

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

TITULO I. GENERALIDADES

Capitulo I. Política de cartera.

Capitulo II. Objetivo, Alcance y Definiciones.

TITULO II. DE LA CARTERA Y SU NORMALIZACION

Capitulo I. Clasificación De La Cartera.

Capitulo II. Normalización De Cartera.

Capitulo III. Mesa Técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo Para La Normalización de Cartera y su Funcionamiento.

Capitulo IV. Deterioro de Cartera.

Capitulo V. Depuración de Cartera.

TITULO III. DE LA GESTION DE COBRANZA

Capitulo I. Etapas de Gestión Para el Cobro de Cartera Y Responsables de La Cobranza.

Capitulo II. Etapa Preventiva de Cobro.

Capitulo III. Etapa Pre Jurídica de Cobro.

Capitulo IV. Etapa Jurídica de Cobro.

TITULO IV. DISPOSICIONES FINALES

Capitulo I. Disposiciones Transitorias.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

TITULO I.

GENERALIDADES

CAPÍTULO I.

POLITICA DE CARTERA

La presente política enuncia y contiene el marco estructural al accionar institucional para una óptima gestión de cartera, mediante el cual se concurra en la consolidación de la estabilidad financiera de la empresa.

La gestión de la cartera es una actividad fundamentalmente misional que por su importancia y complejidad es estructuralmente integradora, culminando a todas las áreas de la de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, en los procesos que aquí queden inmersos y los que por la misma naturaleza se requieran de establecer.

Una visión holística de la gestión administrativa y operativa institucional por la misma naturaleza misional de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, Conlleva a acertar que la comercialización del servicio de energía Fotovoltaica constituye el eje transversal y razón de ser de la compañía haciéndose atingente la necesidad de orientar los recursos corporativos en su fortalecimiento.

Es definitivamente fundamental que la gestión institucional para el recaudo de la cartera garantice un óptimo flujo de caja y una cartera normalizada. Recursos que además permiten la operatividad, sostenimiento y crecimiento de la Empresa.

La presente política de cartera está orientada en la optimización de la gestión del recaudo de la cartera, definiendo los procesos y procedimientos que parametricen el desarrollo de las funciones legales y de orden administrativo vigente.

Con la aprobación de la presente política han establecido el reglamento de cobro y los procedimientos que se deben aplicar internamente para la recuperación de la cartera de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

CAPITULO II.

OBJETIVO, ALCANCE Y DEFINICIONES

ARTICULO 1.

OBJETIVO: Actualizar la política de cartera, estableciendo parámetros, mediante los cuales se determinen los criterios, actividades, tiempos, procedimientos, áreas y personal responsable en cada una de las etapas del proceso de cobranza de la cartera vigente y morosa de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, quien en el marco de la normatividad vigente y las políticas institucionales velará por el estricto cumplimiento asegurando una oportuna y eficiente gestión de cobro, recaudo y control de la cartera de la Empresa.

ARTICULO 2.

ALCANCE: Esta política está dirigida a todo tipo de usuario o suscriptor, al propietario o poseedor del inmueble y todas las áreas con procesos afines de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

ARTICULO 3.

DEFINICIONES: Para la interpretación de la presente política, se presentan las definiciones de conceptos que tienen que ver directamente con el procedimiento de recaudo de cartera:

3.1. Fecha de emisión de facturas: Es el primer evento en la línea del tiempo, dejando como referencia el día en que se realiza la emisión de la facturación de la Empresa.

3.2. Entrega de Factura: Es el segundo evento en la línea del tiempo, periodo en el cual el operador realiza la entrega de las facturas a los usuarios de la Empresa de Energía.

3.3. Fecha de Vencimiento: En la línea del tiempo constituye el día cero (0). Fecha límite del pago del periodo facturado otorgado por la empresa al usuario. Es el evento que marca el inicio de la gestión del cobro administrativo.

3.4. Suspensión del Servicio: Interrupción temporal del servicio de energía por el incumplimiento del pago de la factura.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

3.5. Cartera: Son las obligaciones financieras que adquieren los usuarios de la Empresa, por la prestación del servicio de Energía Fotovoltaica, también hacen parte de la cartera cuentas de cobro, Títulos valores o cualquier otro tipo de documento proveniente del deudor, a favor de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

3.6. Cartera Vigente Tipo A: Es el valor económico general de la facturación correspondiente a los usuarios con una deuda en edad de mora entre el periodo de la emisión de la factura y la fecha de vencimiento.

3.7. Cartera Morosa: Es el valor económico general de la facturación correspondiente a los usuarios con una deuda en edad de mora a partir de un día en adelante. Se clasificará en tipo B, C, D, E según su edad y nivel de riesgo.

3.8. Cartera por castigar: Es la cartera imposible de recuperar luego de hacer trámite en las diferentes etapas de cobro por parte de la Empresa.

3.9. Usuario: Son las personas naturales o jurídicas q se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble o como receptor directo del servicio.

3.10. Suscriptor: Es la persona natural o jurídica que cumple las condiciones establecidas por **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** y solicita el servicio de un inmueble determinado, firma la solicitud de disponibilidad del servicio, previo conocimiento del contrato de condiciones uniforme y las políticas de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

3.11. Propietario: Es aquella persona natural o jurídica que ejerce la acción de propiedad o dominio de un activo. Es decir, ejerce posesión y control sobre un bien en particular.

3.12. Factura: Es el título ejecutivo que emite mensualmente la Empresa con los cargos que son cobrados por la prestación del servicio de energía eléctrica y otros conceptos.

3.13. Intereses (por mora)¹: Sanción económica legal por el no pago oportuno de los periodos facturados dentro del término fijado previamente, su valor Corresponderá a lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes en los siguientes términos: En caso de mora del USUARIO, en el pago de los servicios y conceptos regulados, la Empresa podrá aplicar intereses de mora sobre los saldos insolutos, excederán en los usuarios residenciales al máximo legal establecido en

¹ ARTICULO 96 LEY 142 DE 1994, SENTENCIA C 389 DE 2002.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

el Código Civil², esto es el cero punto cinco por ciento (0,5%) mensual y en los no residenciales al máximo legal aprobado por la Superintendencia Financiera³.

