

# MANUAL DE GESTIÓN DE CARTERA

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	<b>OBJETIVOS DE LAS POLITICAS DE RECUPERACION DE CARTERA</b> .....	3
2.	<b>MARCO NORMATIVO</b> .....	3
2.1	<b>PRESCRIPCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</b> .....	6
3.	<b>DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	7
3.1	<b>DEFINICION DE CARTERA:</b> .....	7
3.2	<b>CLASIFICACION DE LA CARTERA</b> .....	7
4.	<b>POLITICAS DE CARTERA</b> .....	7
4.2	<b>FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES:</b> Las financiaciones autorizadas por Bogotá Limpia S.A.S – E.S.P. tendrán en cuenta la cuantía de la obligación, la edad de mora y su aplicación se dará en los parámetros establecidos. ....	9
	<b>CRITERIO DE FINANCIACIÓN:</b> .....	9
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PLAN FINANCIACIÓN.</b> .....	11
5.	<b>CANALES DE ATENCIÓN PARA ACUERDOS DE PAGO Y CARTERA.</b> .....	12
6.	<b>ETAPA PRE - JURIDICA.</b> .....	12
7.	<b>POLITICA DE CASTIGO DE CARTERA</b> .....	13
7.1	<b>ALCANCE</b> .....	13
a	<b>OBJETIVO</b> .....	13
8.	<b>PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA EL CASTIGO DE CARTERA.</b> .....	14
9.	<b>POLITICA DE DEPURACIÓN</b> .....	15
9.1	<b>DEFINICION DE DEPURACIÓN:</b> .....	15
9.2	<b>ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN PARA DEPURACIÓN</b> .....	15
9.2.1	<b>PROCEDIMIENTO</b> .....	15
10.	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b> .....	16

<p><b>Elaborado por:</b> Profesional ACR</p>	<p><b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Director Jurídico</p>	<p><b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 2 de 17</p>
--	--	---	---

## 1. OBJETIVOS DE LAS POLITICAS DE RECUPERACION 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 de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, de conformidad con la normatividad vigente.

Para tal efecto podrán contemplarse, el otorgamiento de facilidades de pago donde se tendrán en cuenta los parámetros del presente documento.

## 2. MARCO NORMATIVO

En primera medida, resulta pertinente mencionar que el numeral 7 del ARTICULO 2.3.2.2.4.2.109. **De los deberes.** Contenidos en el Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio" señala: "(...) 7. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir oportunamente la factura, el suscriptor o usuario está obligado a solicitar duplicado de esta a la empresa (...)".

Que de conformidad con la sentencia C-389 DE 2002 de la Corte Constitucional la cual da alcance al Artículo 96 de la Ley 142 de 1994 en el sentido de que faculta a la empresa prestadora del servicio público domiciliario para cobrar, rebajar o exonerar a los usuarios del pago de intereses moratorios o hacer convenios con los deudores.

Que la Compañía BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP., a través de la Resolución No. 27 de 2018, emitida por la UAESP, tiene la facultad de gestionar la cartera por la prestación del servicio de Aseo en las localidades de Barrios Unidos y Engativá, en los siguientes términos:

### "2.3. GESTIÓN DE CARTERA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

#### 2.3.1. Alcance

*El concesionario es responsable de adelantar todas las acciones necesarias para administrar adecuadamente la cartera generada por la facturación del servicio público de aseo, tendiente a la recuperación de esta teniendo en cuenta la relación costo-efectividad en su Área de Servicio Exclusivo. El actual esquema de prestación del servicio público de aseo NO contempla el recaudo de cartera de las concesiones anteriores.*

*Manejar la cartera de la actividad de aprovechamiento, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo 5 de la Parte 3 del Título 2 del Decreto 1077 de 2015, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así:*

*"Artículo 2.3.2.5.2.3.5. Gestión de recuperación de Cartera. Los costos de la gestión de recuperación de cartera de la actividad de aprovechamiento se sujetarán a las reglas definidas en el convenio de facturación conjunta de cada una de las personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. De las condiciones de recuperación de cartera pactadas en los convenios de facturación conjunta, deberán ser informadas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento."*

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 3 de 17
--	---	---	--

Que mediante concepto 843 de 2008, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD señaló lo siguiente:

