



**ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA No. 02 DE 2026
(Agosto 21 de 2026)**

***"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA
DE EMSERCOTA S.A. E.S.P. Y SE DEROGA LAS DISPOSICIONES CONTRARIAS"***

La Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Cota — EMSERCOTA S.A. E.S.P., en ejercicio de sus facultades legales, estatutarias y reglamentarias, en especial las conferidas por la el artículo 38 numeral 14 concordante con Ley 142 de 1994, la Ley 1066 de 2006, el Decreto 4473 de 2006, los estatutos sociales de la Empresa y demás normas concordantes, y,

CONSIDERANDO:

Que EMSERCOTA S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios organizada como sociedad por acciones, de carácter oficial del orden municipal, creada mediante Escritura Pública No. 1155 de 2006 para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Cota, Cundinamarca.

Que el artículo 130 de la Ley 142 de 1994 dispone que las deudas derivadas de la prestación de servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria y que la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por su representante legal presta mérito ejecutivo conforme a las normas de derecho civil y comercial.

Que los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994 exigen que la factura contenga información suficiente y que la empresa pueda demostrar que la hizo conocer al suscriptor o usuario, aspectos indispensables para la exigibilidad de la obligación.

Que la Ley 1066 de 2006 y el Decreto 4473 de 2006 ordenan a las entidades con cartera a su favor adoptar reglas internas de recaudo, acuerdos de pago, garantías, seguimiento y gestión eficiente de obligaciones, sin perjuicio del régimen especial aplicable a las facturas de servicios públicos domiciliarios.

Que la Corte Constitucional, en Sentencia C-035 de 2003, precisó que las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas solo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria, mientras que la alternativa de jurisdicción coactiva corresponde a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos y a los municipios prestadores directos, conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios reiteró dicha interpretación en el Radicado 20248700320801 del 5 de febrero de 2024 y en el Concepto 233 de 2025, al señalar que la jurisdicción coactiva únicamente puede ser adelantada por Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios, lo cual descarta de plano a otros tipos de prestadores.

Que la Resolución 010 de 2014 adoptó un reglamento interno de cartera, acto que debe actualizarse y armonizarse con la Ley 142 de 1994, la jurisprudencia constitucional, los conceptos recientes de la SSPD, y la necesidad institucional de contar con una ruta de cobro ejecutivo judicial.





Que resulta necesario adoptar un Manual de Recuperación de Cartera que regule cobro persuasivo, cobro prejurídico, acuerdos de pago, suspensión y reinstalación, intereses, depuración, castigo contable, prescripción, indicadores, comité de cartera y cobro ejecutivo judicial, en reemplazo de las políticas internas anteriores que resulten incompatibles.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO. Adopción. Adóptese el Manual de Recuperación de Cartera de EMSERCOTA S.A. E.S.P. — Cobro persuasivo, cobro prejurídico y cobro ejecutivo judicial, el cual hace parte integral del presente acuerdo como anexo técnico y administrativo, como las políticas internas de recuperación de cartera de la Empresa.

ARTÍCULO SEGUNDO. Objeto del Manual. El Manual establece políticas, etapas, responsables, controles, formatos, indicadores y reglas de gestión para la recuperación de cartera derivada de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y actividades complementarias prestados por EMSERCOTA S.A. E.S.P.

ARTÍCULO TERCERO. Ámbito de aplicación. El Manual será de obligatorio cumplimiento para la todas las dependencias de la Empresa, contratistas y demás servidores o colaboradores que intervengan en la gestión de cartera.

ARTÍCULO CUARTO. Vía forzada procedente. Para la cartera derivada de facturas de servicios públicos domiciliarios de EMSERCOTA S.A. E.S.P. no se implementará cobro coactivo administrativo. La vía forzada procedente será el proceso ejecutivo judicial ante la jurisdicción ordinaria, previa validación del título ejecutivo, exigibilidad, ausencia de PQR pendiente, saldo conciliado, prescripción y costo-beneficio.

ARTÍCULO QUINTO. Responsables de implementación. La Subgerencia Corporativa y la Dirección Financiera y Comercial coordinarán la implementación del Manual.

ARTÍCULO SEXTO. Armonización normativa interna. Las disposiciones de la Resolución 019 de 2014 y demás actos internos que regulen cartera se entenderán armonizadas y sustituidas por el Manual adoptado en todo aquello que resulte contrario, especialmente en lo relativo a cobro coactivo, cobro ejecutivo judicial, acuerdos de pago, garantías, prescripción, depuración y responsabilidades.

ARTÍCULO SEPTIMO. Derogatoria expresa. Deróguese expresamente la Resolución 010 del 2014, así como todas las disposiciones internas que le sean contrarias al Manual adoptado mediante la presente Resolución.

ARTÍCULO OCTAVO. Delegación. Delegar en el Gerente General de EMSERCOTA S.A. E.S.P. la facultad para actualizar y modificar el Manual de Recuperación de Cartera de EMSERCOTA S.A. E.S.P. — Cobro persuasivo, cobro prejurídico y cobro ejecutivo judicial,





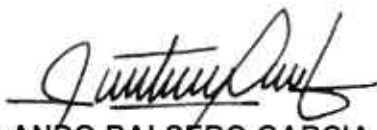
cuando sea necesario, debiendo informar a la Junta directiva dentro de los quince días siguientes.

ARTÍCULO NOVENO Publicación y socialización. El presente acuerdo y el Manual anexo deberán comunicarse a todas las dependencias involucradas, publicarse o incorporarse en el sistema documental institucional.

ARTÍCULO DÉCIMO . Vigencia. El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y publicación/comunicación interna.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en el Municipio de Cota, Cundinamarca, a los veintiún (21) días del mes de agosto de dos mil veintiséis (2026).


ORLANDO BALSERO GARCIA
Presidente Junta Directiva


ELSA LEONOR JANY GUZMAN
secretaria Junta Directiva





EMSECOTA S.A. E.S.P.

Empresa de Servicios Públicos de Cota, Cundinamarca

MANUAL DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Cobro persuasivo · Cobro prejurídico · Cobro ejecutivo judicial

Documento técnico para adopción mediante resolución de Gerencia

Base técnica: Estudio Diagnóstico para la estructuración del Manual de Recuperación de Cartera

Cota, Cundinamarca — Agosto de 2026



Control del documento

La presente hoja de control identifica los datos esenciales del documento, su base técnica y las disposiciones internas que resultan derogadas o armonizadas con su adopción.

Ítem	Contenido
Entidad	Empresa de Servicios Públicos de Cota — EMSECOTA S.A. E.S.P.
Objeto del documento	Manual de Recuperación de Cartera: políticas, etapas, responsables, controles, formatos y criterios jurídicos, comerciales, financieros y contables.
Naturaleza jurídica considerada	Sociedad por acciones de carácter oficial del orden municipal, prestadora de servicios públicos domiciliarios (S.A. E.S.P.); no es Empresa Industrial y Comercial del Estado.
Vía de cobro forzado	Proceso ejecutivo judicial ante la jurisdicción ordinaria, con fundamento en la factura que preste mérito ejecutivo. No se implementa cobro coactivo administrativo para facturas de servicios públicos domiciliarios.
Fecha de elaboración	Julio de 2026.
Base técnica	Estudio Diagnóstico para la estructuración del Manual de Recuperación de Cartera de EMSECOTA S.A. E.S.P.
Documentos derogados	Deroga expresamente la Resolución 010 de 2014.
Documentos armonizados	Armoniza la Resolución 019 de 2014 y demás actos internos en lo que resulten contrarios.
Instancia de adopción	Gerencia de EMSECOTA S.A. E.S.P., mediante resolución motivada.
Revisión y control	Subgerencia Corporativa, Dirección Financiera y Comercial, profesional jurídica y Control Interno.

Tabla de contenido

La siguiente tabla presenta la estructura del documento como guía de navegación. En el procesador de texto puede actualizarse el campo de tabla de contenido para obtener la paginación exacta.

1. Presentación e introducción
2. Justificación y vínculo con el diagnóstico
3. Objetivos
4. Alcance
5. Naturaleza jurídica y regla de competencia



6. Marco normativo
7. Definiciones y glosario
8. Principios y políticas de recuperación de cartera
9. Clasificación y edades de cartera
10. Roles y responsabilidades (matriz RACI)
11. Facturación, mérito ejecutivo y expediente base
12. Etapa de cobro persuasivo
13. Suspensión, corte y reinstalación del servicio
14. Acuerdos y facilidades de pago
15. Etapa de cobro prejurídico
16. Etapa de cobro ejecutivo judicial
17. Intereses de mora y liquidación de obligaciones
18. Prescripción y caducidad
19. Castigo, saneamiento y depuración de cartera
20. Comité de Cartera
21. Indicadores de gestión y tablero de control
22. Flujogramas textuales de proceso
23. Formatos anexos y plantillas
24. Buenas prácticas de otras empresas de servicios públicos
25. Vigencia, transición y derogatorias
26. Control de cambios y versionamiento
27. Fuentes internas analizadas
28. Fuentes normativas, jurisprudenciales y de referencia



1. Presentación e introducción

1.1 Presentación general

El presente Manual de Recuperación de Cartera organiza, de manera integral y sistemática, el ciclo completo de prevención, gestión, recuperación, normalización, depuración y cobro forzado de la cartera derivada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Cota — EMSERCOTA S.A. E.S.P. Constituye la herramienta institucional de referencia para que todas las dependencias apliquen criterios uniformes, verificables y jurídicamente sostenibles en la administración de las obligaciones dinerarias a favor de la Empresa.