3.14. Cobro Preventivo: Son las actividades que se ejecutan previo a la fecha límite del vencimiento de la factura.

3.15. Cobro Pre Jurídico: Son las actividades administrativas adelantadas por parte de la Subgerencia Comercial de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, en procura de Normalizar la Cartera en mora, sin que medie un proceso judicial.

3.16. Cobro Jurídico: Es el ejercicio de cobro que se realiza mediante la instauración de acciones judiciales ante jurisdicción ordinaria.

3.17. Acuerdo de Pago: Documento que representa la voluntad del usuario de normalizar la obligación generada por el no pago oportuno del servicio de Energía.

3.18. Corte del servicio: Interrupción definitiva del servicio de energía y terminación del contrato por el no pago de las obligaciones.

3.19. Reconexión: Restablecimiento del suministro del servicio de energía cuando se ha eliminado la causa que genera la suspensión.

3.20. Reinstalación: Restablecimiento del suministro del servicio de energía cuando se ha ejecutado el corte del servicio el cual se realizará a través de una nueva solicitud de matrícula previo cumplimiento de los requisitos técnicos, normativos, legales y haber cancelado la obligación en mora que generó el corte del servicio.

TÍTULO II

DE LA CARTERA Y SU NORMALIZACIÓN

CAPÍTULO I

CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

ARTÍCULO 4. PERIODICIDAD Y RESPONSABLE DE LA CLASIFICACIÓN DE LA

² ARTICULO 1617 CODIGO CIVIL COLOMBIANO, CONCEPTO 625 DE 2015

³ ARTICULO 884 DEL CODIGO DE COMERCIO, CONCEPTO 625 DE 2015

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

CARTERA. Mensualmente el líder del área o a quien se delegue deberá realizar la clasificación general de la cartera, con el propósito de determinar los procesos de gestión de cobro y recaudo de la cartera vigente y morosa. Estos datos son fundamentales para rendir informes a las diferentes dependencias y entidades de control, igualmente constituye una herramienta fundamental para el establecimiento de estrategias de mercadeo, tendrá las siguientes características:

ARTÍCULO 5. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA. En aras de clarificar los procesos y procedimientos, la cartera de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.** se clasifica en:

5.1. CARTERA POR USUARIOS: Base de datos con la información demográfica de los usuarios actuales y cartera vigente de la empresa, la cual debe estar disponible para los interesados en el momento requerido.

5.2. CARTERA POR USO: esta clasificación se establece teniendo en cuenta el total de los usuarios y el valor de la cartera, clasificándola en usuarios: residenciales (estratos 1,2,3,).

5.3. CARTERA POR NIVEL DE RIESGO: Se deberá establecer si el nivel de riesgo es normal, bajo, medio, alto o difícil recaudo. Este se calculará conforme a lo establecido en el artículo 5.4 de la política contable de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

5.4. CARTERA POR EDADES: son periodos de tiempo que se crean para conocer las facturas de venta vencidas y/o por vencer en los rangos definidos previamente por la empresa. se debe realizar para efectos de contar con una información base, optimizar los procedimientos de recaudo, clasificar el riesgo y reporte de la cartera a las respectivas áreas. Para efectos de reportar la cartera a la oficina de contabilidad, se deberá clasificar la cartera de la siguiente manera:

TIPO	DIAS	RIESGO	% DETERIORO
A	0	NORMAL	0
B	1 A 30	BAJO	5
C	31 - 90	MEDIO	10

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

D	91 - 180	ALTO	12
E	SUPERIOR 181	DIFICIL RECAUDO	15

ARTÍCULO 6. CLASIFICACIÓN DE CUENTA Y ESTADO DEL PROCESO: Para efectos procedimentales, informes y reportes se clasificará el estado de cuenta y de proceso de la siguiente manera:

ESTADO DE LA CUENTA	ESTADO DEL PROCESO
Activo	Pendiente
Saldado	Visitado
Para Suspensión	Suspendido por mora
Suspendido	Suspendido por retiro
Cortado	Reconectado
Inactivo	
Suspendido temporalmente	

CAPÍTULO II

NORMALIZACIÓN DE CARTERA

ARTÍCULO 7. PLANES DE PAGO Y FINANCIACIÓN: Son los mecanismos que **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** ofrece a los usuarios para la normalización de la cartera vigente y morosa que por la prestación del servicio de energía Fotovoltaica adeudan a la empresa. Tienen derecho a el otorgamiento de estas facilidades de pago y financiación suscriptores, los poseedores, usuarios; ya sean personas naturales o jurídicas.

Las facilidades de pago y financiación que implemente **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** serán desarrolladas conforme a la normatividad vigente para la época de su expedición y se ajustarán de acuerdo con las disposiciones que sobre servicios públicos domiciliarios emita el Gobierno Nacional. Estarán diseñadas para facilitar a los usuarios el cumplimiento de sus obligaciones y deberán contribuir en el saneamiento y normalización de la cartera vigente y morosa de la Empresa. Para lo cual los usuarios cuentan con los siguientes mecanismos:

ARTÍCULO 8. PAGO TOTAL: Cuando el suscriptor, poseedor o usuarios; ya sean personas naturales o jurídicas que se les haya generado desde una factura y no se

encuentre en la instancia de cobro judicial, podrán efectuar el pago total de la deuda de los periodos; ya sea vigente o en mora, incluidos los valores por el servicio, intereses, cargos a terceros y otros conceptos. El descuento de los intereses estará a consideración del gerente o quien delegue.

ARTÍCULO 9. ABONO PARCIAL: Cuando el suscriptor, poseedor o usuario; que sea persona natural o jurídica presente mora en un periodo de facturación y máximo hasta dos periodos y no se encuentre en la instancia de cobro judicial; podrán solicitar el abono parcial, el cual consiste en el pago de mínimo el 30% del valor facturado por concepto de energía, el valor restante deberá pagarse con la siguiente factura. El subgerente comercial, autorizará el abono parcial, verificando el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a. El servicio debe encontrarse suspendido.
- b. No haber obtenido el mismo beneficio en los últimos seis (6) meses.
- c. Cancelar mínimo el 30% del valor por concepto de energía.
- d. Traer previamente paz y salvo o acuerdo de pago con terceros.

Parágrafo: Este tipo de financiación se aplicará solo a la cartera tipo D Y E.