*“En cuanto a la normatividad que faculta a las empresas para llevar a cabo la recuperación de cartera morosa, el régimen de los servicios públicos domiciliarios contenidos en las leyes 142 y 143 de 1994, sus decretos reglamentarios y las disposiciones regulatorias, no contiene normas especiales relativas a la recuperación de cartera, por lo que habrá que considerarse que la materia se encuentra sometida a las reglas generales del derecho privado, a las estipulaciones del contrato de condiciones uniformes y en su defecto a las disposiciones del Código de Comercio, al Código Civil y al Código de Procedimiento Civil (...) o al que lo modifique y/o sustituya, subrayado por fuera del texto.*

*Por tanto, dentro del marco legal señalado, las empresas de servicios públicos pueden adoptar las políticas que consideren convenientes para la recuperación de cartera, entre ellas el cobro ejecutivo o coactivo, el cobro persuasivo o la suscripción de acuerdos de pago con los usuarios morosos. En consecuencia, existe libertad para diseñar sus mecanismos de recaudo de cartera morosa”.*

Que con fundamento en el concepto de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y en el marco de la autonomía prevista en la Ley 142 de 1994, en lo que se refiere a la recuperación de cartera morosa, BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, establecerá a través del presente reglamento, políticas que le permitan la recuperación de la cartera que garanticen la liquidez, así como aquel servicio que la empresa llegase a prestar.

En relación con el cobro de intereses de mora, el artículo 96 de la Ley 142 de 1994, estableció que: *“(...) en caso de mora de los usuarios en el pago de los servicios, podrán aplicarse intereses de mora sobre los saldos insolutos, capitalizados los intereses, conforme a lo dispuesto en la Ley 40 de 1990 (...)”.* (Debe leerse Ley 45 de 1990).

*Según lo contemplado en el artículo 884 del Código de Comercio, sobre el límite de intereses y sanción por exceso, los usuarios no residenciales de servicios públicos domiciliarios pagarán como tasa por intereses moratorios sobre saldos insolutos lo previsto en el contrato de condiciones uniformes (CCU) y, a falta de estipulación contractual, una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.*

*Por su parte, indicó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su concepto 625 de 2015, todo prestador cobrará por intereses moratorios a usuarios residenciales la tasa señalada en el artículo 1617 del Código Civil, es decir, 6 % anual sobre saldos insolutos.*

La norma transcrita es clara al señalar que podrán aplicarse intereses de mora a las deudas provenientes del no pago de los servicios públicos domiciliarios. En tales condiciones, se tiene que el Artículo 65 de la Ley 45 de 1990, dispuso sobre el particular que en las obligaciones dinerarias el deudor estará obligado a pagar intereses en caso de mora y a partir de ella, toda suma que se cobre al deudor como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria se tendrá como interés de mora, cualquiera que sea su denominación.

Así mismo, se establece en el Artículo 66 ibidem, que corresponde a la Superintendencia Bancaria certificar la tasa de interés bancario corriente con base en la información financiera y contable que le

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 4 de 17
--	---	---	--

sea suministrada por los establecimientos bancarios, analizando las tasas de las operaciones activas de crédito mediante técnicas adecuadas de ponderación y el interés bancario corriente registrará a partir de la fecha de publicación del acto correspondiente. Por ende, la entidad que regula lo relacionado con intereses de mora es la Superintendencia en mención. Por último, la exoneración del pago de intereses moratorios de acuerdo con lo reseñado en el Artículo 96 de la Ley 142 de 1994, es una potestad discrecional del ente prestador, ya que al enunciar el término "podrá", está dejando a la empresa prestataria del servicio la facultad de cobrarlos, rebajarlos o de exonerarlos o de celebrar convenios de pago con los deudores.

Con relación a la prescripción de las facturas, se debe advertir que para nuestro ordenamiento jurídico este es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto lapso, y dependiendo de si se trata de un título ejecutivo o de un título valor, la prescripción opera de manera diferente.

Así las cosas, se tiene que la prescripción de la acción cambiaria opera para los títulos valores y de ello se ocupa el Código de Comercio, al paso que en la relación con los títulos ejecutivos opera la prescripción de la acción ejecutiva y de ella se ocupa nuestro Código Civil. La factura cambiaria es considerada por nuestro ordenamiento jurídico como título valor, por ende, la prescripción de la acción cambiaria pro expresa remisión del Artículo 789 del Código de Comercio es de tres años.

