

	ASIGNACIÓN JURÍDICA	Código: GRC-IN-05
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 25/07/2024
		Fecha de actualización: 3/07/2026
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos, políticas y requerimiento 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. 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 facturado del periodo, junto con los intereses de mora mes liquidados.
- Cartera vencida: Corresponde a la cartera mayor a 61 días de vencida

	ASIGNACIÓN JURÍDICA	Código: GRC-IN-05
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 25/07/2024
		Fecha de actualización: 3/07/2026
		Página 2 de 5

4. CONTENIDO

CRITERIOS PARA ASIGNACIÓN DE CUENTAS A COBRO JURÍDICO

- a. 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 asignar de la cartera del mercado NO regulado se realizarán conforme a la siguiente clasificación:
- | REGIONAL | MESES MORA | VALOR DE LA CARTERA | CANTIDAD DE GESTIONES |
|--------------|------------|---------------------|-----------------------|
| Serambiental | 12 | \$ 3.000.000 | 6 |
- Así mismo Los montos para a asignar la cartera del mercado regulado y no regulado, la podrá realiza cada Gerente General de la regional y/o la Dirección de Recaudo y Cartera, conforme a sus propios criterios.
- b. 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 tres 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	FACTURACION CONJUNTA
NOMBRE USUARIO	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	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

	ASIGNACIÓN JURÍDICA	Código: GRC-IN-05
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 25/07/2024
		Fecha de actualización: 3/07/2026
		Página 3 de 5

DATOS CARTERA			
TIPOLOGIA	PARA ASIGNACION	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

- c. 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.
- d. La entrega de cuentas para el área jurídica será de los usuarios con servicio activo, es decir que estén liquidando servicio en la actualidad.
- e. Se podrá asignar al área jurídica, las cuentas de usuarios oficiales.
- f. Se podrá asignar al área jurídica, las cuentas que estén marcadas en el sistema como castigos de cartera, para su respectiva gestión, previa autorización de la Dirección de Recaudo y Cartera.

SOPORTES REQUERIDOS PARA UN EXPEDIENTE JURÍDICO.

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

5. POLÍTICAS

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Mensualmente, se actualizarán los saldos y recaudos a corte de cada mes.
- e. 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

	ASIGNACIÓN JURÍDICA	Código: GRC-IN-05
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 25/07/2024
		Fecha de actualización: 3/07/2026
		Página 4 de 5

cuentas que fueron entregadas para gestión y que a la fecha se encuentren con gestión activa.

- f. El proceso de comisión, es validado por los abogados antes de ser pasado al área de gestión humana.
 - El área Jurica deberá reportar al área de cartera, las novedades de las cuentas que por algún motivo no se pueden gestionar.
- g. El área de tecnología suministrará la plataforma adecuada para compartir la información de cifras y gestión por parte de las áreas.
- h. 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 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	

6. ACLARACIONES

- a. Una vez el usuario paga la deuda, ésta se normaliza y se retira de la asignación jurídica.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Se realizarán reuniones trimestrales con el equipo de cobranza jurídica, para socialización y seguimientos a los casos que se tienen en asignación jurídica.
- e. 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 JURÍDICA	Código: GRC-IN-05
		Versión: 3
		Fecha de emisión: 25/07/2024
		Fecha de actualización: 3/07/2026
		Página 5 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	25/07/2024	Creación.
2	14/10/2025	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social
3	03/07/2026	Actualización meses mora, Validación de comisiones. Asignación de cartera no regulados y oficiales.

8. RESPONSABLES

Firmas autorizadas	Cargo	Nombre
Elaboró	Jefe nacional de cartera	James Gallego
Revisó	Jefe nacional de cartera	James Gallego
Aprobó	Director nacional de recaudo y cartera	Diana Rondón