

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	1 de 3

PROCESO: RECAUDO Y CARTERA

OBJETIVO: Garantizar y controlar el recaudo de los valores facturados por convenios de facturación conjunta y directa, generando la correspondiente recuperación de cartera

RESPONSABLE DEL PROCESO: director Nal. de Recaudo y Cartera, jefe Nal. de Recaudo, Jefe Nal. de Cartera, Analistas de Recaudo, Analistas de Cartera, Auxiliares de Recaudo y Auxiliares de Cartera.

ALCANCE: El proceso inicia desde el recaudo de pago de los usuarios hasta la recuperación de cartera de usuarios morosos de pago.

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
¿Que entra? (documentos, materiales)	¿De Dónde vienen? (proveedores)	Listar las actividades generales		¿Que sale? (documentos, materiales)	¿Para Dónde? (clientes)
		PLANEAR	HACER		
- Movimientos bancarios - Archivos planos de Financiaciones y recaudo - Matrices de pagos integrados en sistemas comerciales - Ejecución del cierre mensual de la cartera, Descarga del sistema comercial ARQ. Planos de ARQ 96,97,156. Planos, Edad de cartera Zona, Cartera por edades. Plano de cartera, plano de cartera por componentes. - Critica de los archivos planos de cartera. - Segmentación de la cartera	Tesorería. Facturadores conjuntos y usuarios. Gestión contable. Gestión recaudo y cartera. Gestión gerencial. Gestión calidad. Sistemas comerciales ARQ.	Proyecciones anuales de recaudo y caja Nuevos canales de pago de acuerdo con necesidades del mercado Proyectos de automatización de actividades en conjunto con área de tecnología. Diagnóstico de cartera: Clasificación por edades (corriente, 60, 90, 180, 360 días). Segmentación por tipo de usuario (residencial, comercial, industrial, oficial). Definición de objetivos: Reducción del índice de cartera vencida. Políticas de cobro: Tiempos de gestión (prejurídico, jurídico). Condiciones de acuerdos de pago. Estrategias de recuperación: Cobranza preventiva. Cobranza persuasiva. Cobranza coactiva (según normativa aplicable). Identificación de riesgos: Zonas de alto riesgo. Zonas de difícil acceso.	Revisión diaria de portales bancarios Aplicación de pagos de facturación directa y conjunta Suministrar información de recaudos y cartera por usuarios, uso, conceptos y edades. Gestión de cobranza: Llamadas, mensajes, correos electrónicos, Visitas en campo, atención en presencial y WhatsApp. Acuerdos de pago: Negociación con usuarios. Formalización y seguimiento. Suspensión del servicio: Aplicación conforme a normativa vigente. Gestión prejurídica y jurídica: Remisión a cobro jurídico. Uso de herramientas: Sistema comercial ARQ, software de soporte para el análisis de datos. Capacitación del personal:	- Validación de integración de pagos de usuarios en sistema comercial ARQ. - Registros de pagos de usuarios directos y conjuntos. - informes de recaudos y cartera por edades y centros de operaciones. - Conciliación de recaudo con tesorería. - Conciliaciones de recaudo y cartera con área contable. - Recuperación de cartera jurídica. - Informe de gestión de indicadores. - Acciones correctivas y/o de mejora. - Expedientes para castigo de cartera. - Cartas y guías soporte de cobro. - Consolidados de información para verificación de la	Gestión gerencial. Gestión de facturación. Gestión contable y financiera. Gestión recaudo y cartera. Gestión comercial. Gestión de calidad.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	2 de 3

- Asignación de la gestión de cobro (Visitas, Cartas, SMS, llamadas, correos electrónicos.) - Seguimiento y control de los procesos de asignación y recuperación de la cartera. “Análisis de Información “ - Subprocesos - Conciliación con el área financiera. - Asignación jurídica. - Comité de castigo de cartera. - Depuraciones - Comité semanal de seguimiento de actividades asignadas (proyectos de mejora continua al proceso.)		Cartera de servicios especiales. Cumplimiento normativo: Regulación de servicios públicos (ej. Ley 142 de 1994). Recursos: Personal de oficina y terreno, herramientas tecnológicas PC, impresoras, presupuesto definir el costo de las actividades a realizar.	Técnicas de cobranza, servicio al cliente y actualizaciones de procesos.	- recuperación de la cartera por gestiones. - Acuerdos de pago.	
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Aplicación correcta de los pagos reportados por facturadores conjuntos y directa. Auditorias diarias de la ejecución de los procesos de cartera. Autoevaluación de la gestión del proceso mediante el cálculo y análisis de indicadores. Estadísticas de recaudo por canal de pago, tipo de facturación, uso y estrato. Revisión, actualización y conciliación de la cartera jurídica.	Toma de acciones preventivas y correctivas frente a novedades. Reuniones con las áreas involucradas en los procesos (Facturación, Tesorería, contabilidad, tecnología y facturadores conjuntos) Automatización de procesos para la mejora de los tiempos de respuesta, optimización de recursos y veracidad de la información.		

RECURSOS		
HUMANOS	TÉCNICOS	LOCATIVOS
Organigrama vigente del área de recaudo y cartera.	Computador, impresora, teléfonos celulares.	Puesto de trabajo, papelería, archivadores.

REQUISITOS		DOCUMENTOS
LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO	GCA-FO-19
		VERSIÓN	8
		FECHA EMISIÓN	13/08/2008
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/08/2025
		PÁGINA	3 de 3

Matriz legal vigente	ISO 9001 versión 2015	Sistema en línea - Ágora
----------------------	-----------------------	--------------------------

No	Tipo de indicador	Procesos	Nombre del Indicador	Formula del Indicador	Responsable del diligenciamiento	Responsable de la gestión	Frecuencia	Meta
1	Resultado	Recaudo	Eficiencia de recaudo	Total, recaudo / Total facturación (directa, conjunta o subsidios)	Jefe Nal. de Recaudo	Jefe Nal. de Recaudo	Mensual	90%
2	Resultado	Cartera	Cartera vencida	Valor de la cartera de componentes propios de 61 días en adelante, no se incluye la cartera financiada, solo cartera del servicio 7.	Jefe Nal. de Cartera	Jefe Nal. de cartera	Mensual	0% - 85%

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
25/03/2026	Creación del documento	James Gallego – John Rodriguez - Jefe nacional de cartera
13/05/2026	Ajuste en Software utilizados	James Gallego - Jefe nacional de cartera