La factura de servicios públicos es considerada como título ejecutivo y no un título valor y por lo tanto se predica respecto de esta la prescripción de la acción ejecutiva de que trata el Artículo 2536 del Código Civil, esto es, de cinco (5) años.

Por lo tanto, si prescribe la acción ejecutiva, la obligación se convierte en natural y la empresa de servicios públicos puede ejercer la acción ordinaria para el cobro, pero en ningún caso la ejecutiva.

En este orden de ideas, la empresa está en la facultad de exigir el pago de las facturas en mora correspondiéndole al usuario si es del caso, alegar las respectivas excepciones de prescripción de la deuda ante el juez competente para ello.

Aunado, debe señalarse que la prescripción de la factura de servicios públicos como modo de extinción de las obligaciones, se opone únicamente como excepción ante la empresa prestadora que pretenda hacerla efectiva por la vía del proceso ejecutivo en sede de las autoridades judiciales de la República o por vía del cobro coactivo dependiendo el caso.

Que el Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de Aseo en la ciudad de Bogotá, el cual fue adoptado por la UAESP, mediante la Resolución No. 027 de 2018, el cual hace parte integral del Contrato de Concesión No. 286 de 2018, señala: que el Concesionario deberá adoptar las políticas de financiamiento y/o de acuerdo de pagos (Plazos, tasas de interés, entre otros), para su respectiva ASE, las cuales serán consignadas en el "Manual de Gestión de Cartera", acorde con la normatividad vigente sobre la materia, las mejores prácticas de mercado y las previsiones del Reglamento.

Que de acuerdo con lo previsto en el sobre la recuperación de cartera deberá ser registrada en el SIGAB.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 5 de 17
--	---	---	--

Que las políticas que se adopten a través del presente manual tienen como propósito facilitar el pago de las obligaciones en mora, mediante la implementación de estrategias de recaudo, para lo cual aplicará el plazo de la etapa pre-jurídico.

Por su parte, La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, ha expedido el Concepto 592 del 9 de septiembre de 2012, el cual trae varios aspectos relevantes sobre la prescripción.

## 2.1 PRESCRIPCIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

En relación con este tema es necesario señalar que la prescripción de las facturas es un modo de extinción de las obligaciones por el cual se extinguen las acciones y derechos ajenos por no ejercitar las mismas durante cierto lapso.

En ese contexto, teniendo en cuenta que en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, el cobro ejecutivo de las facturas conlleva el cobro de un título ejecutivo y no un título valor. Se predica respecto de dicho título la prescripción prevista para la acción ejecutiva que trata el Artículo 2536 del Código Civil, modificado por el Artículo 8 de la Ley 791/02, esto es, de (5) años, sin perjuicio que, vencido este término, **se pueda hacer uso de acciones ordinarias cuya prescripción es de (10) años.**

Ello quiere decir que, incluidos oportunamente los cobros dentro de la factura, la empresa podrá perseguir ejecutivamente el cobro de esta hasta por cinco años y ordinariamente hasta por diez.

Ahora bien, sobre la facultad de cobro ejecutivo de las facturas de servicios públicos domiciliarios, la Corte Constitucional (3) ha precisado, dentro del contexto del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 lo siguiente:

*"(...) Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial".*

*"Dice el inciso tercero del Artículo 18 de la Ley 689 de 2001: (...) Esta norma fija unas reglas de competencia que se explican, así: las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas sólo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria. Por contraste, las empresas industriales y comerciales del Estado tienen una alternativa para cobrar su cartera morosa: la jurisdicción ordinaria y la jurisdicción coactiva, pudiendo a su arbitrio utilizar una u otra vía en la forma que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades institucionales. Esta doble opción también se predica de los municipios cuando quiera que presten directamente servicios públicos domiciliarios, según voces de la Ley 136 de 1994 en consonancia con el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994. (...)".*

En línea con lo anterior, las empresas industriales y comerciales del Estado, **están facultadas para adelantar directamente la totalidad del procedimiento de cobro de la cartera por jurisdicción coactiva**, por lo tanto, pueden hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y aplicar el procedimiento establecido en el Estatuto Tributario. No obstante, en cuanto a si oficiosamente deben declarar la

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 6 de 17
--	---	---	--

prescripción o el usuario debe alegarla dentro del proceso, esta Superintendencia no puede pronunciarse, por las razones anotadas al inicio de este documento. **(Lo debe hacer de oficio)** (paréntesis nuestro).