ARTÍCULO 10. PAGO PARCIAL: Cuando el suscriptor, poseedor o usuarios; ya sean persona naturales y jurídicas que presente mora en más de dos periodos y sin superar los cuatro periodos en mora y no se encuentre en la instancia de cobro judicial; podrán solicitar el pago parcial, el cual consiste en cancelar la factura más vencida para posponer las consecuencias al avanzar en la edad mora, como reporte negativo a centrales de riesgo, cobro jurídico y corte del servicio, los siguientes requisitos:

- a. La reconexión del servicio no se podrá ordenar hasta que la obligación esté al día.
- b. No se otorgará ningún otro beneficio como condonación de intereses u otros cargos.
- c. Se le entregará la factura más vencida para que sea cancelada inmediatamente en la caja.

ARTÍCULO 11. ACUERDO DE PAGO: Cuando el suscriptor, poseedor o usuarios; sean personas naturales y jurídicas que no se encuentren en la instancia de cobro judicial; podrán solicitar un acuerdo de pago sobre la obligación. El usuario deberá acatar los siguientes requisitos:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

11.1. Aprobación por parte del profesional de cartera 01, previo estudio del estado de cuenta.

11.2. Tener más de tres (3) periodos vencidos, salvo en casos excepcionales en donde la factura vigente haya presentado una desviación significativa de más del 100% del consumo promedio de los últimos seis (6) periodos.

11.3. Demostrar la calidad de propietario del predio, presentando certificado de tradición y libertad no mayor a 30 días. Cuando no exista certificado de tradición y libertad debe presentar copia del documento de compraventa del predio acompañado del certificado de sana posesión expedida por la autoridad competente (Planeación Municipal). En algunos casos donde por motivos de posesión no pueda expedir uno de los documentos mencionados anteriormente; el suscriptor, usuario o poseedor entregará certificación de la Junta de Acción Comunal de la vereda donde se ubique el predio, con el registro de personería jurídica vigente Esta información se corroborará por parte de la empresa; además adjuntar los siguientes documentos:

11.4. Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a 30 días o documentos con los que se acrediten la existencia y la representación legal de la persona jurídica, en el que se puedan verificar las facultades del representante legal.

11.5. En caso de que la cuantía del acuerdo exceda las facultades del representante legal deberá adjuntar acta del órgano competente mediante el cual se faculte para suscribir acuerdo de pago.

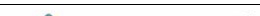
11.6. Fotocopia del documento de identidad del propietario (si aplica).

11.7. Fotocopia del decreto de nombramiento y del Acta de posesión del representante legal (si aplica)

11.8. Firmar el formato de Acuerdo de Pago.

11.9. En casos que por su cuantía se requiera adicionalmente se firmará.

11.10. Carta de Instrucciones.

 Espdelca S.A.S.E.S.P. La Energía del Futuro	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

11.11. Firmar pagaré en blanco.

11.12. En caso de que se vaya a suscribir acuerdo de pago en representación actuando como apoderado o mandatario del suscriptor, usuario o propietario el inmueble, además de cumplir con los anteriores requisitos deberá adjuntar:

- Autorización o poder autenticado por parte del propietario para que nombre suyo se adelante los trámites y se firme el acuerdo de pago.
- Fotocopia de la cédula del propietario
- Fotocopia del autorizado, mandatario o apoderado.
- Numero de contacto del propietario y de la persona que solicita el acuerdo.
- Firmar el formato de Acuerdo de Pago.

ARTÍCULO 12. RECONEXIÓN POR ACUERDO DE PAGO: El usuario podrá una vez realizado el acuerdo de pago solicitar la reconexión del servicio siempre y cuando a la fecha de suscripción del acuerdo no hayan transcurrido 120 días en mora, superado este límite y habiendo perdido la condición de usuario por cuenta del corte del servicio deberá normalizar la obligación en su totalidad para adquirir una nueva cuenta en el mismo predio ajustándose a los requerimientos de matrícula para nuevos usuarios.

PARÁGRAFO: Se exceptúan los usuarios que a la fecha de aprobación de la presente política estén en mora mayor a 120 días, a quienes se les aplicará lo establecido en el artículo 53 de la presente política.

ARTÍCULO 13. FINANCIACIÓN DE LA DEUDA: Las financiaciones autorizadas por la Empresa se concederán teniendo en cuenta el estrato socioeconómico, el uso, la cuantía de la obligación, la clasificación de la cartera y el nivel de riesgo; se podrán aplicar en las etapas pre jurídica y jurídica.

TABLA INDICATIVA DE ACUERDO DE PAGO • SECTOR RESIDENCIAL				
DEUDA		CUOTA INICIAL MINIMA	PLAZO EN MESES	DESCUENTO DE INTERESES
\$ -	\$ 200.000	50%	3	50%
\$ 200.001	\$ 500.000	10%	4	10%
\$ 500.001	o más	30%	6	30%

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

13.1. CONDONACIÓN DE INTERESES⁴: Excepcionalmente, la Gerencia de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** podrá celebrar acuerdo de pago con descuento de hasta del 100% de los intereses con carteras mayores a veinticuatro (24) meses,⁵.

13.2. INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO: El incumplimiento de lo pactado en el acuerdo de pago dará lugar a reversar el crédito otorgado y en consecuencia la inclusión del saldo adeudado en la factura siguiente. Se suspenderá inmediatamente el servicio de energía y se iniciará el procedimiento de cobro jurídico, establecido para el tratamiento de la cartera de la Empresa.

CAPÍTULO III

MESA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y APOYO A LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y SU FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 14. MESA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y APOYO PARA LA NORMALIZACIÓN DE CARTERA. Se conformará una mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, la cual estará integrada por: 1) El Subgerente Comercial, 2) Subgerente Financiero o quien delegue 3) secretario general y Jurídica o a quien delegue.

La mesa será presidida por: la Subgerencia Comercial con la oficina de cartera, siendo delegada como secretaria técnica, la profesional 02 jefe de cartera.

ARTÍCULO 15. FUNCIONES DE LA MESA TÉCNICA: Acciones para desarrollar en la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera:

- ✓ Analizar y concluir sobre el procedimiento a seguir para los casos en los cuales se proponga la aplicación de novedades de cartera (notas crédito y débitos).
- ✓ Generar en cada mesa técnica un acta en la cual quedaran consignadas las conclusiones, compromisos y recomendaciones a realizar ante el comité técnico de sostenibilidad del sistema contable; así mismo, el acta deberá contener toda la información técnica y jurídica necesaria para sustentar las acciones a realizar.