La finalidad esencial del Manual es sustituir una gestión reactiva y fragmentada por una administración de cartera basada en datos, segmentación de riesgo, trazabilidad documental, responsables claramente definidos, plazos ciertos y control periódico de resultados. Con ello se busca proteger el patrimonio público de la Empresa, garantizar la sostenibilidad financiera de la prestación de los servicios, asegurar el respeto del debido proceso de los usuarios y ofrecer a la administración un instrumento defendible ante los organismos de control.

El Manual se estructura como un documento vivo: define etapas secuenciales pero articuladas —cobro persuasivo, suspensión y corte cuando proceda, acuerdos y facilidades de pago, cobro prejurídico y cobro ejecutivo judicial—, e integra transversalmente los componentes de facturación, mérito ejecutivo, intereses, prescripción, depuración, castigo contable, indicadores de gestión y control interno.

1.2 Marco institucional

EMSERCOTA S.A. E.S.P. es la empresa responsable de garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cota, Cundinamarca. En su calidad de prestadora, se somete al régimen especial de los servicios públicos domiciliarios previsto en la Ley 142 de 1994 y a las normas concordantes que regulan la relación con el usuario, la facturación, la suspensión del servicio y el cobro de las obligaciones.

La recuperación de cartera no es una función meramente financiera: articula competencias comerciales (facturación, atención de peticiones, quejas y recursos), operativas (suspensión, corte y reinstalación), jurídicas (validación del título, requerimientos y proceso ejecutivo) y contables (deterioro, provisión, depuración y castigo). Por ello, este Manual asigna responsabilidades a la Gerencia, la Subgerencia Corporativa, la Dirección Financiera y Comercial, las áreas de Facturación, PQR y Sistemas, la asesoría jurídica, la Subgerencia Técnica Operativa y el Comité de Cartera.

1.3 Premisa jurídica central



El Manual parte de una conclusión jurídica que determina toda su arquitectura: EMSERCOTA S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones de carácter oficial del orden municipal y no una Empresa Industrial y Comercial del Estado. En consecuencia, para la cartera derivada de facturas de servicios públicos domiciliarios no se implementa el cobro coactivo administrativo; la vía forzada procedente es el proceso ejecutivo judicial ante la jurisdicción ordinaria, con base en la factura que preste mérito ejecutivo y con pleno respeto del debido proceso del usuario.

Esta premisa es coherente con la interpretación fijada por la Corte Constitucional en la Sentencia C-035 de 2003 y con los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según los cuales las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas cobran su cartera morosa por la jurisdicción ordinaria, mientras que solo las Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras y los municipios prestadores directos pueden acudir a la jurisdicción coactiva. Toda referencia histórica interna al 'cobro coactivo' de facturas de servicios públicos debe entenderse sustituida por 'cobro ejecutivo judicial'.

2. Justificación y vínculo con el diagnóstico

La elaboración de este Manual se sustenta en un estudio diagnóstico institucional que evaluó el estado de la cartera, las prácticas de gestión y recaudo, la información disponible en los sistemas y la coherencia entre la información operativa y la contable. El diagnóstico no se transcribe en cifras dentro de este documento, pero sí orienta cualitativamente las decisiones de política que aquí se adoptan.

Los principales hallazgos cualitativos que justifican el Manual son los siguientes:

- **Cartera envejecida.** El diagnóstico evidenció una alta concentración de la cartera en tramos de mora superior a noventa (90) días, lo que revela un problema estructural de cartera envejecida y no una simple morosidad transitoria.
- **Diferencias de información.** Se identificaron diferencias entre la cartera reportada operativamente, la información expresada en las entrevistas con las áreas y la información contable de cuentas por cobrar, diferencias que deben conciliarse antes de adoptar decisiones de cobro, castigo o demanda.
- **Ausencia de procedimiento formal.** Se constató la ausencia de un área, procedimiento o política formal de recuperación de cartera, así como la inexistencia de una gestión persuasiva sistemática y de herramientas de comunicación masiva con los usuarios.
- **Necesidad de depuración.** Se advirtió la necesidad de depurar registros de usuarios inexistentes, no localizables o con información desactualizada, que distorsionan la magnitud real de la cartera recuperable.
- **Desarticulación operativa.** Se observó que la actividad de suspensión y reinstalación se ejecuta sin una integración plena con la gestión de cartera, los acuerdos de pago y la medición de efectividad.



- **Falta de estandarización de acuerdos.** Se detectó la necesidad de unificar definiciones y criterios sobre acuerdos de pago (valor financiado, capital, intereses, saldo, estado del acuerdo) para asegurar consistencia en su seguimiento.

En consecuencia, el diagnóstico recomienda tratar la cartera antigua como un universo de priorización judicial y depuración —y no como cartera ordinaria reciente—, conciliar las cifras entre las fuentes internas antes de judicializar, formalizar la etapa persuasiva, e implementar un sistema de indicadores que permita medir la efectividad de cada etapa. Este Manual materializa dichas recomendaciones.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Establecer las políticas, los responsables, las etapas, los controles, los formatos y los criterios jurídicos, financieros, comerciales y contables para la recuperación oportuna, eficiente y jurídicamente sostenible de la cartera de EMSECOTA S.A. E.S.P., mediante cobro persuasivo, suspensión cuando proceda, acuerdos de pago, cobro prejurídico, cobro ejecutivo judicial selectivo y depuración técnica de la cartera incobrable o antieconómica.

3.2 Objetivos específicos

- Definir la clasificación de la cartera por edad de mora, riesgo de recuperación, cuantía, servicio, tipo de usuario y estado operativo del suscriptor.
- Asignar responsabilidades precisas a la Gerencia, la Subgerencia Corporativa, la Dirección Financiera y Comercial, Facturación, PQR, la asesoría jurídica, Sistemas, la Subgerencia Técnica Operativa y el Comité de Cartera.
- Garantizar que toda gestión de cobro cuente con evidencia verificable: factura, prueba de conocimiento del usuario, estado de cuenta, PQR, suspensión, acuerdos y comunicaciones.
- Establecer reglas uniformes para las facilidades de pago, las garantías, los pagarés, los codeudores, los intereses, la cláusula aceleratoria y el tratamiento del incumplimiento.
- Crear una ruta de alistamiento de títulos ejecutivos y de demanda judicial que prevenga excepciones por falta de título, inexigibilidad, prescripción o ausencia de legitimación.
- Articular la recuperación de cartera con la depuración, el deterioro contable, el castigo de cartera y la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Implantar un sistema de indicadores, reportes periódicos y tablero de control que permita evaluar la efectividad de cada etapa y sustentar la toma de decisiones.
- Asegurar el respeto del debido proceso, la igualdad de trato y la protección de los sujetos de especial protección constitucional en todas las actuaciones de cobro.



4. Alcance

El Manual aplica a todas las obligaciones dinerarias exigibles a favor de EMERCOTA S.A. E.S.P. originadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias, incluidas: facturas corrientes vencidas, saldos financiados, acuerdos de pago incumplidos, costos asociados permitidos por la regulación, intereses de mora cuando procedan y demás conceptos directamente derivados del contrato de servicios públicos de condiciones uniformes.

El Manual vincula a todos los servidores, contratistas y apoderados que intervengan en cualquier etapa de la gestión, recuperación, suspensión, depuración o cobro de la cartera, quienes deberán observar sus reglas, plazos y controles.

El Manual no constituye un procedimiento de cobro coactivo administrativo para las facturas de servicios públicos domiciliarios. Las referencias históricas internas al 'coactivo' deberán entenderse sustituidas por 'cobro ejecutivo judicial', salvo que en el futuro exista norma expresa que habilite a EMERCOTA S.A. E.S.P. como sujeto competente para ejercer una prerrogativa coactiva respecto de obligaciones distintas y legalmente habilitadas.

5. Naturaleza jurídica y regla de competencia

5.1 Origen y naturaleza de la Empresa

EMERCOTA S.A. E.S.P. fue constituida como sociedad anónima por acciones de carácter oficial del orden municipal, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cota. Su condición de sociedad por acciones de capital público la somete al régimen especial de la Ley 142 de 1994 y a las reglas del derecho privado en lo no regulado por dicho régimen, sin perjuicio del control fiscal, disciplinario y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La condición de sociedad por acciones oficial o de capital público no equivale a la naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado. Esta distinción es determinante, pues de ella depende la vía por la cual la Empresa puede recuperar forzosamente su cartera morosa.