Finalmente, se hace necesario establecer políticas que permitan a BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, revisar la cartera morosa con el fin de efectuar la depuración de los estados contables y así hacer más eficiente la gestión de recuperación. A través de mecanismos de castigos de cartera u otros previstos en el ordenamiento jurídico para deudas de difícil cobro.

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

#### 3.1 DEFINICION DE CARTERA:

Para efectos del manual se define como cartera toda obligación originada de la prestación del servicio público domiciliario de aseo y aquel que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, llegue a prestar, cuyo plazo para el pago se encuentre vencido, bien sea de facturación conjunta o directa.

Para el servicio de aseo se tendrán en cuenta la clase de uso Residencial, Multiusuario, Pequeño Productor y Gran Productor.

#### 3.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA:

Para efectos de su recuperación y monitoreo, la cartera se clasifica de acuerdo con el valor y edad de la deuda; esto permitirá orientar las acciones frente a la cartera más reciente y a la más antigua, también respecto a aquella que esté próxima a prescribir y, por último, respecto a la que ya se encuentre prescrita, caso en el cual se decretará la prescripción y realizará el ajuste contable correspondiente, lo anterior a fin de concentrar acciones en la cartera recuperable.

La clasificación será como se indica a continuación:

1. Cartera mayor o igual a \$500.000 (quinientos mil pesos M/Cte). hasta su rango más alto.

Etapas de gestión de cobro de la cartera:

- a. **Etapa pre jurídica:** Para la cartera mayor o igual a los \$500.000 (quinientos mil pesos M/Cte) hasta su rango más alto.
- b. **Etapa Jurídica:** Para los casos donde la cartera sea superior a \$100.000.000 (cien millones de pesos M/Cte. y la etapa pre jurídica no haya dado resultados.

### 4. POLITICAS DE CARTERA

Son todas aquellas alternativas orientadas a la normalización de la cartera.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 7 de 17
--	---	---	--

#### 4.1 PLANES DE NORMALIZACIÓN DE DEUDA.

##### 1. PAGO TOTAL CON CONDONACIÓN DE INTERESES DE MORA DEL 100%.

Se realizará la condonación del 100% de los intereses a los usuarios y/o suscriptor que realicen el pago total del capital en máximo dos (2) abonos, independiente de su clase de uso.

El incumplimiento en el pago de las cuotas pactadas extinguirá la condonación de intereses y el plazo pactado, y como consecuencia de ello se continuará con el cobro en la etapa procesal que corresponda.

##### Requisito:

- Número de cuenta contrato y dirección del predio
- Copia del documento de identidad del usuario interesado en acceder al plan de pago total.
- Actualización de datos.
- Consentimiento expreso y aceptación de reporte en centrales de riesgo en caso de presentar incumplimiento al plan de pago suscrito.
- Conocimiento de la deuda.
- Acuerdo de pago

##### 2. PLAN 3 ABONOS:

Plan de abonos en tres (3) cuotas a capital más vigencia actual con condonación de intereses en el último abono, aplica para usuarios del servicio, indistintamente de si ostenta la calidad de propietario y clase de uso.

A tres (3) abonos – 60% de intereses y recargos por no pago

##### Requisitos:

- Número de cuenta contrato y dirección del predio
- Copia del documento de identidad del usuario interesado en acceder al plan de abonos.
- Carta del usuario donde manifieste su voluntad de acceder al plan de abonos y reconocimiento de la deuda. (Formato del concesionario).
- Actualización de datos.
- Consentimiento expreso y aceptación de reporte en centrales de riesgo en caso de presentar incumplimiento al plan de abonos.
- Acuerdo de pago.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 8 de 17
--	---	---	--



**4.2 FINANCIACIÓN DE OBLIGACIONES:** Las financiaciones autorizadas por Bogotá Limpia S.A.S – E.S.P. tendrán en cuenta la cuantía de la obligación, la edad de mora y su aplicación se dará en los parámetros establecidos.

**CRITERIO DE FINANCIACIÓN:**

Se realizará de acuerdo con la capacidad de pago del usuario de la siguiente manera:

- **Cuota Inicial:** (Mínimo el 10%) de la deuda, más el valor la vigencia actual, más el valor de los servicios especiales que registre la cuenta.
- **Numero de cuotas:** De acuerdo con la siguiente tabla.