⁴ Artículo 96 Ley 142 de 1994, Sentencia 389 de 2002 de la Corte Constitucional, Concepto 596 de 2016 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

- ✓ Revisar las actas conciliatorias que realiza el área comercial y financiera al cierre de cada mes; con el fin de cruzar los saldos de cartera con los saldos de la contabilidad de la empresa. Los responsables de realizar mes a mes la conciliación es el Subgerente Comercial y Tesorería.
- ✓ Analizar los casos presentados por el Subgerente Comercial con el fin de emitir sugerencia a la gerencia de la empresa acerca del procedimiento a seguir entre llevarlos a comité de sostenibilidad contable o llevarlos proceso de cobro jurídico.
- ✓ Las demás necesarias para el cumplimiento de la normatividad contable y comercial.

ARTÍCULO 16 REUNIONES: Metodología De las reuniones de la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera.

- ✓ Será el Subgerente Comercial quien convoque de forma ordinaria cada tres meses, mediante circular informativa, o cada vez que las circunstancias lo ameriten con cinco días de antelación.
- ✓ El Subgerente Comercial, tendrá como responsabilidad el seguimiento a las inconsistencias que hayan dado lugar al desajuste de la conciliación de la cartera la cual será realizada todos los meses entre la tesorera y quien delegue el subgerente administrativo y financiero.
- ✓ En la mesa técnica se elegirá quien cumplirá la función de secretario, y será quien se encargue de diligenciar, gestionar y archivar las actas respectivas.
- ✓ Cuando se requiera de la aprobación del gerente, será la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera en pleno quien prepare, compile y analice la información, para ser enviada al comité técnico de sostenibilidad del sistema contable para la socialización y la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV

DETERIORO DE CARTERA

ARTÍCULO 17. DETERIORO DE CARTERA (NORMAS INTERNACIONALES INFORMACIÓN FINANCIERA - NIIF). Consiste en la evaluación técnica realizada por el comité de sostenibilidad contable, que permite determinar la evidencia objetiva de que la entidad no será capaz de cobrar todos los importes que se le adeudan de acuerdo con los términos originales de las cuentas por cobrar.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL
CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.

VERSION
FECHA

01
2023

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

La evidencia objetiva de que una cuenta por cobrar se encuentra deteriorada incluye información observable que requiera la atención del tenedor respecto a los siguientes sucesos que causan la pérdida:

- a. Incumplimiento de pago normal de una factura
- b. Determinación de facturación a predios con doble facturación
- c. Determinación de facturación a predios inexistentes.
- d. Que un usuario traiga una orden emitida por un juez donde se dictamine la prescripción de la cartera superior a 5 años.
- e. Los demás indicios que se determinen en la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera.

Al final de cada trimestre se evaluará si existe evidencia objetiva de incobrabilidad y cuando exista, **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, reconocerá inmediatamente una estimación para cuentas incobrables.

ARTÍCULO 18. PERIODICIDAD: los profesionales de cartera evaluarán la existencia del deterioro en las cuentas por cobrar, realizando al cierre de cada periodo un análisis de cartera por edades, estableciendo las cuentas por cobrar vencidas, que a su vez deberá ser verificada y procederá a intensificar la gestión de cobro por el Subgerente Comercial.

ARTÍCULO 19. CÁLCULO DEL DETERIORO: El cálculo del deterioro de la cartera estará a cargo de la subgerencia comercial, de acuerdo con la naturaleza, teniendo en cuenta criterios básicos tales como: monto de la obligación, edad de mora, clase de uso, obligaciones financiadas y sin financiar, así mismo, se calculará de conformidad con los porcentajes de provisión establecidos en el Manual de Políticas Contables de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

La empresa debe depurar y actualizar sus estados de cartera, buscando eliminar de oficio los valores que corresponden a errores mal facturados y no prestados, a los fenómenos de cartera, aun cuando estos no sean solicitados mediante reclamación por el usuario.

Estas actividades de deterioro de cartera se realizarán de conformidad con lo dispuesto al respecto en las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

ARTÍCULO 20. DEPURACIÓN DE LA CARTERA: Es el conjunto de actividades orientadas a establecer la realidad comercial, financiera y económica de la cartera de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, 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

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

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.

Emitido y notificado el acto de gerencia mediante el cual se aprueba el proceso de baja de cartera, La Subgerencia comercial será la responsable de la depuración de la cartera en el aplicativo ISIS y la Subgerencia Administrativa Y Financiera de los ajustes contables en el sistema de información financiera que esto genere.

ARTÍCULO 21. CRITERIOS PARA EL DEPURACIÓN DE CARTERA. Para efectos del DEPURACIÓN, se tendrán en cuenta criterios como, antigüedad de la cuenta, cuantía de la obligación, exigibilidad del título que la contiene, o aquellos cuyo estudio arroje que la relación costo - beneficio es negativa, es decir, obligaciones jurídicamente exigibles, pero económicamente improcedentes por el costo de los procesos judiciales.

Así mismo, la depuración se hará respecto de obligaciones a las cuales se les hayan adelantado todas las gestiones de cobro tanto en la etapa preventiva como en la pre jurídica y se le han aplicado las medidas de suspensión y/o corte del servicio, sin que tales gestiones hayan redundado en pago o acuerdo de pago. Así como aquellas obligaciones cuyo cobro es económicamente improcedente por insolvencia total de los deudores.

Con fundamento en los anteriores criterios, será objeto de la depuración:

1. La cartera cuya cuantía total sea superior a dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, y tenga veinticuatro (24) meses o más de vencida contados a partir de que se haya hecho exigible, según corresponda⁶.
2. 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.
3. La cartera que no esté contenida en un documento idóneo que garantice su respectivo cobro, observando en todo caso las condiciones de los numerales anteriores⁷.
4. La cartera cuya gestión de cobro resulte más onerosa para **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** que el valor a recaudar.

⁶ Artículo 2536 del código civil.

