartas entregadas con su respectiva guía de entrega efectiva)
- Comunicado que contenga las zonas de alto riesgo o difícil acceso (cuando sea ésta la causal para castigo de cartera), por orden de un ente competente.
- Documentación de alerta temprana emitida por la alcaldía.
- Cuando aplique Plan integral de seguridad y convivencia ciudadana.
- Acta de visita para las cuentas que se encuentran en el proceso de castigo total o parcial de los componentes castigables determinados en la tabla de componentes castigables.

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	6 de 8

7 CONSIDERACIONES TECNICAS PARA LOS EXPENDIENTES

- Cada expediente debe tener una estructura determinada de nombre por cada tipo de archivo, para lograr estandarización y organización a través de todas las carpetas de castigo, dichos tipos de archivo son:
- **Carta:** Carta de cobro con el saldo actual que debe el usuario, el cual se envía a través de un servicio de mensajería masivo. Estructura de nombre: SAGM-AAMMDD-#POLIZA. Se puede obtener en formato PDF o Word.
- **Guía:** Prueba de la entrega de la carta de cobro, el cual genera la empresa de mensajería masiva, este documento tiene información detallada de la entrega de la carta al usuario. Estructura de nombre: SAGGM-AAMMDD-#POLIZA, generalmente debe tener formato PNG.
- **Acta de Visita:** Es un documento expedido por el personal de terreno en el cual, a través de una visita física, se hace entrega de una carta de cobro en persona o bajo puerta, y se genera registro de material fotográfico de la propiedad, haciendo constancia de la situación de cobro y que el predio es existente. Estructura de nombre: SAGTA_#POLIZA, solo en formato PDF.
- **Concepto Jurídico:** Documento formal elaborado por un asesor jurídico de cada regional, en el cual se analiza el caso específico del usuario y se emite una opinión técnica y profesional sobre la situación legal concreta del saldo del usuario. Estructura de nombre: SA_CJ_#POLIZA, solo en formato PDF.

8. CONSIDERACIONES

- El área Financiera dará el dato de los castigos estimados a ejecutar del año al área de Cartera, no obstante, el área de Cartera según los lineamientos recibidos podrá ejecutar los castigos en el transcurso del año, con el propósito de no ejecutarlos todos en el mismo periodo.
- Los castigos se efectuarán **la totalidad de la cartera (todas las edades), junto con la totalidad de los intereses**, para las cuentas propuestas y en los componentes propios.
- Se debe efectuar un comité de castigo para dar a conocer a la Gerencia las cifras a castigar, donde participarán la Gerencia, la Gerencia de Mercado Regulado, la Gerencia Financiera, la Gerencia Jurídica y las áreas de Facturación y Cartera.
- La Junta directiva aprobará en comité y mediante un acta de Junta directiva, el castigo de las cuentas definitivo, acta que se entregará a Facturación como soporte de los castigos.
- El área de Facturación es la encargada de aplicar los castigos en el sistema Comercial.
- El área de Facturación en el momento de ejecutar los castigos actualizará la cartera a

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	7 de 8

la fecha, una vez cuente con la información presentará el resumen de la cartera a castigar resultado del análisis, esta información permitirá tomar acciones en los casos en que falte cartera para cumplir con la meta de los castigos indicada en el acta de Junta Directiva.

- Una vez se ejecuten los castigos a la cartera, el área de Facturación realizará una certificación para el área Financiera.
- El área de Facturación validará aleatoriamente los expedientes de las cuentas a castigar.
- Antes de avanzar en el proceso de cargue definitivo de las pruebas de cobro al Sistema Comercial, los expedientes de cada cuenta deben pasar por una revisión interna de calidad, en la cual el responsable verifica que la gestión de cobro realizada sea válida y pueda ser usada como soporte para el castigo de la cuenta.
- Es responsabilidad de las áreas que participan en la ejecución de los castigos, la validación de las actividades que se realizan, en el caso de Facturación se debe validar los ajustes a la cartera que efectúan y de parte de Cartera que se haya ejecutado lo solicitado, para tal efecto Facturación entregará los reportes requeridos para efectuar los análisis correspondientes.
- El área de Cartera deberá cargar el expediente de castigo al sistema comercial, con el propósito de contar con los soportes documentales de los castigos ejecutados, mínimo 3 pruebas efectivas de cobro.
- Si se reciben y aplican recaudos a cartera castigada el área de Recaudo certificará los recaudos como otros recaudos.
- Se podrán castigar cartera que se considere por la compañía de cuantías menores (es decir inferiores a \$150.000), previa autorización de la Gerencia corporativa de operaciones comerciales y financieras.

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	15/11/2023	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

	PROTOCOLO PARA CASTIGO DE CARTERA	CÓDIGO	GRC-OD-05
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	15/11/2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN	11/12/2025
		PÁGINA	8 de 8

3	11/12/2025	Directora de Recaudo y Cartera	Actualización de alcance, objetivo y condiciones de castigos, se incluyó el mercado no regulado.
---	------------	-----------------------------------	---

Elaboró: Jefe Nacional de Cartera / Directora de Recaudo y Cartera	Revisó: Director de Mercado Regulado
Aprobó: Gerente Mercado Regulado (E)	

COPIA CONTROLADA: SI ☒ NO