Mes	Cuotas máximas bimestrales
Hasta enero 2025	6
feb-25	5
mar-25	5
abr-25	4
may-25	4
jun-25	3
jul-25	3
ago-25	2
sep-25	2
desde octubre 2025 no su ofrece financiación	0

- **Tasa de interés:** Será la máxima legal permitida por la entidad competente, aplicable a deudas de los servicios públicos de conformidad a su clase de uso (Comercial y Residencial).

El interesado en acogerse al plan de financiación suscribirá con BOGOTÁ LIMPIA S.A.S E.S.P, **el acuerdo de pago**, aportando la documentación requerida en las políticas establecidas al respecto.

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

Reportes: La Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP., en caso de incumplimiento del acuerdo de pago suscrito con el usuario y/o suscriptor, podrá reportarlo a las centrales de riesgo que considere pertinentes Previa suscripción de las advertencias que dictan las disposiciones legales.

**REQUISITOS DOCUMENTALES DE FINANCIACIÓN:**

**Persona Natural**

**En caso de ser el Propietario del inmueble deberá aportar:**

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 9 de 17
--	---	---	--

- I. Certificado de tradición y libertad que no exceda los tres (3) meses de expedición.
- II. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia de este.

**Si no es propietario del inmueble y desea financiar – debe estar autorizado por el propietario del predio que aparece inscrito en el folio de matrícula del inmueble:**

- I. Certificado de tradición y libertad que no exceda los tres (3) meses de expedición.
- II. Autorización expresa escrita con firma y huella para efectuar la financiación otorgada por el propietario del inmueble junto con copia del documento de identidad de quien autoriza y del autorizado.
- III. El autorizado deberá presentar documento de identidad en original.

**Si el propietario del inmueble ha fallecido y no se ha adelantado la sucesión: En este caso se financiará la deuda únicamente a los sucesores legítimos determinados del causante.**

- I. Certificado de tradición y libertad que no exceda los tres (3) meses de expedición.
- II. Certificado de defunción del propietario del inmueble.
- III. Registro civil de nacimiento que acredite la calidad de heredero causante.
- IV. Presentar documento de identidad en original y anexar fotocopia del interesado.
- V. Autorización expresa escrita con firma y huella del total de los sucesores legítimos.

Nota: Si no logran acreditar los requisitos expresos, solo tendrá como alternativa acogerse al plan de abonos.

**Si es persona jurídica:**

1. Certificado de tradición y libertad que no exceda los tres (3) meses de expedición.
2. Certificado de existencia y representación legal expedida por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no exceda los tres (3) meses.
3. El representante legal deberá presentar su documento de identidad en original al momento de hacer la financiación y anexar una copia de este.

Nota: En caso de ser una persona delegada por el representante legal deberá presentar además de los anteriores requisitos, los siguientes:

1. Autorización expresa para efectuar la financiación otorgada por el representante legal.
2. Copia del documento de identidad del representante legal de la empresa.

**Si es poseedor del inmueble:**

1. Certificado de tradición y libertad que no exceda los tres (3) meses de expedición, en el que deberá aparecer la anotación de la inscripción de la demanda por posesión.

**Nota: En caso de que el usuario no acredite mediante ningún documento la posesión del inmueble, solo tendrá como alternativa acogerse al plan de abonos.**

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 10 de 17
--	---	---	---

**Para los edificios sometidos a régimen de propiedad horizontal que se facturan con una única cuenta de servicio de aseo:**

1. Certificado de persona jurídica del edificio expedida por la alcaldía local.
2. Documento que acredite la existencia de su representación.
3. Acta de asamblea de copropietarios mediante la cual se concede autorización expresa al administrador para financiar la deuda del servicio de aseo.
4. El administrador debe presentar su documento de identidad en original al momento de financiar y anexar una copia de este.

**En caso de que el usuario sea presidenta de las Junta de Acción Comunal - JAC y/o Junta de Acción Local – JAL.**

1. Documento que acredite la representación de la JAC y/o JAL.
2. Fotocopia del documento de identidad en original al momento de hacer la financiación y anexar una copia de este.