5.2 Regla de competencia para el cobro forzado

Aunque EMERCOTA administra recursos de naturaleza pública y presta un servicio esencial sometido a régimen especial, la recuperación forzada de las facturas de servicios públicos debe adelantarse por el proceso ejecutivo judicial ordinario y no por la vía coactiva administrativa.

La Sentencia C-035 de 2003 de la Corte Constitucional precisó que las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas solo pueden cobrar ejecutivamente su cartera morosa a través de la jurisdicción ordinaria, mientras que las Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras y los municipios



prestadores directos pueden acudir también a la jurisdicción coactiva. Esta regla ha sido reiterada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entre otros, en el Concepto 233 de 2025, en el Concepto 323 de 2024 y en el radicado 20248700320801 de 2024, que confirman que la facultad coactiva no está en cabeza de cualquier prestador de servicios públicos domiciliarios.

En aplicación de esta regla, todas las actuaciones de cobro forzado que adelante EMSECOTA respecto de facturas de servicios públicos se canalizarán por el proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, sustentadas en la factura que preste mérito ejecutivo conforme al artículo 130 de la Ley 142 de 1994, y con observancia del Código General del Proceso.

Las consecuencias operativas de esta regla se resumen así:

Aspecto	Regla aplicable a EMSECOTA S.A. E.S.P.
Vía de cobro forzado	Proceso ejecutivo judicial ante la jurisdicción ordinaria.
Fundamento del título	Factura de servicios públicos que preste mérito ejecutivo (art. 130 de la Ley 142 de 1994).
Cobro coactivo administrativo	No procede para facturas de servicios públicos domiciliarios.
Norma procesal aplicable	Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012).
Debido proceso	Se garantiza en sede administrativa (PQR, recursos) y en sede judicial (contradicción y defensa).

6. Marco normativo

La recuperación de cartera de EMSECOTA S.A. E.S.P. se enmarca en un conjunto normativo que combina el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios, las normas generales de disciplina y recaudo de cartera pública, el derecho procesal civil, el régimen contable público y la jurisprudencia constitucional. A continuación se explica cada norma y su aplicación concreta a la Empresa.

6.1 Ley 142 de 1994 — Régimen de servicios públicos domiciliarios

La Ley 142 de 1994 constituye el marco especial de los servicios públicos domiciliarios. Sus artículos 130, 147 y 148 son de aplicación directa a la gestión de cartera: el artículo 130 establece que la factura de servicios públicos presta mérito ejecutivo, regula la solidaridad entre el propietario, el suscriptor, los poseedores y los usuarios del inmueble, y fija la obligación de suspender el servicio ante el incumplimiento; los artículos 147 y 148 regulan la naturaleza y el contenido de la factura, así como los requisitos para su cobro. Para EMSECOTA, esta ley es el fundamento del título ejecutivo, del régimen de solidaridad que amplía el universo de deudores y de la suspensión como herramienta contractual de gestión.



6.2 Ley 1066 de 2006 — Normalización de cartera pública

La Ley 1066 de 2006 dicta normas para la normalización de la cartera pública y ordena a las entidades adoptar un reglamento interno de recaudo, otorgar facilidades de pago y exigir garantías. Sus artículos 2 y 5 son referencia de disciplina en la gestión de cartera. Para EMERCOTA, esta ley aporta estándares de organización interna, facilidades de pago y garantías; sin embargo, no habilita por sí sola un cobro coactivo administrativo para una S.A. E.S.P. respecto de facturas de servicios públicos, pues prevalece la regla especial del artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

6.3 Decreto 4473 de 2006 — Reglamento interno de recaudo

El Decreto 4473 de 2006 reglamenta la Ley 1066 de 2006 y define el contenido mínimo del reglamento interno de recaudo de cartera: condiciones de las facilidades de pago, garantías, intereses y reglas procedimentales. Para EMERCOTA se toma como guía de contenido en la estructuración de las políticas de acuerdos de pago y garantías de este Manual, en lo compatible con su naturaleza jurídica y con la vía de cobro judicial ordinaria.

6.4 Ley 1437 de 2011 (CPACA) — Cobro coactivo y títulos ejecutivos

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en sus artículos 98, 99 y 104, regula la prerrogativa general de cobro coactivo y los títulos ejecutivos a favor de las entidades públicas. Esta prerrogativa general no desplaza la regla especial del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 ni habilita a una S.A. E.S.P. a ejercer cobro coactivo sobre facturas de servicios públicos. Para EMERCOTA, el CPACA es referencia interpretativa que confirma, por su articulación con el régimen especial, que la vía procedente es la judicial ordinaria.

6.5 Estatuto Tributario — Procedimiento de cobro coactivo por remisión

Los artículos 823 y 826 del Estatuto Tributario regulan el procedimiento administrativo de cobro coactivo aplicable por remisión a las entidades con competencia expresa. Para EMERCOTA, estas normas solo serían aplicables si existiera una habilitación legal expresa que la facultara para el cobro coactivo de determinadas obligaciones; respecto de las facturas de servicios públicos domiciliarios, no operan, por lo que se citan únicamente para delimitar su inaplicabilidad.

6.6 Ley 1564 de 2012 — Código General del Proceso

El Código General del Proceso gobierna el proceso ejecutivo judicial que EMERCOTA debe utilizar para el cobro forzado: regula el título ejecutivo, los requisitos de la obligación clara, expresa y exigible, la demanda, el mandamiento de pago, las medidas cautelares, las excepciones, la terminación y las reglas procesales ordinarias. Para EMERCOTA es la norma procesal central de la etapa de cobro ejecutivo



judicial; toda demanda deberá sustentarse en un título que reúna los requisitos allí previstos y podrá solicitar medidas cautelares cuando exista información razonable sobre bienes del deudor.

6.7 Código Civil, artículo 2536, y Ley 791 de 2002 — Prescripción

El artículo 2536 del Código Civil, modificado por la Ley 791 de 2002, redujo los términos de prescripción: la acción ejecutiva prescribe en cinco (5) años y la acción ordinaria en diez (10) años. Para EMSECOTA, esta norma determina el horizonte temporal para ejercer el cobro ejecutivo de las facturas y obliga a implementar alertas tempranas de prescripción sobre la cartera envejecida, así como a computar el término desde la exigibilidad de cada obligación.

6.8 Ley 1116 de 2006 — Insolvencia empresarial

La Ley 1116 de 2006 regula el régimen de insolvencia empresarial (reorganización y liquidación judicial). Para EMSECOTA es relevante cuando un deudor persona jurídica o comerciante se encuentra sometido a un proceso concursal; en tales casos, la Empresa deberá hacerse parte oportunamente, presentar su crédito para reconocimiento y calificación, y sujetar su gestión a las reglas y términos del proceso concursal, so pena de posposición o extinción del crédito.

6.9 Resolución CGN 533 de 2015 — Marco contable público

La Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación incorpora el marco normativo contable para entidades de gobierno y es referencia para el reconocimiento del deterioro de cuentas por cobrar, la depuración contable y la presentación de la información financiera, cuando resulte aplicable a la Empresa según su clasificación contable. Para EMSECOTA, orienta el tratamiento contable del deterioro, la provisión y el castigo de cartera, en armonización con el marco técnico que le corresponda.

6.10 Jurisprudencia y conceptos de la SSPD

La Sentencia C-035 de 2003 de la Corte Constitucional fija la regla interpretativa decisiva sobre la vía de cobro según la naturaleza del prestador. La Sentencia C-389 de 2002 se refiere a la libertad de las empresas prestadoras para cobrar, rebajar o exonerar intereses moratorios dentro de los límites legales. Los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios —entre ellos el Concepto 233 de 2025, el Concepto 323 de 2024 y el radicado 20248700320801 de 2024— confirman que la facultad coactiva no está en cabeza de cualquier prestador y que las facturas se cobran ante la jurisdicción ordinaria salvo el caso de las EICE y los municipios prestadores directos. Para EMSECOTA, esta jurisprudencia y estos conceptos sustentan directamente la premisa jurídica del Manual.

6.11 Régimen de habeas data y reporte a centrales de riesgo (Leyes 1266 de 2008 y 2157 de 2021)



El reporte negativo de los usuarios morosos ante los operadores de información financiera y crediticia se sujetará al régimen de habeas data. En consecuencia, antes de remitir el dato negativo la Empresa enviará al usuario una comunicación previa, por medio idóneo y con trazabilidad de su envío, con una antelación mínima de veinte (20) días calendario, informando la existencia de la obligación en mora y la posibilidad de que sea reportada. La permanencia, actualización y retiro del reporte se ajustarán a los términos y caducidades de la Ley 2157 de 2021.