⁷ de conformidad con el inciso tercero del artículo 130 de la Ley 142, la factura expedida por la empresa debidamente firmada por el representante legal de la entidad, prestará mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del derecho civil y comercial.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

5. La cartera que provenga de la prestación del servicio de energía a usuarios irregulares agrupados en ciclo I y/o tenedores de redes provisionales, cuyos deudores no tengan títulos de dominio sobre los predios que ocupan y se encuentren insolventes.
6. 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 **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**
7. Las obligaciones cuyo deudor se encuentre en proceso concursal, tal como⁸: Concordato, Toma de Posesión, Liquidación Obligatoria, reorganización etc., eventos en los cuales se tendrán en cuenta las siguientes situaciones:
 - a. Que **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, no se haya hecho parte dentro de los términos legales y no exista deudor solidario para continuar el cobro de la obligación.
 - b. Que a pesar de haberse hecho parte **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, los recursos no alcancen para cubrir total o parcialmente el crédito de la Empresa. En este caso se castigará el saldo insoluto.
 - c. Cuando resulte más conveniente renunciar a la acreencia, en los términos de ley, que recibir los bienes ofrecidos en dación en pago.

ARTÍCULO 22. PROCEDIMIENTO Y RESPONSABLES PARA LA DEPURACIÓN DE CARTERA: La depuración de cartera deberá seguir el procedimiento que se señala a continuación:

- a. **TRAMITE:** La subgerencia comercial Y/O quien delegue, la cual da origen a la obligación será la encargada de realizar el estudio de la cartera susceptible de depuración y deberá presentarla ante la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera, para que esta determine si se somete o no a consideración del Comité técnico de sostenibilidad del sistema contable para su aprobación y posterior socialización.
- b. **AUTORIZACIÓN:** Previo análisis de los criterios establecidos en el presente manual por la mesa técnica de Seguimiento, Evaluación y Apoyo para la Normalización de Cartera, la depuración de cartera será autorizado por el comité técnico de sostenibilidad del sistema contable.

ARTÍCULO 23. EJECUCIÓN DE LA DEPURACIÓN DE CARTERA: Una vez autorizado la depuración de cartera por parte del comité técnico de sostenibilidad del sistema contable, el área de origen o la que **ESPDELCA S.A.S E.S.P** designe,

⁸ Numeral 9 artículo 9 decreto 4334 de 2008, artículo 20 ley 1116 de 2006.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

procederá a realizarlo en los términos señalados y de acuerdo con los procedimientos establecidos en la política, y/o las normas que las deroguen, modifiquen o adicionen. Parágrafo: El proceso de depuración de cartera se realizará con base en el estudio del comportamiento de la cartera efectuado por la Subgerencia Financiera y/o la solicitud expresa que eleve la Subgerencia comercial.

ARTÍCULO 24. MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA CARTERA. El área jurídica y la Subgerencia Comercial de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.** deberán realizar la medición y seguimiento del recaudo de cartera por medio de los siguientes mecanismos:

- Informes trimestrales que indiquen el estado de la cartera y el recaudo.
- Seguimiento de la ejecución del recaudo y cartera contra las proyecciones establecidas en el presupuesto de la Empresa.

ARTÍCULO 25. CADUCIDAD DE SALDOS A FAVOR: ESPDELCA S.A.S E.S.P., podrá realizar el ajuste de los saldos a favor que reflejen las cuentas y que no puedan ser cobrados por los interesados legitimados en la causa debido a que operó la caducidad de la acción de cobro ejecutivo.

TÍTULO III DE LA GESTIÓN DE COBRANZA CAPÍTULO I

ETAPAS DE GESTIÓN PARA EL COBRO DE CARTERA Y RESPONSABLES DE LA COBRANZA

ARTÍCULO 26. ETAPAS DE COBRO DE CARTERA: El proceso de gestión de las obligaciones adeudadas a favor de la Empresa de servicios públicos del Caquetá, **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, estará a cargo de la oficina de cartera de la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, y contará con el apoyo de todas las áreas de la empresa. La gestión de cobranza de la cartera se desarrollará en tres (3) Etapas:

1. Etapa Preventiva,
2. Etapa Pre Jurídica,
3. Etapa Jurídica.

ARTÍCULO 27. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA: La gestión de cobranza tendrá un área y un funcionario responsable dependiendo de la etapa en que se encuentre:

POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA

27.1. Etapa preventiva: Estará a cargo del subgerente comercial en cabeza de la oficina de cartera, el líder del procedimiento profesional jefe de Cartera. Se contará con el apoyo de la secretaría general y Jurídica, la subgerencia financiera, del área técnica, técnicos electricistas, mensajeros, sistemas, comunicaciones, Call Center, y coordinadores de localidades.

27.2. Etapa pre jurídica: Estará a cargo del subgerente comercial en cabeza de la oficina de cartera, el líder del procedimiento profesional jefe de cartera. Se contará con el apoyo de la secretaría general y Jurídica, la subgerencia financiera del área técnica, técnicos electricistas, mensajeros, sistemas, comunicaciones, Call Center, y coordinadores de localidades.

27.3. Etapa jurídica: estará a cargo de la secretaría general y jurídica y contará con la concurrencia del área comercial y de mercadeo, igualmente con el apoyo de las áreas correspondientes al cobro preventivo y pre jurídico.

27.4. Campañas: Sin perjuicio de la etapa en la que se encuentre la obligación se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago del servicio público domiciliarios, la gestión de cobro debe ser mensual y La responsabilidad será de la oficina de cartera de la subgerencia Comercial.

CAPÍTULO II ETAPA PREVENTIVA DE COBRO

ARTÍCULO 28. ETAPA PREVENTIVA: Está constituida por las gestiones de cobro que se realizan a la totalidad de los usuarios del servicio de energía, independiente de la cuantía de la cartera y antes de la fecha de vencimiento de la factura. En esta etapa, Se desarrollan labores de cobranza preventiva, de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados y evitar el desgaste administrativo con gestiones de cobro posterior. En esta etapa se podrá hacer remisión de comunicaciones, mensajes preventivos de cobranza en la misma factura o por cualquier mecanismo que se considere pertinente.

ARTÍCULO 29. EMISIÓN DE FACTURA: Está a cargo del empleado de facturación y/o quien haga sus veces de la Subgerencia comercial y de mercadeo y se seguirá el procedimiento aprobado para esta labor, la factura podrá ser recurrida por el suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 30. ENTREGA DE FACTURAS A USUARIOS: Este procedimiento estará a cargo de la Subgerencia comercial y mercado, oficina de facturación y se seguirá el procedimiento aprobado para esta labor.