#### **CARACTERIZACIÓN DE PLAN FINANCIACIÓN.**

<b>CODIGO DE PRODUCTOR DE BASURA</b>	<b>CUOTA INICIAL</b>	<b>PLAZO EN CUOTAS</b>	<b>PLAZO EN MESES</b>	<b>TASA DE INTERÉS ANUAL</b>	<b>TASA DE INTERÉS MENSUAL</b>
Usuario Residencial	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	Según tabla numeral 4.2	Entre 2 y 12	6%	0,4868%
Usuario Pequeño Productor	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	según tabla numeral 4.2	Entre 2 y 12	6%	0,4868%
Usuario Gran Generador	Mínimo 10% de la cartera + Vigencia actual + servicios especiales (si los tiene)	según tabla numeral 4.2	Entre 2 y 12	6%	0,4868%

**Parágrafo.** Para casos en condición especial (vulnerabilidad) para la suscripción de acuerdo de pago, el valor de la cuota inicial podrá ser pactado previa aprobación de la Dirección Comercial o Gerencia General.

**INCUMPLIMIENTO FINANCIACIÓN (PAGO TOTAL DE INTERESES Y RECARGOS 50 – 50):** En caso de que el usuario incumpla la financiación; como última alternativa, solo podrá realizar el pago de la totalidad de la deuda incluyendo intereses y recargos por no pago, máximo en dos pagos cada uno de 50% de la deuda total.

Una vez se verifique el pago de la totalidad de deuda incluyendo los intereses, se procederá a dar el reporte de pago ante las centrales de riesgo.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 11 de 17
--	---	---	---

## 5. CANALES DE ATENCIÓN PARA ACUERDOS DE PAGO Y CARTERA.

Para el prestador del servicio de aseo **BOGOTÁ LIMPIA. S.A.S. E.S.P.** los usuarios con cuentas contrato que soliciten generar acuerdos de pago y financiación para saldar su deuda podrán comunicarse a través de los siguientes canales de atención:

- Email: [carterabogotalimpia@bogotalimpia.com](mailto:carterabogotalimpia@bogotalimpia.com)
- Teléfono de contacto área de cartera: **313-4775706**.

## 6. ETAPA PRE - JURIDICA.

La etapa comienza el día siguiente al vencimiento del plazo de pago oportuno establecido en la factura y la competencia para adelantar labores de cobro Pre jurídico radica en la Dirección Comercial de la EMPRESA BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P y/o por terceros estratégicos que la compañía considere, quienes están facultados para convenir las facilidades de pago de acuerdo con los planes de financiación establecidos en el presente documento.

Como gestión interna durante 3 vigencias de facturación, es decir seis (06) meses, la Dirección Comercial de la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P y/o sus aliados estratégicos, desarrollará todas las labores de acercamiento al usuario, mediante la remisión de comunicaciones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, en las cuales se debe relacionar la deuda existente con la Empresa, inspecciones técnicas en terreno, llamadas y/o brigadas de gestión social, ofreciendo las opciones de financiación de acuerdo con el presente reglamento, en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa jurídica.

(Si adelantados la gestión de cobro pre-jurídico no hay efectividad en la recuperación de la cartera, se iniciará la acción judicial.

Las cuentas cuya cuantía sea inferior al valor de uno (1) Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV), solo serán objeto de cobro en la etapa pre jurídica, en las cuales se desarrollarán las gestiones tendientes a obtener el pago de las obligaciones. En el evento de no lograrse el pago voluntario en estas etapas, se aplicarán las reglas de castigo de cartera.

Mensualmente la Dirección Comercial de la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P, realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigida la siguiente etapa, es decir, cobro jurídico con carteras iguales o superiores a uno (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV).

Mensualmente la Dirección Comercial de la Empresa BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P, realizará un análisis del estado conforme a la clasificación antes mencionada para identificar los deudores de la Empresa a quienes va dirigida la siguiente etapa, es decir, cobro jurídico con carteras iguales o superiores a \$50.000.000 (Cincuenta millones de pesos moneda Cte).

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 12 de 17
--	---	---	---

## 7. POLÍTICA DE CASTIGO DE CARTERA

### 7.1 ALCANCE

Esta política aplica a todos los instrumentos de deuda tales como cuentas por cobrar por la prestación del servicio público de Aseo en el Área de Servicio Exclusivo No. 4 ASE 4, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia en sus componentes de recolección de residuos no aprovechables, barrido, limpieza de vías y área públicas, corte de césped, poda de árboles en áreas públicas, lavado de áreas públicas y transporte de los residuos generados por las anteriores actividades a los sitios de disposición final.

