



MANUAL DE GESTION DE CARTERA

CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. ESP.

ARTÍCULO 1. - OBJETIVO: Adoptar el reglamento interno de recaudo de cartera y determinar las políticas de cobro y control de la cartera. La Empresa a través de sus diferentes áreas, según las competencias atribuidas a cada una de ellos, velará por el cumplimiento de las políticas y procedimientos contenidos en este Reglamento.

ARTICULO 2. - CAMPO DE APLICACIÓN: El presente Reglamento se aplica para la recuperación de cartera por la prestación del servicio público domiciliario de aseo adelantada por CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P., en virtud del contrato 285 del 18 de enero de 2018.

ARTÍCULO 3. - DEFINICIÓN DE CARTERA: Para efectos del presente reglamento se define como cartera toda obligación originada en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, cuyo plazo para el pago se encuentre vencido, bien sea de facturación conjunta o directa.

ARTICULO 4. –CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA: Para efectos de su recuperación y monitoreo, la Cartera se clasifica de acuerdo con la edad de mora de la deuda; esto permitirá orientar las acciones a tomar frente a la cartera más antigua.

ARTICULO 5. - ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO DE LA CARTERA: Para efectos del cobro de la cartera se adelantaran las siguientes etapas:

- a) Etapa misional.
- b) Etapa pre-jurídica.

ARTICULO 6. - GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO: En el marco de sus competencias, el Centro de Atención se ocupara de los procesos de atención al Usuario a aquellos usuarios que presenten mora en el servicio de aseo.

Así mismo, conocerán de las reclamaciones que interpongan los usuarios propios del procedimiento administrativo y hasta el agotamiento del mismo: en consecuencia, les corresponde establecer que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo.

ARTÍCULO 7. - ETAPA MISIONAL: En la etapa misional se realiza el análisis a aquellas cuentas que presenten edades mora con respecto al catastro de cartera total del ase 3

ARTÍCULO 8. – PROCEDIMIENTO ETAPA MISIONAL: La etapa se realiza los primeros días de cada mes. A partir de este momento, las personas del grupo de cartera, realizaran los análisis correspondientes al catastro de usuarios morosos para identificar las cuentas que se desean gestionar en la etapa pre-jurídica.



ARTICULO 9. - ETAPA COBRO PRE JURIDICA: En esta etapa se busca identificar las causas del no pago oportuno del servicio de aseo y de obtener el pago voluntario de dichas obligaciones ofreciendo al usuario alternativas de pago.

ARTÍCULO 10. – PROCEDIMIENTO ETAPA PREJURIDICA: En esta etapa y una vez definida en la etapa misional la cartera a trabajar, se realizaran las siguientes actividades:

- a) Se generara una orden de trabajo y carta de cobro a cada usuario que se desea gestionar.
- b) Se realizan visitas a los predios con personal propio de la compañía.
- c) Se diligenciara un acta de visita donde quedara detallado las características del predio.
- d) Conforme a la información recopilada en terreno, el responsable del proceso de cartera realizara un análisis del diagnóstico de la cartera y si se requiere realizar algún tipo de ajuste se realizara bajo los siguientes parámetros:

PARAMETROS A LAS CUENTAS CON CARTERA QUE REQUIEREN AJUSTES

| RESULTADO DE LA VISITA | PROCEDIMIENTO |
|--|---|
| LOTE | Una vez recibida el Acta de visita donde se informa que el predio es un lote, se ingresan los datos del acta en el sistema y se procede a la depuración de la cartera e inactivación de la cuenta en el sistema de facturación. Cuando se gestionan cuentas contrato que se encuentran clasificados como lotes y ya fueron construidos, se debe verificar en terreno si ya tiene una cuenta contrato asignada por el EAB (en este caso se tomaría el procedimiento de Doble Facturación). |
| PREDIO DEMOLIDO | Una vez recibida el Acta de visita donde se informa que el predio se encuentra demolido, se ingresa los datos del acta en el sistema y se procede a inactivar la cuenta y depurar la cartera a la que haya lugar según el caso. |
| INHABITABLE | Se ingresan los datos del acta en el sistema y se procede a depurar la cartera a la que haya lugar según el caso e inactivar la cuenta en el sistema de facturación. |
| DOBLE FACTURACIÓN | Una vez recibida el acta de visita donde informan que el predio cancela por otra u otras cuentas contrato, se ingresa los datos del acta en el sistema, se verifican los periodos de facturación en que presenta doble facturación, se efectúan los ajustes respectivos, se actualizan los datos del suscriptor y se gestiona los saldos pendientes. Si queda algún saldo pendiente por la cuenta contrato inactiva, se traslada el saldo a la cuenta contrato activa. |
| PREDIO ABANDONADO O EN RUINAS | Se ingresa los datos del acta en el sistema y se procede a depurar la cartera a la que haya lugar según el caso e inactivar la cuenta en el sistema de facturación. |
| DIRECCIONES INEXISTENTES E INCOMPLETAS | Una vez recibida el acta, se ingresan los datos de esta en el sistema, se valida el estado de la cuenta contrato en SAP con el fin de validar que no existe la dirección y contar con un soporte adicional para depurar la cartera e inactivar la cuenta contrato en el sistema de |