ARTÍCULO 31. ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO PREVENTIVOS: Con el fin de realizar gestión preventiva de cobro, se podrá enviar mensaje de texto a los usuarios que se le emita factura. Los mensajes serán enviados masivamente a todos los usuarios de la empresa, al día siguiente de la emisión de la factura y en todo caso antes de su vencimiento. Los números de teléfono se tomarán de los que se encuentren registrados en la base de datos. El mensaje de texto incluirá la información correspondiente la factura vigente.

ARTÍCULO 32. ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS PREVENTIVOS

32.1. Envío de e-mail Clientes Residenciales y Comerciales: Se podrán enviar mensajes electrónicos a los usuarios del sector comercial y residencial de la empresa y se tomarán los correos electrónicos registrados en la Base de Datos, en caso de envío el correo deberá contar con la información correspondiente la factura vigente, el envío deberá efectuarse hasta antes de la fecha estipulada para pago oportuno.

32.2. Envío de correos electrónicos Sector Oficial: Se podrán enviar a los usuarios del sector oficial de la empresa y se tomarán los correos electrónicos registrados en la Base de Datos, se enviará un correo con la información correspondiente la factura vigente. El envío del correo electrónico se hará al día siguiente de la fecha de Emisión de la Factura.

ARTÍCULO 33. ENVÍO DE OFICIOS PREVENTIVOS: La Subgerencia Comercial oficiará a los usuarios/suscriptores del sector oficial poniéndole de presente el contenido del artículo 12 de la Ley 142 de 1994 con el fin de que efectúen las apropiaciones presupuestales suficientes para el pago efectivo de los servicios utilizados, haciéndoles saber que la omisión de este deber constituye causal de mala conducta sancionable con destitución.

ARTÍCULO 34. VERIFICACIÓN DEL PAGO DE LA FACTURA: La verificación del pago estará en cabeza de la subgerencia comercial, jefe de cartera y/o quien haga sus veces, y de los coordinadores de las localidades. Para ello generaran un reporte Sistema de Información Eléctrica comercial -ISIS- o el que se encuentre vigente, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. En el sistema quedaran registrados los usuarios que pagaron su factura cumplidamente y los que incumplieron o vienen incumpliendo con la obligación.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

2. Clasificación de la cartera por rutas, por edad de mora y verificación del estado de cuenta en el ISIS, el cual debe ser activo para generar orden de suspensión.
3. Se genera el informe detallado del sistema ISIS en el cual se filtran usuarios suspendidos o cortados, que estén generando consumos y/o tengan periodos en mora. (Procedimiento manual)
4. Se genera informe detallado del ISIS de los usuarios suspendidos o cortados que estén generando consumos y se envía a revisión técnica de campo para verificar que no haya reconexiones no autorizadas, en caso de que se detecten, se seguirá el procedimiento de Suspensiones, Cortes y Reconexiones.
5. Una vez recopilada la información, se generará las ordenes de suspensión, Las cuáles serán entregados al Subgerente Comercial para que inicie el procedimiento de la suspensión del servicio conforme al procedimiento de Suspensiones, Cortes y Reconexiones.

CAPÍTULO III ETAPA PRE JURÍDICA DE COBRO

ARTÍCULO 35. ETAPA PRE JURÍDICA: Esta etapa está constituida por las gestiones de cobro que se efectúan sobre los usuarios que presentan mora mayor a cero (0) días y hasta los ochenta y nueve (89) días, para facilitar este proceso de gestión de recuperación de Cartera Morosa, y la implementación de estrategias de financiación, la oficina de cartera de La Subgerencia Comercial realizara el siguiente procedimiento.

ARTÍCULO 36. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: Cuando se presente incumplimiento por falta de pago de la factura de cobro, correspondiente a 2 periodo de facturación se seguirá el procedimiento de Suspensiones, Cortes y Reconexiones. Contra la decisión de suspensión procede recurso de reposición y en subsidio el de apelación.

ARTÍCULO 37. REGISTRO DE SUSPENSIONES: Las suspensiones del servicio de energía a los usuarios deberán ser registradas en el sistema de facturación, a fin de que a los usuarios suspendidos no se les genere facturación por consumo, para lo cual se debe reportar la lectura del medidor al momento de la suspensión.

ARTÍCULO 38. RECONEXIÓN DEL SERVICIO: El usuario solicitará la reconexión del servicio una vez se elimine la causa que originó la suspensión, presentando el

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

soporte de pago en las oficinas de atención al cliente, quien remitirá el listado diariamente al Técnico y Coordinadores técnico y estos tendrán un plazo no mayor a 24 horas para hacer el trámite de reconexión.

ARTÍCULO 39. RECONEXIONES NO AUTORIZADAS: el subgerente comercial delegara al coordinador técnico y a los técnicos encargados del personal de cortes, para que se verifique periódicamente que la suspensión se mantenga. En caso de que se llegará a encontrar una reconexión no autorizada el personal técnico deberá de realizar el siguiente procedimiento de acuerdo con la presente política, el contrato de condiciones uniformes vigente y la ley 142 de 1994:

- Revisar las instalaciones externas.
- Verificar carga encontrada.
- Diligenciar debidamente el acta de visita técnica con ítems de corte del servicio En las observaciones: Registrar los hallazgos y el procedimiento realizado.
- Recaudar las pruebas que sean posibles como registro fotográfico y videos.
- El técnico entregará informe debidamente soportado al subgerente del área comercial para trámites del área o a quien corresponda.
- El subgerente comercial envía el informe del procedimiento de Suspensiones, Cortes y Reconexiones al área jurídica.

ARTÍCULO 40. COMUNICACIONES DE COBRO PRE JURÍDICO: En el transcurso de esta etapa administrativa el líder del oficina de cartera y/o quien haga sus veces podrá promover estrategias para la gestión de cobranza, también podrá realizar visitas a usuarios que por su condición de riesgo en la deuda impacten negativamente en la cartera con el fin de ofrecer información a los deudores de su obligación, igualmente relacionar las diferentes facilidades de pago con las que se cuenta y de las implicaciones que le ocasionarían el inicio de un proceso jurídico por el no pago de la deuda o el incumplimiento del acuerdo de pago. Se podrá notificar por cualquier de los siguientes medios: correo electrónico y entrega en el domicilio reportado.