Esta política será actualizada en el caso que existan nuevos instrumentos financieros que no estén bajo su alcance o cuando las normas aplicables tengan actualizaciones que deban ser incluidas en esta política.

#### a **OBJETIVO**

El objetivo de la presente política es implementar un procedimiento que le permita revisar, analizar y castigar la cartera de la Empresa, respecto a la cual se le haya adelantado la gestión de cobro pre jurídico; sin que haya sido posible la normalización mediante pago o acuerdo de pago; así como aquellas obligaciones cuyo cobro o aceptación de pago, sea económicamente improcedente.

El castigo de cartera de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P, 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.

Con fundamento en los anteriores criterios y en el manual de recuperación de cartera, será objeto del castigo:

- ❖ Las obligaciones donde no se logró identificar al legitimado en la causa por pasiva y/o habiéndose identificado, no se le hallaron bienes susceptibles de ser embargados.
- ❖ La cartera que no esté contenida en un documento idóneo que garantice su respectivo cobro, observando en todo caso las condiciones de los numerales anteriores.
- ❖ La cartera cuya gestión de cobro resulte más onerosa para BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP que el valor a recaudar.
- ❖ La cartera perseguida en los procesos judiciales, que, pese a que se hayan agotado todas las etapas correspondientes y realizado las investigaciones respectivas, no se encontraron bienes del deudor para satisfacer las acreencias a favor de la compañía.
- ❖ La cartera de cuantías inferiores a un (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente – (SMMLV) que considere la compañía como de difícil recuperación en los parámetros de la normatividad actual.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 13 de 17
--	---	---	---

- ❖ Las obligaciones cuyo deudor se encuentre en proceso concursal, tal como: Concordato, Toma de Posesión, Liquidación Obligatoria, etc., eventos en los cuales se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:

Que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP no se haya hecho parte dentro de los términos legales y no exista deudor solidario para continuar el cobro de la obligación.

Que a pesar de haberse hecho parte BOGOTÁ LIMPIA S.A.S.ESP, los recursos no alcancen para cubrir total o parcialmente el crédito de la Empresa. En este caso se castigará el saldo insoluto.

Cuando resulte más conveniente renunciar a la acreencia, en los términos de ley, que recibir los bienes ofrecidos en dación en pago.

## 8. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA EL CASTIGO DE CARTERA.

El proceso de castigo de cartera deberá seguir el siguiente procedimiento:

**a. TRÁMITE:** La Dirección Comercial y/o quien haga sus veces será la encargada de realizar el estudio de la cartera susceptible de castigo y presentarlo a la Dirección Financiera, para que determine si se somete o no a consideración del Comité de Castigo de Cartera para su aprobación.

**b. AUTORIZACIÓN:** Previo análisis de los criterios establecidos en la presente Política, el castigo de cartera será autorizado por un Comité de Castigo de Cartera. Para tal efecto dicho Comité será conformado por Dirección Financiera, la Dirección Comercial y la Dirección jurídica. Este Comité se reunirá por convocatoria de la Dirección Comercial, quien lo presidirá.

**c. EJECUCIÓN:** Una vez autorizado el castigo de cartera, la Dirección Financiera o la que BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P designe, procederá a realizarlo en los términos señalados por el Comité de Castigo de Cartera y de acuerdo con los procedimientos establecidos para tal efecto.

El proceso de castigo de cartera se realizará con base en el estudio del comportamiento de la cartera efectuado por la Dirección Financiera y la dirección Comercial con ayuda de sus aliados estratégicos y/o la solicitud expresa que eleven las diferentes áreas de BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. E.S.P. La Dirección Comercial deberá presentar a la Junta Directiva, informes periódicos que reflejen el comportamiento de la cartera de difícil cobro y los castigos ejecutados.

El castigo de cartera se realizará sin perjuicio de que se sigan adelantado las acciones de cobro a que haya lugar. La información relativa a las deudas castigadas, su origen y deudor, deberá conservarse por BOGOTÁ LIMPIA S.A.S. ESP para ser consultada cuando se requiera.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 14 de 17
--	---	---	---

## **9. POLÍTICA DE DEPURACIÓN**

### **9.1 DEFINICION DE DEPURACIÓN:**

Es la ejecución de actividades permanentes tendientes a reflejar la realidad económica y comercial de las cuentas contrato que presentan inconsistencias comerciales en el sistema de información. La depuración terminará con el ajuste contable de la cuenta y/o con la certeza de la realidad de la obligación.