6.12 Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)

Como requisito transversal e innegociable, todos los formatos de actualización de datos, solicitudes de facilidades y acuerdos de pago contendrán la autorización expresa, previa e informada del titular para el tratamiento de su información personal con fines de gestión de cobro, contacto y reporte. La Empresa observará los deberes que le corresponden como responsable del tratamiento y conservará dichas autorizaciones como soporte auditable.

6.13 Reglas técnicas de suspensión, corte y reconexión (Decreto 1077 de 2015 y Resolución CRA 943 de 2021)

Las actuaciones de suspensión, corte, reconexión y reinstalación del servicio se ejecutarán conforme a las reglas técnicas del Decreto 1077 de 2015 y a la regulación tarifaria vigente, entre ella la Resolución CRA 943 de 2021. Los costos de dichas actuaciones operativas, cuando la regulación lo permita, podrán cargarse al estado de cuenta del usuario moroso, previa información y con liquidación transparente.

6.14 Protección al consumidor y prohibición de cobro abusivo (Ley 1480 de 2011 y Circular Única de la SIC)

En todas las etapas, y en especial en el cobro persuasivo, se prohíbe el empleo de prácticas que constituyan acoso o constreñimiento del deudor, tales como llamadas o visitas en horarios no hábiles —fines de semana, festivos o jornadas nocturnas—, la divulgación de la mora o las presiones sobre terceros que no sean deudores solidarios ni obligados contractualmente. El personal y los contratistas de cobro observarán siempre un trato respetuoso, veraz y proporcionado.

6.15 Normas internas de la Empresa

La gestión de cartera se sujeta igualmente a las normas internas vigentes, en especial al Acuerdo No. 06 del 4 de septiembre de 2025 de la Junta Directiva, por el cual se establecen las políticas y criterios de depuración de cartera y se crea el Comité de Cartera; al Acuerdo No. 03 de 2024, que adopta el Manual de Funciones; y a la Resolución No. 063 del 12 de mayo de 2025, que institucionaliza el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable. Este Manual desarrolla y articula dichas disposiciones sin modificarlas.



6.16 Cuadro resumen del marco normativo

Fuente	Regla aplicable	Relevancia para EMERCOTA
Ley 142 de 1994, arts. 130, 147 y 148	Régimen de servicios públicos; factura como título ejecutivo; solidaridad; suspensión; requisitos de la factura.	Fundamento del título ejecutivo, del régimen de solidaridad y de la suspensión del servicio.
Ley 1066 de 2006, arts. 2 y 5	Normalización de cartera pública; reglamento interno de recaudo; facilidades de pago; garantías.	Estándar de disciplina de cartera y de política de acuerdos de pago; no habilita coactivo.
Decreto 4473 de 2006	Contenido mínimo del reglamento interno de recaudo; facilidades, garantías e intereses.	Guía de contenido para las políticas de acuerdos y garantías del Manual.
Ley 1437 de 2011 (CPACA), arts. 98, 99 y 104	Prerrogativa general de cobro coactivo y títulos ejecutivos de entidades públicas.	No desplaza la regla especial del art. 130 de la Ley 142; confirma la vía judicial.
Estatuto Tributario, arts. 823 y 826	Procedimiento administrativo de cobro coactivo por remisión.	Inaplicable a facturas de servicios públicos sin habilitación legal expresa.
Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012)	Proceso ejecutivo, título, mandamiento de pago, cautelares y terminación.	Norma procesal central de la etapa de cobro ejecutivo judicial.
Código Civil art. 2536 y Ley 791 de 2002	Prescripción: acción ejecutiva 5 años, ordinaria 10 años.	Define el horizonte para demandar y exige alertas de prescripción.
Ley 1116 de 2006	Insolvencia empresarial; reorganización y liquidación judicial.	Regla de actuación cuando el deudor está en proceso concursal.
Resolución CGN 533 de 2015	Marco contable público; deterioro, depuración y revelación.	Orienta el tratamiento contable del deterioro y el castigo de cartera.
Leyes 1266 de 2008 y 2157 de 2021	Habeas data; reporte a centrales de riesgo; comunicación previa mínima de veinte (20) días.	Condiciona el reporte negativo del usuario moroso.
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales; autorización del titular.	Autorización expresa en acuerdos y formatos de actualización.
Decreto 1077 de 2015 y Res. CRA 943 de 2021	Reglas técnicas de suspensión, corte y reconexión; costos tarifarios.	Sustento operativo del corte y del traslado de costos.
Ley 1480 de 2011 y Circular Única SIC	Protección al consumidor; prohibición de cobro abusivo.	Prohíbe acoso, horarios no hábiles y presión a terceros.
Acuerdo 06 de 2025 (Junta Directiva)	Políticas y criterios de depuración de cartera; crea el Comité de Cartera.	Norma interna que rige la depuración y la instancia que la autoriza.



Resolución 193 de 2016 (CGN)	Procedimiento de saneamiento y depuración contable.	Soporte técnico-contable de la baja en libros.
Sentencia C-035 de 2003 (Corte Constitucional)	ESP oficiales, mixtas o privadas cobran por jurisdicción ordinaria.	Regla decisiva que sustenta la vía judicial ordinaria de EMSECOTA.
Sentencia C-389 de 2002 (Corte Constitucional)	Libertad regulada para cobrar, rebajar o exonerar intereses moratorios.	Sustento de la política interna de intereses de mora.
Conceptos SSPD (233 de 2025; 323 de 2024; rad. 20248700320801 de 2024)	La facultad coactiva no está en cabeza de cualquier prestador.	Confirman que EMSECOTA cobra por la jurisdicción ordinaria.

En síntesis, la Ley 1066 de 2006 y el Decreto 4473 de 2006 operan como estándares de disciplina de cartera, reglamentación interna, facilidades de pago y garantías, pero no sustituyen la regla especial del artículo 130 de la Ley 142 de 1994 ni habilitan por sí solas un cobro coactivo administrativo para una S.A. E.S.P. respecto de facturas de servicios públicos. El cobro forzado se rige por el Código General del Proceso.

7. Definiciones y glosario

Para la correcta aplicación del Manual, los siguientes términos tendrán el significado que se indica. El glosario integra conceptos financieros, comerciales, jurídicos, procesales y contables relevantes para la recuperación de cartera.

Término	Definición
Cartera	Conjunto de obligaciones dinerarias a favor de EMSECOTA S.A. E.S.P. cuyo plazo de pago se encuentra vencido o pendiente de recaudo.
Cartera corriente	Obligaciones que aún se encuentran dentro del plazo de pago previsto en la factura y en el contrato; no están en mora.
Cartera vencida	Obligaciones cuyo plazo de pago ha expirado sin que se haya efectuado el pago total.
Mora	Incumplimiento del pago dentro del plazo previsto en la factura y en el contrato de condiciones uniformes; genera intereses de mora cuando procedan.
Factura de servicios públicos	Cuenta de cobro que EMSECOTA entrega o remite al usuario por consumo y demás conceptos inherentes; presta mérito ejecutivo cuando cumple el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.
Título ejecutivo	Documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible, suficiente para promover proceso ejecutivo judicial.
Mérito ejecutivo	Aptitud de un documento para servir de fundamento a la ejecución forzada; la factura de servicios públicos lo tiene si reúne los requisitos legales.



Obligación clara	Aquella cuyos elementos —acreedor, deudor, objeto y monto— aparecen determinados de manera inequívoca.
Obligación expresa	Aquella que consta de manera manifiesta en el título, sin necesidad de deducirla o interpretarla.
Obligación exigible	Aquella cuyo plazo o condición se ha cumplido y respecto de la cual no existe reclamación o recurso pendiente que suspenda su cobro.
Cobro persuasivo	Etapla comercial y administrativa orientada al pago voluntario mediante comunicaciones, recordatorios, llamadas, mensajes, visitas y ofrecimiento de facilidades tempranas.
Cobro prejurídico	Etapla formal previa a la demanda ejecutiva, en la cual se requiere por escrito el pago, se valida el título, se ofrece acuerdo garantizado y se advierte la remisión judicial.
Cobro ejecutivo judicial	Proceso ante juez competente de la jurisdicción ordinaria para obtener mandamiento de pago, medidas cautelares, sentencia o terminación por pago.
Cobro coactivo	Prerrogativa administrativa excepcional de fuente legal expresa; no se implementa para la cartera ordinaria de facturas de servicios públicos de EMSECOTA.
Acuerdo o facilidad de pago	Convenio formal por el cual el deudor reconoce la obligación y se compromete a pagarla en cuotas, con cuota inicial, cronograma, intereses, garantías y cláusula aceleratoria.
Cláusula aceleratoria	Estipulación que permite exigir la totalidad del saldo insoluto ante el incumplimiento de una o varias cuotas o de la factura corriente.
Pagaré	Título valor por el cual el deudor promete incondicionalmente pagar una suma de dinero; puede otorgarse en blanco para diligenciarse según carta de instrucciones.
Carta de instrucciones	Documento que autoriza y regula el diligenciamiento del pagaré en blanco, fijando los criterios de monto, intereses y fecha de vencimiento.
Codeudor	Persona que se obliga solidariamente al pago de la obligación junto con el deudor principal, reforzando la garantía.
Garantía real	Seguridad constituida sobre un bien determinado (por ejemplo, hipoteca o prenda) para respaldar el cumplimiento de la obligación.
Garantía personal	Seguridad basada en el patrimonio de una persona, como la fianza, la codeuda o el pagaré con carta de instrucciones.
Solidaridad	Vínculo por el cual el propietario, el suscriptor, los poseedores y los usuarios del inmueble responden conjuntamente por las obligaciones derivadas del contrato (art. 130 de la Ley 142 de 1994).
Prescripción	Extinción de la acción por el transcurso del tiempo sin su ejercicio oportuno; la acción ejecutiva prescribe en cinco años (art. 2536 del Código Civil, modificado por la Ley 791 de 2002).