Los oficios de cobro pre jurídico serán entregados al usuario por parte del personal técnico de la empresa o quien se delegue.

Los oficios de cobro pre jurídico se entregarán a personas mayores de edad que habiten el predio y firmen el respectivo recibido en la planilla, no se podrá entregar a menores de edad o dejar con terceros. De no encontrarse el predio habitado o de

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

no ser firmado el recibido, el técnico deberá firmar como constancia y tomar registro fotográfico de que el oficio se dejó bajo la puerta.

Para los casos que se requiera los oficios de cobro pre jurídicos serán enviados por correo certificado.

El técnico encargado del procedimiento o quien se delegue, entregará el informe al jefe de cartera y/o quien haga sus veces.

COMUNICACIÓN COBRO PRE JURÍDICO N°1: Una vez se completen veinticuatro (24) días en mora, el (la) Subgerente Comercial, o quien él delegue, enviará comunicación al usuario, informando que, por el incumplimiento de la obligación contenida en la factura, se inicia la gestión de cobro pre jurídico. Adicionalmente en el oficio se invita al usuario a ponerse al día en sus obligaciones, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibido o entrega del documento así evitar el incremento del valor de la factura por el cobro de intereses y reportes a centrales de riesgo. Por último, se le notificará al usuario que de no normalizar su deuda se continuará con el procedimiento de cobro jurídico.

40.1. COMUNICACIÓN COBRO PRE JURÍDICO N°2: Una vez entregado el aviso de cobro administrativo "**PRE JURIDICO 1**", sin que el usuario normalice su situación, el Subgerente Comercial o quien él delegue, enviará comunicación al usuario cuando se completen treinta y uno (31) días en mora, informando que por hacer caso omiso del aviso de cobro "**PRE JURIDICO 1**" y no cancelar la obligación de la factura en los términos allí señalados, se continuará la gestión de cobro pre jurídico.

Mediante esta nueva comunicación se invita al usuario a que se ponga en contacto con la oficina de PQR Y recaudo, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles al recibido o entrega del documento. Que, de no normalizar su situación mediante pago o acuerdo de pago, se realizará el reporte a centrales de riesgo crediticio y a la base de deudores morosos del estado de la contraloría. Por último, se le informa al usuario que, con su renuencia al no pago se procederá con el corte del servicio y la remisión del expediente para cobranza por la vía del cobro jurídico.

40.2. COMUNICACIÓN COBRO PRE JURÍDICO N°3: Entregado el oficio de cobro administrativo "**PRE JURÍDICO 2**", el Subgerente Comercial o quien él delegue, enviará comunicación al usuario a partir del día treinta y ocho (38) en mora informado que por hacer caso omiso del aviso de cobro "**PRE JURIDICO N° 2**", y no cancelar la obligación de la factura en los términos allí señalados, se continuará la gestión de cobro pre jurídico.

Mediante esta última comunicación de la etapa pre jurídica, nuevamente requiere al usuario a que se ponga en contacto con la oficina de PQR Y recaudo, en un plazo no superior a cinco (5) días hábiles recibido o entrega del documento. Igualmente, se informa al usuario que, con su renuencia al pago la Sub Gerencia Comercial procederá a enviar su expediente al área jurídica de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, para que realicen el proceso de cobro por instancia jurídica y de demanda judicial, como también dará la orden para el corte definitivo del servicio de energía eléctrica dando por terminado el contrato de condiciones uniformes y su condición de usuario de la empresa **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, Adicionalmente, se le hace saber que en esta etapa del cobro se está recopilando la información laboral, de ingresos, de bienes, de muebles e inmuebles y cuentas bancarias etc.

ARTÍCULO 41 REPORTE NEGATIVOS A CENTRALES DE RIESGO Y BOLETÍN MOROSOS DE LA CONTRALORÍA: ESPDELCA S.A.S E.S.P., reportará a los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado publicado por la Contaduría General de la Nación, para tal efecto se deberá tener en cuenta los siguientes parámetros y se sujetará a los siguientes principios:

Principio de finalidad: La recolección, el procesamiento y el reporte de los datos personales deben corresponder al logro de las metas trazadas para la recuperación de cartera.

Principio de calidad de la información: La información reportada a las centrales de riesgos y Contaduría General de la Nación, debe ser completa, veraz, actualizada e imparcial, de manera que muestre la situación real del titular de los datos, lo que comprende no sólo su estado actual, sino los datos históricos que de acuerdo con las normas o jurisprudencia se puedan reflejar.

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 (SU- 082/95). En el Boletín de Deudores Morosos del Estado permanecerá según lo establecido en la Circular Externa 59 de 2004.

Principio de seguridad: La información reportada en las centrales de riesgo será competencia de la oficina de cartera y para el reporte en la Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME) la competencia será del Contador de la Empresa, y se manejará con los controles técnicos y humanos tendientes a impedir su deterioro, pérdida, alteración, consulta o uso no autorizado o fraudulento. Principio de diligencia: Los procedimientos adoptados por la Empresa para 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 y con los controles necesarios para evitar el uso indebido de la información.

ARTÍCULO 42. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE DEUDORES MOROSOS: Con el fin de efectuar el reporte de los deudores morosos en las Centrales de Riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, se tendrá en cuenta el siguiente procedimiento:

42.1. Ante las Centrales de Riesgos. La oficina de cartera diligenciará el formato establecido por las centrales de riesgo para el reporte, y se encargarán de incluir toda la información requerida para reportar a los deudores que durante la etapa administrativa no pagaron oportunamente el servicio o incumplieron el acuerdo de pago, sin importar la cuantía de la obligación.

La información consolidada será remitida a las centrales de riesgo por parte del jefe de cartera y/o quien haga sus veces quien será el 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, para reportar su nombre y documento de identidad ante las centrales de riesgo.

42.2. En el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME). El contador de la Empresa reportará las acreencias que superen un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de vencimiento de la obligación y una cuantía mayor a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, dentro de los plazos señalados para tal efecto, de acuerdo con la información suministrada por la Subgerencia Comercial a través de la oficina de cartera.