### **9.2 ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN PARA DEPURACIÓN**

#### **9.2.1 PROCEDIMIENTO**

1. La dirección Comercial periódicamente hará la identificación de las cuentas contrato en el Sistema de Información Comercial que no presentan ningún recaudo en su cartera vencida, previo proceso pre-jurídico y/o castigo.
2. El caso de identificarse que la cuenta contrato cumple con los parámetros y requisitos del Castigo se procederá a:
3. Remisión de oficio con solicitud de depuración de cartera a la Dirección Jurídica, junto a los soportes documentales que acrediten el estado actual.
4. Una vez el área jurídica determine que la documentación cumple con los preceptos de difícil cobro y del castigo de cartera, procederá a prestar solicitud formal ante la Junta Directiva y o comité; quien estudiará cada caso y aplicará los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, según tramite establecido en el procedimiento.
5. Aplicar en todos los casos análisis de la relación costo – beneficio, comparando el monto a depurar y/o recuperar con el costo de realizarlo.
6. Se identifican las partidas contables susceptibles de depurar por parte del área Financiera, evaluando los informes internos y externos sobre la información contable de las bolsas y subbolsas del esquema.
7. Una vez recopilada la información suficiente y pertinente, se procede a exponer cada una de las cuentas contrato ante la Junta Directiva o Comité de Depuración si lo hubiese o quien haga sus veces para que se eleven los argumentos y consideraciones de cada caso y/o casos presentados.
8. Motivar mediante Acta de la Junta Directiva y/o quien haga sus veces, cada una de las partidas susceptibles de depurar, acopiando y anexando la documentación suficiente y pertinente que soportará la depuración, organizando un expediente para cada cuenta y valor.

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 15 de 17
--	---	---	---

9. Consignar en acta la decisión tomada para cada partida sometida a consideración de la junta Directiva y/o de quien haga sus veces.
10. El representante legal con base en las recomendaciones de la Junta Directiva o Comité de Depuración de cartera si lo hubiere y/o de quien haga sus veces, procederá mediante Resolución y/o documento legal a ordenar la contabilización de la eliminación o incorporación de derechos, bienes u obligaciones como resultado de la depuración.
11. La Resolución y/o documento legal emitido por el Gerente será el soporte contable con el cual la Oficina de Contabilidad, efectuará el registro contable que corresponda con la información depurada.
12. La Resolución y/o documento legal emitido por el Gerente será el soporte para solicitar al Procesador de Información – PROCERASEO, por medio de la Dirección comercial la inactivación definitiva de la cuenta contrato sobre la cual recaen las partidas, dejando el respectivo soporte adjunto a la nota de inactivación.
13. Se archivará por el medio y/o herramienta que la compañía considere, el expediente de depuración respectiva y se dejará a disposición de los órganos de control y revisoría fiscal.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Emisión del documento
04	Se actualizó los ítems: 3.4 INCENTIVOS O ALIVIOS DE CARTERA. <b>(APLICACIÓN DIFERIDO DECRETO NACIONAL 528 DE 2020, RESOLUCIONES CRA 915 Y 918 DE 2020).</b> 3.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS ACUERDOS DE PAGO.
05	Se actualizó los ítems: 3.2 Clasificación de la cartera 3.5 Aplicación diferidos covid-19 usuarios residenciales año 2020 - decreto nacional 528 de 2020, resolución CRA 915 y 918 de 2020. 3.7 Protocolo de atención a usuarios acuerdos de pago. 3.8 Etapa Pre-Jurídica 3.9 Etapa jurídica 4.2 Objetivos.
06	Se actualizó los ítems: 2.1 Prescripción en materia de servicios públicos domiciliarios. 3.2 Clasificación de la cartera 4.1 Planes de normalización de deuda 4.2 Financiación de obligaciones

<b>Elaborado por:</b> Profesional ACR	<b>Revisado por:</b> Director Comercial Director Financiero	<b>Aprobado por:</b> Director Jurídico	<b>Versión:</b> 06 <b>Fecha de Aprobación:</b> 19/03/2024 <b>Pág.:</b> 16 de 17
--	---	---	---



8 Procedimiento y responsables para el castigo de cartera  
9 Política de depuración