| | |
|---------------------|---|
| | facturación. |
| SERVICIOS GENERALES | Se ingresan los datos del acta en el sistema, se depura la cartera a la que haya lugar según el caso y se inactiva la cuenta contrato en el sistema de facturación. |
| PREDIO VACIO | Se ingresan los datos del acta en el sistema, se ingresa la información recopilada en terreno al sistema de facturación y se reliquida la cartera en el sistema de facturación según el caso al que haya lugar. |

Una vez se haya ajustado el valor de la cartera según el caso y si queda algún saldo pendiente, se le informara al usuario el valor adeudado por medio de la factura del servicio, con el fin de que conozca el nuevo valor adeudado y pueda quedar al día con su obligación.

- e) Si el usuario lo desea, el visitador comercial podrá realizar financiaciones en terreno para lo cual quedara registrado en el acta de visita el número de meses a financiar y le solicitara al usuario interesado en financiar copia de la cedula.
- f) Estos documentos se entregaran al encargado de realizar las financiaciones para que realice la financiación en el sistema de facturación y posterior a esto se entregue el pagare, autorización para el uso de información y/o reporte a centrales de riesgo y factura del servicio, documentos que serán entregados a través al usuario.

ARTICULO 11. - OBJETIVO DE LAS POLITICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA: las Políticas de recuperación de cartera estarán orientadas a facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y deberán contribuir en el proceso de recuperación de la cartera morosa de la empresa, de conformidad con la normatividad.

Para tal efecto podrán contemplarse, el otorgamiento de facilidades de pago donde se tendrán en cuenta las políticas de financiación establecidos.

ARTICULO 12. - ACUERDOS DE PAGO DE OBLIGACIONES EN MORA: La empresa podrá autorizar acuerdos de pago que faciliten cancelar las obligaciones en mora generadas por concepto de la prestación del servicio público domiciliario de aseo, teniendo en cuenta las políticas de financiación establecidas.

ARTICULO 13. - PLAZOS PARA LOS ACUERDOS DE PAGO: El plazo máximo que se podrá otorgar en los acuerdos de pago será hasta de treinta (36) meses, dependiendo del monto de la obligación y las condiciones especiales acreditadas por el deudor y evaluadas por la Subgerencia del área comercial.

Las cuotas de financiación serán mensuales o bimestrales de acuerdo al ciclo de facturación las cuales serán incluidas en la factura correspondiente al servicio, por lo tanto, será responsabilidad del deudor reclamar la factura de financiación en un punto



de atención en las fechas señalados en el plan de pagos, en caso de que no reciba factura.

ARTICULO 14. - TASAS DE INTERÉS: La tasa de financiación y de mora serán establecidas por el funcionario encargado del proceso y esta no sobrepasara el máximo interés legal permitido.

ARTICULO 15. - EXONERACIÓN DE INTERESES DE MORA: La empresa podrá contemplar la exoneración total de los intereses moratorios, esto es, hasta del cien por ciento (100%) o parcial, dependiendo de las condiciones especiales del plan de pagos al cual se acoja el deudor.

ARTICULO 16. - RESOLUCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO: El interesado en acogerse al plan de pagos, que se encuentre habilitado legalmente para tal fin, podrá suscribir con la empresa el respectivo acuerdo de pago aportando los documentos que las políticas establezcan al respecto. En dicho acuerdo deberá estar incluida la autorización expresa del usuario para ser reportado a las centrales de riesgo, en caso de incumplir el acuerdo.

El incumplimiento de dos (2) cuotas de financiación continuas, extinguirá el plazo inicialmente pactado y, como consecuencia de ello, se consolidará la obligación y se continuará con el cobro en la etapa procesal que corresponda.

Prevía la extinción del plazo, la empresa podrá autorizar la refinanciación de lo obligación, en los términos y condiciones que para el efecto se hayan señalado.

ARTICULO 17. - PAGOS PARCIALES: La EMPRESA, podrá recibir abonos parciales para el pago de las obligaciones en mora a cargo de los usuarios del servicio público de aseo.

Los tenedores de inmuebles a cualquier título, categoría esta última en la cual se encuentran los arrendatarios, los comodatarios, los poseedores y quienes detenten los inmuebles a cualquier título sin ser sus propietarios, podrán acogerse al presente sistema de abonos y también suscribir acuerdos de pago y/o financiaciones.