Interrupción de la prescripción	Suceso que reinicia el cómputo del término de prescripción, como la notificación de la demanda o el reconocimiento expreso de la deuda por el deudor.
Suspensión de la prescripción	Detención temporal del cómputo del término por causas legales, sin borrar el tiempo ya transcurrido.
Caducidad	Extinción del derecho a ejercer una acción por el vencimiento de un plazo perentorio fijado por la ley.
Deterioro	Reconocimiento contable del menor valor recuperable esperado de una cuenta por cobrar, conforme al marco contable aplicable.
Provisión	Estimación contable del riesgo de no recuperación de la cartera, que afecta el resultado sin extinguir la obligación.
Castigo o saneamiento de cartera	Reconocimiento contable de cartera de difícil o imposible recuperación; no extingue la obligación ni impide su cobro posterior si jurídicamente procede.
Depuración de cartera	Proceso técnico, jurídico, operativo y contable para identificar y corregir saldos inexistentes, incobrables, antieconómicos, prescritos o sin soporte.
PQR	Peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados por el usuario; su existencia pendiente puede afectar la exigibilidad de la obligación.
Contrato de condiciones uniformes	Contrato de servicios públicos que regula la relación entre la Empresa y el usuario, incluidas las condiciones de facturación, pago, suspensión y cobro.
Suspensión del servicio	Interrupción temporal de la prestación por incumplimiento u otras causales legales, con posibilidad de reinstalación al superarse la causa.
Corte del servicio	Retiro o cierre definitivo de la conexión, con mayor entidad que la suspensión, sujeto a las causales y garantías legales.
Reinstalación	Restablecimiento del servicio suspendido o cortado, una vez el usuario paga, suscribe acuerdo vigente o desaparece la causal.
Notificación	Acto por el cual se pone en conocimiento del usuario una actuación de la Empresa o del juez, con efectos sobre términos y derechos.
Requerimiento	Comunicación formal que exige el pago o el cumplimiento de una obligación, con advertencia de las consecuencias del incumplimiento.
Mandamiento de pago	Orden judicial que, con base en el título ejecutivo, dispone que el deudor pague la obligación en el proceso ejecutivo.
Medidas cautelares	Actuaciones judiciales dirigidas a asegurar el cumplimiento de la eventual sentencia, como el embargo y secuestro de bienes.
Grandes deudores	Usuarios o suscriptores cuya deuda individual se ubique entre los mayores saldos o supere el umbral definido anualmente por la Gerencia y la Dirección Financiera.



8. Principios y políticas de recuperación de cartera

La gestión de cartera de EMSECOTA se rige por los siguientes principios, que orientan la interpretación y aplicación de este Manual y deben observarse en todas las etapas.

8.1 Principios de la gestión de cartera

- **Legalidad y competencia.** Ninguna dependencia adelantará actos de cobro coactivo administrativo respecto de facturas de servicios públicos; la etapa forzada será exclusivamente judicial, ante juez competente.
- **Debido proceso.** El usuario debe conocer la factura, el estado de cuenta, los medios de pago, el término para normalizar y las consecuencias del incumplimiento; se garantiza su derecho de defensa mediante PQR y recursos.
- **Oportunidad.** La gestión debe iniciar desde el primer vencimiento, pues la probabilidad de recuperación decrece a medida que la cartera envejece.
- **Eficiencia y economía procesal.** Los recursos de cobro se emplearán de forma racional, evitando actuaciones inútiles y concentrando el esfuerzo donde el beneficio esperado supere el costo.
- **Gradualidad.** La gestión avanza por etapas escalonadas —persuasiva, prejurídica y judicial—, agotando en cada una las oportunidades de pago voluntario antes de pasar a la siguiente.
- **Proporcionalidad.** Las medidas adoptadas guardarán relación con la cuantía, la antigüedad y el riesgo de la obligación, sin imponer cargas excesivas al usuario.
- **Transparencia.** Toda liquidación, requerimiento y decisión será clara, motivada y verificable, con información previa suficiente para el usuario.
- **Igualdad y no discriminación.** Los usuarios en situaciones equivalentes recibirán el mismo tratamiento; los beneficios o rebajas se adoptarán mediante política general motivada.
- **Sostenibilidad financiera.** La recuperación de cartera protege el equilibrio económico de la prestación y la continuidad del servicio, sin sacrificar la legalidad.
- **Buena fe.** Las actuaciones de la Empresa y del usuario se presumen de buena fe; la Empresa facilitará el pago y ofrecerá alternativas razonables de normalización.
- **Mérito ejecutivo y prueba.** Ninguna obligación se remitirá a cobro judicial sin verificar que el título reúna los requisitos de obligación clara, expresa y exigible, y que exista soporte del conocimiento del usuario.
- **Trazabilidad.** Toda comunicación, llamada, visita, suspensión, acuerdo o requerimiento se registrará en el sistema o en el expediente, de modo que sea auditable.
- **Segmentación por riesgo.** No toda cartera vencida se gestiona igual; se prioriza por edad, cuantía, servicio, tipo de usuario, estado del suscriptor, bienes identificados y riesgo de prescripción.
- **Costo-beneficio.** La demanda judicial se utilizará de manera selectiva cuando el valor, la solidez del título y la probabilidad de recuperación justifiquen los costos internos y externos.



- **No condonación irregular.** No se condonará capital salvo habilitación normativa o decisión competente; las rebajas de intereses deberán estar autorizadas por política general, motivadas y registradas.
- **Coordinación contable.** El deterioro, el castigo y la depuración no sustituyen la gestión de cobro ni extinguen automáticamente las obligaciones.
- **Actualización permanente de datos.** Cada contacto con el usuario deberá emplearse para actualizar la identificación, dirección, teléfono, correo, propietario, suscriptor y usuario.
- **Protección de sujetos especiales.** En la suspensión y el cobro se observarán las garantías reforzadas de los sujetos de especial protección constitucional, conforme a la ley y la jurisprudencia.

8.2 Políticas institucionales de recuperación de cartera (reglas de obligatorio cumplimiento)

A diferencia de los principios, que orientan la interpretación del Manual, las siguientes políticas constituyen reglas de negocio de obligatorio cumplimiento y no admiten discrecionalidad del funcionario.

Política de cobro forzado judicial exclusivo. Se adopta el proceso ejecutivo judicial ante la jurisdicción civil ordinaria como única vía de ejecución forzada de las facturas de servicios públicos, descartando formalmente el cobro coactivo administrativo.

Política de segmentación por riesgo y relación costo-beneficio. No toda la cartera vencida se gestiona de forma idéntica: la gestión operativa y las demandas judiciales se priorizan según la edad de la mora, la cuantía en SMMLV, el tipo de usuario y la verificación técnica de que la probabilidad de recaudo justifica los costos internos y judiciales del proceso.

Política de no condonación irregular e igualdad de trato. Queda estrictamente prohibido condonar el capital de la deuda, salvo orden judicial o disposición legal expresa. Ninguna rebaja de intereses moratorios se otorgará a discreción de un funcionario: requerirá una política general de incentivos, temporal y motivada, aprobada por la Gerencia General, garantizando la igualdad entre usuarios en condiciones equivalentes.

Política de verificación del mérito ejecutivo. Ninguna cuenta será remitida a cobro prejurídico o judicial sin la verificación previa de que la factura constituye una obligación clara, expresa y exigible, con respaldo documental y sin que haya operado la prescripción.

Política de trazabilidad y actualización de datos. Toda actuación de cobro —llamadas, mensajes, correos, visitas, requerimientos o acuerdos— quedará registrada en el sistema comercial o en el expediente digital para garantizar su auditoría; además, cada contacto se aprovechará para actualizar la identificación, el domicilio, el teléfono y el correo electrónico del usuario.