Las personas que tengan obligaciones morosas por diferentes conceptos serán reportadas en el Boletín, siempre que la sumatoria de las obligaciones, incluidos los demás valores accesorios, cumplan con el requisito de valor y plazo determinados en la ley.

Cuando exista en nuestra cartera deudas de entidades estatales, es necesario que antes del reporte de estas se apliquen todos los procedimientos, con el fin de lograr que lleven a cabo las operaciones necesarias a efectos de compensar las obligaciones que recíprocamente tengan causadas. Para este efecto se requerirá acuerdo previo entre las partes.

Para efectos de control y seguimiento de la cartera vencida, la subgerencia Comercial enviará, copia del reporte enviado a la Subgerencia Financiera.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

ARTÍCULO 43. CONFORMACIÓN DEL EXPEDIENTE: El jefe de cartera o quien éste delegue conformaran el expediente, para lo cual deberá relacionar la gestión de cobranza y contener la siguiente información:

- a. Título Ejecutivo (factura) como base de recaudo para el cobro jurídico a favor de la **Empresa de Servicios Públicos del Caquetá, ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, firmada por el Representante Legal de la Empresa, Numero de Factura.
- b. Oficios de cobro pre jurídico 1, fecha de documento.
- c. Oficio de cobro pre jurídico 2, fecha de documento.
- d. Oficio de último cobro pre jurídico, fecha de documento.
- e. Copia Historial de Cuenta.
- f. Acta de visita técnica para actualizar datos.
- g. Evidencia fotográfica de la visita técnica.
- h. Actas de suspensión, fecha de documento.
- i. Certificación información de la carta catastral del predio por el IGAC, en aquellos predios que no se encuentran registrados en instrumentos públicos.
- j. Pantallazo ISIS.
- k. En caso de que el usuario sea una persona jurídica deberá adjuntarse el certificado de existencia y representación legal expedido por la entidad correspondiente.

CAPÍTULO IV

ETAPA JURÍDICA DE COBRO

ARTÍCULO 44. ETAPA JURÍDICA: La etapa jurídica estará a cargo de la Secretaría General y Jurídica de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, quien deberá de realizar sus actuaciones atendiendo el procedimiento establecido en la presente política y que ha impulsado la oficina de cartera de la subgerencia comercial de conformidad al procedimiento establecido por **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

Este procedimiento de cobranza está orientado para hacer efectivo por la vía del cobro ejecutivo el recaudo de la cartera vencida con más de noventa (90) días de mora correspondiente a las obligaciones dinerarias a favor de **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**, Cuentas actualmente exigibles en sí y que presten merito ejecutivo de conformidad el código general del proceso y demás normas que la complementen. La etapa de cobro jurídico inicia con el reporte y la entrega del expediente que efectúa la oficina de cartera a la secretaria general y Jurídica.

ARTÍCULO 45. REPARTO DE EXPEDIENTE. Una vez recibido el expediente, el (la) secretario (a) general y jurídico (a) designara un (a) abogado (a) vinculado a la misma secretaría para que se encargue de la proyección de la demanda.

El abogado designado deberá revisar el expediente con el fin de establecer el cumplimiento de los requisitos para iniciar el proceso correspondiente, gestionar el otorgamiento de poder, proyectar la demanda, solicitar según los procedimientos establecidos los dineros para pagos notariales, aranceles judiciales y demás que se requirieran para radicar la demanda.

ARTÍCULO 46. NOTIFICACIÓN DE COBRO JURÍDICO: Dentro de los dos días siguientes al recibido del reporte, el (la) secretario (a) jurídico (a) o a quien este (a) delegue, notificará al usuario moroso, como medio de persuasión antes de iniciar el cobro ante la jurisdicción ordinaria, mediante oficio en el que hará saber que se da inicio al cobro jurídico.

En esta comunicación deberá indicársele al usuario moroso que se ha iniciado el cobro jurídico, que de no efectuar el pago inmediato se instaurara demanda ejecutiva con el fin de obtener el pago de las obligaciones y se cortara de forma definitiva el servicio con las consecuencias que esto conlleva.

ARTÍCULO 47 TERMINACIÓN DEL CONTRATO, CORTE DEL SERVICIO Y BLOQUEO DE FACTURA: La secretaría general y jurídica una vez verificado que existe causal para terminación proyectará acto gerencial mediante el cual se dé por terminado unilateralmente el contrato, se ordene el corte del servicio y el bloqueo de la factura, contra dicha decisión el afectado podrá interponer recurso de reposición y en subsidio el de apelación, siguiendo el procedimiento de Suspensiones, Cortes y Reconexiones de **ESPDELCA S.A.S E.S.P**, Solo podrá cortarse el servicio y bloquearse la factura cuando el acto administrativo se encuentre en firme.

ARTÍCULO 48. DEMANDA JUZGADO: Igualmente, las actuaciones derivadas del incumplimiento en el pago del servicio de energía eléctrica se realizarán conforme al procedimiento contemplado en el Título Único de la Sección Segunda del Código General del Proceso - Ley 1564 de 2012 - y demás normas que lo complementen, siendo de conocimiento de los Jueces Civiles Municipales, Promiscuos Municipales Promiscuos del Circuito y Civiles del Circuito según la cuantía de cada uno de los procesos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA - ESPDELCA S.A.S.E.S. P.	VERSION	01
		FECHA	2023
	POLITICA DE RECAUDO DE CARTERA		

TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO 49. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN: Para los usuarios con obligaciones en mora anteriores a la aprobación de la presente política de cartera se deberá tener las siguientes consideraciones:

- a. Independientemente de la edad de mora, se iniciará la gestión de cobro similar a un usuario con una (1) factura vencida. No podrá terminarse el contrato unilateralmente, ni cortar el servicio hasta no agotar todas las etapas de cobro: preventiva, pre jurídica y jurídica.
- b. Podrán solicitar cualquier mecanismo de facilidades de pago descritos en la presente política.

Anexos:

- Formato Acuerdo de Pago
- Formato Pagaré persona natural
- Formato Pagaré Persona Jurídica
- Formato Carta de instrucciones pagaré con espacios en blanco.

Cartagena De Chairá – Caquetá, 24 de julio de 2023.

ALEXANDER DÍAZ MÉNDEZ
Gerente y Representante Legal
ESPDELCA S.A.S E.S.P