ARTICULO 18. - FORMALIZACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAGO Y/O FINANCIACIONES: Los Acuerdos de Pago y/o Financiaciones, que la EMPRESA autorice a los deudores de obligaciones en mora, constarán por escrito y en ellos se consignará, cuando menos, lo siguiente:

- a. Número de cuenta contrato y dirección del predio.
- b. Nombre y documento de identidad.
- c. Teléfono.
- d. Dirección de correspondencia del deudor y/o propietario y dirección de correo electrónico, si lo tuviese.
- e. Monto de la deuda a financiar.



- f. Plazo para el pago.
- g. Número y valor de cada cuota.
- h. Consecuencias del incumplimiento y cláusula aceleratoria.
- j. Autorización expresa a la Empresa para consultar y reportar el nombre e identificación de la persona natural o jurídica, ante las centrales de riesgo.
- k. Los demás aspectos que se requieran para la formalización del respectivo acuerdo.

ARTICULO 19. - REQUISITOS PARA ACCEDER A LOS ACUERDOS DE PAGO: A fin de acceder a los planes de pago dispuestos por la EMPRESA el deudor interesado podrá presentarse ante la Empresa y realizar un acuerdo de pago, través de los visitantes comerciales quienes realizaran la financiación en terreno o por medio telefónico a nuestra línea de atención al usuario.

La solicitud de celebración del acuerdo de pago incluirá de manera textual, la autorización para realizar reportes en las centrales de riesgo acerca del comportamiento del acuerdo de pago, teniendo como referencia nombre y documento de identidad de la persona que suscribió el acuerdo de pago.

Así mismo, el interesado suscribirá el Acuerdo de pago en los términos y Condiciones señalados anteriormente y constituirá las garantías exigidas por la EMPRESA, en caso de que sean requeridas para la autorización de la financiación.

ARTICULO 20. - RECUPERACIÓN DE CARTERA EN PROCESOS CONCURSALES: Dentro de los procesos concursales de reestructuración de obligaciones, de insolvencia empresarial, concordato y liquidación obligatoria, la EMPRESA podrá designar a un apoderado que tendrá a su cargo la representación de los intereses de la Empresa y la vigilancia y control de los procesos concursales ante la entidad competente, con el fin de recuperar la cartera morosa por concepto de la prestación del servicio de aseo.

Así mismo, podrá designar apoderados para el trámite que se debe surtir en virtud de la ley 1116 del 27 de diciembre de 2006 "Régimen de Insolvencia Empresarial", y las normas que la complementen o modifiquen, con el mismo fin.

ARTICULO 21. - REPORTES: La EMPRESA podrá reportar a los usuarios que suscriban algún acuerdo de pago en las Centrales de Riesgo que considere, siempre que el suscriptor y/o usuario haya otorgado su consentimiento expreso al momento de la celebración del contrato del acuerdo de pago, de haberse celebrado éste último, y para tal efecto deberá tener en cuenta los siguientes principios:

1. Principio de finalidad: la recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de los metas frazadas para la recuperación de la cartera y acorde con las finalidades de las Políticas de Tratamiento de la Información de la EMPRESA



2. Principio de calidad de la Información: la información reportada o los centrales de riesgos y, debe ser completa, veraz, actualizado e imparcial, de manera que muestre la situación real del titular de los datos, lo que comprende no sólo su estado actual, sino los dotes históricos que de acuerdo con las normas o jurisprudencia se puedan reflejar.
3. Principio de permanencia de la Información. La información desfavorable al titular en las centrales de riesgo permanecerá por el tiempo que determine el orden jurídico aplicable, contado a partir del momento en que se haya producido el pago respectivo.
4. Principio de seguridad: La información reportada en los centrales de riesgo será competencia de la Subgerencia Comercial, esta información se manejará con los controles técnicos y humanos tendientes a impedir su deterioro, pérdida, alteración, consulta o uso no autorizado o fraudulento.
5. Principio de diligencia: Los procedimientos adoptados por la EMPRESA para la recolección, procesamiento y reporte de la información deben cumplir con los parámetros que el orden jurídico aplicable establece, con las exigencias técnicas propias de la actividad, con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información y acorde con las finalidades de las Políticas de Tratamiento de la Información de la EMPRESA.

ARTICULO 22. - PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: Si fuere del caso, a fin de efectuar el reporte de los usuarios que suscribieron un acuerdo de pago en las Centrales de Riesgo, se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

Ante las Centrales de Riesgos, la Subgerencia Comercial diligenciará el reporte establecido por las centrales de riesgo, y se encargará de incluir toda la información requerida para reportar a los usuarios.

La EMPRESA es fuente de información ante las centrales de riesgo y será responsable de la veracidad de la información que suministra para el reporte.