Política de protección a sujetos especiales. Frente a acciones de suspensión y cobro dirigidas a sujetos de especial protección constitucional o a inmuebles donde se presten servicios esenciales, se aplicarán



garantías reforzadas y esquemas de pago alternativos que salvaguarden sus derechos fundamentales, sin renunciar al recaudo eficaz de la obligación.

Política de reglas exactas para facilidades de pago. Los acuerdos se sujetarán a los topes de aprobación en SMMLV por nivel jerárquico y a garantías proporcionales y diferenciadas según se trate de un usuario de uso residencial o comercial/industrial.

9. Clasificación y edades de cartera

La clasificación de la cartera se realizará por factura y por usuario. La edad por usuario no reemplaza el análisis individual de prescripción de cada factura, porque el término se cuenta desde la exigibilidad de cada obligación o desde la firmeza de la factura cuando hubo reclamación o recurso. El diagnóstico evidenció una alta concentración de cartera en tramos de mora superior a noventa días, por lo que la cartera antigua debe tratarse como un universo prioritario de judicialización y depuración, y no como cartera ordinaria reciente.

9.1 Rangos de edad de mora

Para efectos de gestión, la cartera se clasifica en los siguientes rangos de edad de mora, con niveles de riesgo crecientes:

Rango de edad de mora	Nivel de riesgo	Tratamiento principal
0 a 30 días	Bajo	Recordatorio preventivo, aviso en factura y actualización de datos.
31 a 60 días	Bajo-medio	Cobro persuasivo multicanal; oferta de pago total o acuerdo corto.
61 a 90 días	Medio	Requerimiento final; suspensión del servicio suspendible cuando proceda; acuerdo con cuota inicial.
91 a 180 días	Alto	Cobro prejurídico, validación del título y acuerdo garantizado.
181 a 360 días	Muy alto	Alistamiento de demanda selectiva o depuración técnica.
Más de 360 días	Crítico	Matriz de prescripción, análisis de bienes, título y costo-beneficio; depuración o demanda.

9.1.1 Categorías de calidad de la cartera (Acuerdo 06 de 2025)



De manera complementaria a los rangos de edad de mora, y conforme al artículo quinto del Acuerdo No. 06 de 2025 de la Junta Directiva, la cartera se categoriza según su riesgo crediticio en las siguientes clases, que orientan la provisión, el deterioro y la eventual depuración:

Categoría	Descripción
A. Cartera normal	Créditos con bajo riesgo de incumplimiento.
B. Cartera subnormal	Créditos con cierto grado de riesgo.
C. Cartera deficiente	Créditos que presentan un riesgo significativo de pérdidas.
D. Cartera de difícil recuperación	Créditos con altas probabilidades de no poder ser recuperados.
E. Cartera irrecuperable	Créditos que se consideran perdidos y que ya no se esperan recuperar.

9.2 Matriz de segmentación

Además de la edad, la cartera se segmenta por servicio, tipo de usuario, cuantía y estado operativo, para asignar el tratamiento, el responsable y el plazo máximo de gestión.

Segmento	Edad / condición	Tratamiento principal	Responsable	Plazo de gestión
Corriente vencida	Hasta 30 días o 1 factura	Recordatorio preventivo, aviso en factura, actualización de datos	Dirección Financiera y Comercial (Facturación / Comercial)	5 días hábiles
Mora temprana	31-60 días	Cobro persuasivo multicanal; pago total o acuerdo corto	Dirección Financiera y Comercial (Facturación / Comercial)	15 días calendario
Mora crítica inicial	61-90 días o 3 periodos	Requerimiento final; suspensión cuando proceda; acuerdo con cuota inicial	Dir. Financiera y Comercial / Subgerencia Técnica Operativa	30 días
Mora superior a 90 días	Más de 90 días	Cobro prejurídico, validación de título, acuerdo garantizado	Dir. Financiera y Comercial / Jurídica	45 días
Mora superior a 180 días	Más de 180 días	Alistamiento de demanda selectiva o depuración técnica	Jurídica / Dir. Financiera y Comercial	60 días
Mora superior a 360 días	Más de 360 días	Matriz de prescripción, bienes, título, costo-beneficio y depuración	Comité de Cartera	90 días



Grandes deudores	Mayores saldos o umbral anual	Gestión gerencial personalizada, garantía reforzada, demanda con cautelas	Subgerencia Corporativa / Jurídica / Dir. Financiera y Comercial	Prioritario
Aseo no suspendible	Cartera de aseo sin herramienta material de suspensión	Gestión comercial, validación del generador, acuerdo garantizado y demanda selectiva	Dir. Financiera y Comercial / Jurídica	Prioritario

9.2.1 Matriz de doble entrada (edad de mora y cuantía en SMMLV)

Para lograr una clasificación técnica y verdaderamente operativa, los rangos temporales de vencimiento se articulan con una subclasificación monetaria medida en Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV): Cuantía Menor (hasta 0,5 SMMLV), Cuantía Media (de 0,5 a 3 SMMLV) y Cuantía Mayor (superior a 3 SMMLV). La combinación de ambas variables orienta la acción inmediata y el responsable del cobro.

Edad de la mora	Cuantía Menor ($\leq 0,5$ SMMLV)	Cuantía Media (0,5 a 3 SMMLV)	Cuantía Mayor / "Gran Deudor" (> 3 SMMLV)
0 a 30 días	Recordatorio preventivo (SMS o correo). Responsable: Técnico Comercial.	Llamada persuasiva de invitación al pago. Responsable: Técnico Comercial.	Contacto telefónico y escrito directo. Responsable: Dirección Financiera y Comercial.
31 a 60 días	Aviso de suspensión en factura y orden de suspensión al día 60.	Notificación formal pre-corte y promoción de facilidades de pago.	Alerta gerencial, cita de cobro personalizada y exigencia de acuerdo con pagaré.
61 a 90 días	Ejecución de corte operativo y bloqueo para nuevos servicios.	Corte operativo y última invitación a acuerdo prejudicial.	Requerimiento prejudicial y verificación de bienes por el asesor jurídico.
Más de 90 días	Evaluación de costo-beneficio o acumulación de facturas.	Requerimiento prejudicial formal por el jurídico de planta.	Tránsito a demanda: remisión del Expediente Base al apoderado.

Categoría de "Gran Deudor". Se define como política institucional que toda obligación con más de sesenta (60) días de mora y saldo acumulado superior a tres (3) SMMLV adquiere la categoría de Gran Deudor, lo que activa automáticamente una ruta de gestión persuasiva intensiva, seguimiento gerencial prioritario y traslado ágil a cobro ejecutivo judicial.



9.2.2 Criterios de segmentación complementarios

- **Por tipo de usuario.** Residencial: estrategias de flexibilidad, mínimos vitales y plazos moderados. Comercial e industrial: exigencia inmediata de garantías solventes, codeudores o pagarés y menores plazos de financiación, dada la actividad lucrativa que desarrollan con el servicio.
- **Por tipo de servicio.** Acueducto y alcantarillado admiten suspensión; el aseo es un servicio no suspendible, cuya cartera exige estrategias de persecución civil diferenciadas.
- **Por estado operativo.** El responsable del cobro y la acción inmediata varían según el suscriptor se encuentre Activo, Suspendido, con Corte Definitivo o Inactivo/Retirado.

9.3 Semáforo de priorización

Como herramienta visual de priorización, la cartera se marca con un semáforo que orienta la intensidad y la urgencia de la gestión:

Color	Condición	Acción prioritaria
Verde	Cartera corriente y mora hasta 60 días.	Gestión persuasiva preventiva y recordatorios.
Amarillo	Mora de 61 a 180 días o cartera próxima a los 37 meses de antigüedad.	Requerimiento, suspensión, acuerdo garantizado y alerta de prescripción.
Rojo	Mora superior a 180 días o cartera con más de 60 meses de antigüedad.	Prejurídico, demanda selectiva o depuración; análisis urgente de prescripción.

La clasificación cualitativa derivada del diagnóstico muestra dos grandes universos: una cartera de recuperación temprana, con mora hasta noventa días, susceptible de recordatorio, pago oportuno y suspensión cuando proceda; y una cartera envejecida, con mora superior a noventa días, que exige gestión prejurídica, validación de título, acuerdos garantizados, demanda selectiva y depuración. Antes de adoptar decisiones de cobro o castigo, la base operativa deberá conciliarse con la información de las entrevistas y con la contabilidad.

10. Roles y responsabilidades (matriz RACI)

La estructura organizacional de la Empresa ubica a la Gerencia bajo la Asamblea y la Junta Directiva, con Subgerencia Corporativa, Dirección Financiera y Comercial, asesoría jurídica, áreas de Facturación, PQR y Sistemas, Subgerencia Técnica Operativa y equipos de acueducto, alcantarillado y aseo. Con base en esa estructura, el Manual asigna funciones específicas por dependencia y por etapa.

10.1 Responsabilidades por dependencia



Dependencia / rol	Responsabilidades mínimas
Gerencia	Adoptar y modificar el Manual; aprobar políticas generales; suscribir o autorizar poderes; definir umbrales anuales de grandes deudores; decidir campañas excepcionales; elevar informes a la Junta Directiva.
Junta Directiva	Conocer informes de cartera; aprobar políticas de depuración de mayor impacto; impartir lineamientos generales cuando los estatutos lo exijan.
Subgerencia Corporativa	Gobierno integral de la cartera; coordinación entre áreas; seguimiento de indicadores; supervisión de los apoderados externos; coordinación entre las áreas responsables; control de ejecución del Manual. La secretaría técnica del Comité de Cartera corresponde al Director Financiero y Comercial, conforme al artículo tercero del Acuerdo 06 de 2025.
Dirección Financiera y Comercial	Dueña del dato de cartera; conciliación entre el sistema comercial y la contabilidad; clasificación de mora; suscripción y seguimiento de acuerdos de pago; reportes mensuales; custodia de estados de cuenta y saldos.
Facturación	Garantizar factura completa, soporte tarifario, fecha de pago, prueba de entrega o conocimiento, reliquidaciones y reporte de facturas discutidas.
PQR	Certificar la existencia o inexistencia de peticiones, quejas, reclamos o recursos pendientes antes de suspensión, acuerdo, prejudicio o demanda.
Profesional jurídica / apoderados	Emitir concepto de viabilidad judicial; validar el título; preparar demanda, poderes y medidas cautelares; hacer seguimiento procesal y reportar resultados.
Sistemas	Seguridad informática de la infraestructura interna y control de la ejecución, custodia y preservación de las copias de seguridad (backups). Como el software comercial SINFA es operado por un tercero externo, la actualización cotidiana de los datos corresponde al personal de atención comercial y PQR, y la relación técnica con la casa proveedora se canaliza por la Dirección Financiera y Comercial.
Subgerencia Técnica Operativa	Ejecutar suspensiones, cortes y reinstalaciones cuando sean legal y operativamente procedentes; reportar soportes y novedades.
Comité de Cartera	Evaluar cartera crítica, depuración, castigo, deterioro, prescripción y costo-beneficio; formular recomendaciones a la Gerencia y a la Junta.
Control Interno y Revisoría Fiscal	Verificar el cumplimiento de controles, la trazabilidad, las conciliaciones, las provisiones y la gestión de riesgos.

10.2 Matriz RACI por etapa

La siguiente matriz asigna, por etapa del proceso, quién es Responsable de ejecutar (R), quién Aprueba o rinde cuentas (A), quién es Consultado (C) y quién es Informado (I).



Etapas / actividad	Gerencia	Financiera y Comercial	Jurídica	Técnica Operativa	Comité
Cobro persuasivo	I	R/A	C	C	I
Suspensión y corte	I	A	C	R	I
Acuerdos de pago	A (grandes)	R/A	C	I	I
Cobro prejudicial	I	R	R/A	I	C
Cobro ejecutivo judicial	A	C	R/A	I	C
Depuración y castigo	A	C	C	I	R
Indicadores y reportes	I/A	R	C	C	C

Convenciones: R = Responsable de ejecutar; A = Aprueba o rinde cuentas; C = Consultado; I = Informado. Cuando una celda contiene varias letras, la dependencia cumple más de un rol en esa etapa.

10.3 Precisiones de roles conforme al Manual de Funciones (Acuerdo 03 de 2024)

Para evitar riesgos de extralimitación de funciones y dilución de responsabilidades, y en armonía con el Manual de Funciones vigente, se precisan los siguientes roles operativos:

- **Subgerencia Corporativa (supervisión de los apoderados externos).** Ejerce la supervisión, el seguimiento y el control de la gestión, los avances y la rendición de cuentas de los apoderados externos de la Empresa, verificando el estado de los procesos y la debida defensa de los intereses de EMERCOTA S.A. E.S.P.
- **Técnico Administrativo Comercial (facturación y cartera).** Ejecutor operativo de la etapa persuasiva: contacta a los usuarios por llamada, mensaje o correo, proyecta y tramita los acuerdos de cuantía menor dentro de sus topos jerárquicos, elabora los listados técnicos de corte y reconexión y registra escrupulosamente la trazabilidad de las gestiones en el sistema comercial.
- **Técnico Administrativo de PQR (control del debido proceso).** No tiene facultades de negociación financiera ni de recaudo. Su función en este Manual es estrictamente de control: certificar por escrito la inexistencia de peticiones, quejas, reclamos o recursos pendientes de decisión sobre las facturas, antes de que se ordene una suspensión operativa o se remitan las obligaciones a cobro prejudicial o judicial.
- **Profesional Universitario Jurídico de planta (filtro interno).** Recibe los expedientes base de la Dirección Financiera y Comercial, emite concepto jurídico sobre la viabilidad procesal y el riesgo de prescripción, redacta o aprueba el requerimiento prejudicial y asiste en la consecución de las pruebas necesarias para el trámite ejecutivo.
- **Asesor Jurídico Externo o apoderado (ejecución judicial).** Su rol se limita al impulso procesal: recibe el expediente depurado y certificado, elabora y radica la demanda ejecutiva, solicita y hace efectivas las medidas cautelares y representa a la Empresa en las audiencias hasta la recuperación de los



valores o la sentencia. Integra además el Comité de Cartera con voz y sin voto, conforme al Acuerdo 06 de 2025.

11. Facturación, mérito ejecutivo y expediente base

La factura es el eje probatorio de la recuperación de cartera. Antes de remitir una obligación a cobro prejudicial o ejecutivo judicial, el expediente deberá demostrar que la factura existe, que fue expedida conforme a la Ley 142 de 1994, que el usuario la conoció o pudo conocerla, que no hay PQR pendiente con efecto sobre su exigibilidad y que el saldo está conciliado.

La conformación anticipada de un expediente completo por cada obligación relevante previene excepciones judiciales por falta de título, inexigibilidad o ausencia de legitimación, y acelera la etapa de demanda.

Elemento de control	Soporte exigido	Responsable
Identificación del título	Número de factura, período, fecha de expedición, fecha de pago oportuno, servicio, valor y estado.	Facturación
Firma o validación	Firma del representante legal o certificación del mecanismo válido de expedición y representación.	Facturación
Conocimiento del usuario	Constancia de entrega física, impresión en sitio, envío electrónico, lectura, aviso o mecanismo contractual verificable.	Facturación / Sub. Técnica Operativa
Liquidación	Capital por servicio, pagos, notas crédito, intereses permitidos y saldo final.	Dir. Financiera y Comercial / Facturación
PQR	Certificación de inexistencia de reclamación o recurso pendiente que afecte la exigibilidad.	PQR
Solidaridad	Identificación de usuario, suscriptor, propietario o poseedor y soportes de propiedad o posesión cuando se invoque solidaridad.	Comercial / Jurídica
Suspensión	Acta u orden de suspensión o reinstalación, o justificación de improcedencia.	Técnica Operativa
Gestión previa	Comunicaciones persuasivas y requerimiento prejudicial con constancia de envío.	Dir. Financiera y Comercial / Jurídica

12. Etapa de cobro persuasivo

12.1 Objetivo y momento de inicio



El cobro persuasivo busca obtener el pago voluntario del usuario sin necesidad de judicializar la cartera, mediante comunicación oportuna, información clara y ofrecimiento de facilidades tempranas. Debe iniciar desde el primer vencimiento de la factura, dado que el diagnóstico evidenció la ausencia de una gestión persuasiva sistemática, la inexistencia de herramientas de comunicación masiva y la falta de seguimiento desde la facturación. La gestión temprana es la de mayor rentabilidad, pues la probabilidad de recuperación es más alta en los primeros días de mora.

12.2 Canales de gestión

La etapa persuasiva se apoya en múltiples canales, combinados según la contactabilidad y el perfil del usuario:

Canal	Uso recomendado	Ventajas
Aviso en factura	Mensaje preventivo en la factura corriente y del periodo siguiente.	Bajo costo y alcance masivo.
Llamada telefónica	Mora temprana y usuarios de mayor cuantía.	Contacto directo y negociación inmediata.
Mensaje de texto (SMS)	Recordatorios masivos de vencimiento y de acuerdo.	Inmediatez y bajo costo.
Correo electrónico	Envío de estado de cuenta y comunicaciones formales.	Trazabilidad y adjuntos.
WhatsApp u otros mensajeros	Recordatorios y atención ágil con usuarios que lo autoricen.	Alta tasa de lectura.
Carta física	Requerimientos formales y usuarios sin canales digitales.	Soporte documental.
Visita domiciliaria	Grandes deudores, usuarios no contactables y validación de datos.	Verificación en campo y actualización de información.