En cualquiera de los eventos, se debe contar con autorización expresa del deudor al momento de la celebración del contrato de servicios públicos o del acuerdo de pago, de haberse celebrado éste último, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

ARTICULO 23. - PROVISIÓN DE CARTERA, DETERIORO DE CARTERA (NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA- NIIF): Es la evaluación técnico que permite determinar la probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad de la Obligación.

El cálculo de la provisión y/o deterioro estará a cargo de la Subgerencia Comercial, responsable de acuerdo con la naturaleza de la cartera, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso o productor, obligaciones financiadas y sin financiar, naturaleza de la obligación. Así mismo, se



calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de la EMPRESA expedido por la Jefatura de Contabilidad.

Estas actividades de provisión y deterioro de cartera, se realizarán de conformidad con lo dispuesto al respecto en las normas internacionales de información financiera NIFF.

ARTICULO 24. - CRITERIOS PARA EL CASTIGO DE CARTERA: El castigo de cartera a favor de la EMPRESA, se adelantará conforme a los criterios de antigüedad y cuantía de la deuda, exigibilidad del título que la contiene, calidad del deudor u obligaciones económicamente improcedentes bajo el análisis de costo-beneficio por el costo de los procesos ejecutivos.

ARTÍCULO 25.- PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA EL CASTIGO DE CARTERA: El castigo de cartera deberá seguir el procedimiento que se señala a continuación:

a. **AUTORIZACIÓN:** Previo análisis de los criterios establecidos en el presente Reglamento, el castigo de cartera será autorizado por el Comité de Castigo de Cartera, conformado por el Sugerente Comercial y la Jefatura de Contabilidad, quienes elaborarán un acta con los suscriptores a los que se les castigará la cartera y sus montos.

Parágrafo.- En los eventos en los que la EMPRESA preste el servicio por virtud de un contrato celebrado con la entidad territorial o un prestador de naturaleza pública, no podrá efectuarse el castigo de cartera sin la autorización previa de la entidad pública contratante en el evento en que así lo exija el contrato que se haya celebrado con dicha entidad pública contratante o los documentos que formen parte del mismo; o cuando por virtud de dicho contrato un porcentaje del valor a recaudar por la prestación del servicio de aseo corresponda a la entidad pública contratante.

b. **TRÁMITE:** la Subgerencia Comercial, será la encargada de realizar el estudio de la cartera susceptible de castigo y presentarlo al área contable, para que una vez conformado el Comité de Castigo de Cartera, se logre la aprobación definitiva del castigo, sin perjuicio de lo establecido en el Parágrafo del literal a de este artículo.

ARTÍCULO 26. - EJECUCIÓN DEL CASTIGO DE CARTERA: Una vez autorizado el castigo de cartera, la Subgerencia Comercial, procederá a realizarlo en los términos señalados por el Comité de Castigo de Cartera.

La Subgerencia Comercial deberá presentar a la Junta Directiva de la EMPRESA, informes periódicos que reflejen el comportamiento de la cartera de difícil cobro y los castigos ejecutados.

ARTÍCULO 27. - MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA: La Subgerencia Comercial, realizará la medición y seguimiento de la cartera, así como de su recuperación, por medio de los siguientes mecanismos:

1. Informes periódicos sobre el estado de la cartera y el recaudo.
2. Indicadores del estado de la cartera y el recaudo.



3. Cartera recuperada y cartera depurada en el mes.

ARTÍCULO 28. - DEPURACIÓN DE LA CARTERA: Corresponde al conjunto de actividades orientadas a establecer la realidad comercial, financiera y económica de la cartera de la EMPRESA de manera que la información que refleje sea confiable, y permita identificar los bienes, derechos u obligaciones que conforman su patrimonio, mediante el análisis de cifras y demás datos contenidos en los estados, informes y reportes contables; para tal efecto se deberá reunir la información y documentación que sirva de soporte para los ajustes contables realizados a los saldos, con ocasión del proceso.

El área comercial será la responsable del proceso de cartera de la empresa y de los ajustes correspondientes a realizar en el sistema, con base en los criterios expuestos en el artículo 10 del presente reglamento.

ARTÍCULO 29. - CADUCIDAD DE SALDOS A FAVOR: La EMPRESA podrá realizar los ajustes a los que haya lugar de los saldos a favor que reflejen las cuentas contrato.

ARTÍCULO 30. - SANEAMIENTO DE LA CARTERA: La Subgerencia Comercial realizara el saneamiento de la cartera, utilizando las herramientas de castigo de cartera dispuestas para ello, o disponiendo la prescripción de la obligación, si a ello hubiere lugar.

Dado en Bogotá D.C., a los 22 días del mes de agosto de 2018