12.3 Actividades mínimas

1. Generar reporte semanal de cartera corriente vencida y mora temprana por ruta, servicio, valor, edad y estado del usuario.
2. Actualizar los datos de contacto en cada interacción: teléfono, WhatsApp, correo, dirección, propietario, suscriptor, usuario y representante legal.
3. Enviar recordatorio por al menos dos canales disponibles, iniciando por los de menor costo y mayor cobertura.
4. Informar el valor discriminado, la fecha límite, los canales de pago, las consecuencias del no pago y la posibilidad de acuerdo si el usuario cumple los requisitos.



5. Registrar el resultado de cada gestión: pago total, promesa de pago, acuerdo solicitado, usuario no contactado, factura discutida, dirección errada o usuario inexistente.
6. Remitir a suspensión cuando legalmente proceda y se cumplan los presupuestos del contrato y de la Ley 142 de 1994.
7. Escalar a cobro prejudicial cuando la mora supere noventa días o cuando el usuario incumpla la promesa o el acuerdo temprano.

12.4 Calendario de gestiones por edad de mora

La gestión persuasiva sigue un cronograma tipo, contado desde el vencimiento de la factura, que las áreas ajustarán según capacidad operativa y contactabilidad:

Día (desde el vencimiento)	Gestión	Canal sugerido	Responsable
Día 1	Registro del vencimiento y marcación de la obligación.	Sistema / aviso en factura	Facturación
Día 5	Primer recordatorio de pago.	SMS / WhatsApp / correo	Comercial
Día 15	Segundo recordatorio con estado de cuenta y oferta de acuerdo.	Correo / llamada	Comercial
Día 30	Contacto directo y ofrecimiento de facilidad de pago.	Llamada / WhatsApp	Comercial
Día 45	Aviso de suspensión y requerimiento persuasivo final.	Carta / llamada	Comercial / Operativa
Día 60	Ejecución de la suspensión cuando proceda; oferta de acuerdo con cuota inicial.	Visita / acta de suspensión	Técnica Operativa
Día 90	Cierre de la etapa persuasiva y traslado a cobro prejudicial.	Expediente preliminar	Comercial / Jurídica

12.5 Guiones y mensajes tipo

Los mensajes persuasivos serán respetuosos, informativos y no podrán contener amenazas de cobro coactivo administrativo. A título de guía:

- **Mensaje 1.** Recordatorio temprano (SMS/WhatsApp): «EMSECOTA S.A. E.S.P. le recuerda que su factura del servicio presenta un saldo pendiente. Puede pagar en los canales autorizados o solicitar un acuerdo de pago. Evite la suspensión del servicio.»
- **Mensaje 2.** Estado de cuenta (correo): comunicación que adjunta el estado de cuenta discriminado, informa la fecha límite de pago, los canales disponibles y la posibilidad de acordar el saldo con cuota inicial.



- **Mensaje 3.** Aviso de suspensión (carta/llamada): comunicación que informa que, ante la persistencia del incumplimiento, EMSERCOTA podrá suspender el servicio cuando proceda y adelantar las acciones de cobro que correspondan, incluido el proceso ejecutivo judicial ante juez competente.

Las comunicaciones persuasivas indicarán que, ante el incumplimiento, EMSERCOTA podrá suspender el servicio cuando proceda, reportar la obligación en los términos legales aplicables, exigir garantías para los acuerdos y promover el proceso ejecutivo judicial. En ningún caso se anunciará un cobro coactivo administrativo.

12.6 Criterios de contactabilidad y trazabilidad

Se considera contacto efectivo aquel en que el usuario recibe y reconoce la comunicación (respuesta, promesa de pago o acuerdo). Cuando el usuario no sea contactable por los canales registrados, se agotarán canales alternos y visita, y se dejará constancia de la imposibilidad, insumo relevante para la depuración. Toda gestión se registrará en el sistema con fecha, canal, resultado y responsable, de modo que el expediente sea auditable.

12.7 Indicadores de la etapa persuasiva

Indicador	Descripción	Meta sugerida
Contactabilidad	Contactos efectivos / gestiones realizadas,	≥ 60%
Recuperación temprana	Valor recuperado en mora ≤ 60 días / cartera de ese tramo,	≥ 40%
Conversión a acuerdo	Acuerdos suscritos / usuarios contactados en mora,	≥ 20%
Cobertura de gestión	Usuarios gestionados / usuarios en mora del período,	≥ 90%

12.8 Cierre y tránsito a cobro prejurídico

La etapa persuasiva se cierra respecto de una obligación cuando: (i) se obtiene el pago total; (ii) se suscribe un acuerdo de pago que se cumple; o (iii) transcurren los términos y gestiones sin pago ni acuerdo, caso en el cual la obligación se traslada al cobro prejurídico con un expediente preliminar que incluya el registro de gestiones, la prueba de contacto y el estado de cuenta.

12.9 Trato al usuario y prohibición de cobro abusivo

La gestión persuasiva se adelantará con respeto, veracidad y proporcionalidad. Se prohíben las prácticas que constituyan acoso o constreñimiento, tales como las llamadas o visitas en horarios no hábiles — fines de semana, festivos o jornadas nocturnas —, la divulgación de la mora y las presiones sobre terceros que no sean deudores solidarios ni obligados contractualmente, conforme a la Ley 1480 de 2011 y a la Circular



Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. El eventual reporte a centrales de riesgo se sujetará a la comunicación previa mínima de veinte (20) días calendario prevista en la Ley 1266 de 2008.

13. Suspensión, corte y reinstalación del servicio

La suspensión es una herramienta contractual y regulatoria de gestión, no una sanción ni un sustituto del cobro judicial. El artículo 130 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación de suspender cuando el usuario incumpla dentro del término previsto en el contrato —que no excederá dos periodos consecutivos de facturación— y advierte que la omisión de suspender puede romper la solidaridad entre los obligados.

El diagnóstico evidenció que la actividad de suspensión y reinstalación se ejecuta sin una integración plena con la gestión de cartera, los acuerdos de pago y la medición de efectividad. Por ello, la suspensión debe articularse con la cartera, las PQR, los acuerdos y los reportes, de modo que se mida su efectividad en términos de recuperación.

13.1 Causales y debido proceso

La suspensión procede por el incumplimiento del pago en los términos del contrato de condiciones uniformes y de la Ley 142 de 1994, previa verificación de la mora, de la inexistencia de PQR o recurso pendiente que afecte la exigibilidad, y de la procedencia técnica y jurídica de la medida. El usuario debe conocer su situación de mora y las consecuencias del incumplimiento, garantizándose su derecho de contradicción mediante los canales de atención.

13.2 Procedimiento de suspensión, corte y reinstalación

Paso	Control operativo	Responsable
Validación previa	Confirmar la mora, las facturas vencidas, la inexistencia de PQR pendiente y la procedencia del servicio suspendible.	Comercial / PQR
Orden	Generar orden o acta con usuario, predio, medidor, período, saldo y fundamento de la medida.	Comercial
Ejecución	El técnico operativo registra fecha, hora, evidencia, novedad y responsable de la suspensión.	Técnica Operativa
Registro	Comercial y Financiera actualizan el estado del usuario y vinculan el acta al expediente de cartera.	Financiera / Comercial
Corte	Cuando persista el incumplimiento y proceda legalmente, se dispone el corte con las garantías del contrato.	Técnica Operativa / Comercial
Reinstalación	Solo procede por pago, acuerdo vigente o causal legal; se registra fecha, soporte y saldo.	Técnica Operativa / Comercial



13.3 Sujetos de especial protección

Cuando la suspensión pueda afectar a sujetos de especial protección constitucional o la prestación de servicios esenciales conexos (por ejemplo, instituciones de salud, educativas o poblaciones vulnerables), se observarán las garantías reforzadas previstas en la ley y la jurisprudencia, adoptando alternativas de gestión y esquemas de pago que salvaguarden los derechos fundamentales, sin renunciar a la recuperación de la obligación.

13.4 Particularidad del servicio de aseo

El servicio de aseo, por su naturaleza, no admite en la práctica una suspensión material equivalente a la del acueducto. En consecuencia, la cartera de aseo se gestionará prioritariamente mediante cobro comercial, validación del generador y su información, acuerdos garantizados y demanda selectiva de los saldos relevantes, sin depender de la suspensión como mecanismo de presión. Este tratamiento diferenciado se aplica de manera transversal en todas las etapas del Manual.

14. Acuerdos y facilidades de pago

Los acuerdos de pago son un instrumento central de normalización de cartera. El diagnóstico evidenció actividad relevante en la suscripción de acuerdos, pero también la necesidad de unificar las definiciones de valor financiado, capital, intereses, saldo total, cuotas vencidas y estado del acuerdo, para asegurar consistencia en su registro y seguimiento. Este Manual estandariza dichas reglas.

14.1 Requisitos generales

- Solicitud del usuario, suscriptor, propietario, poseedor o representante legal, con documento de identidad; si actúa mediante apoderado o autorizado, poder o autorización expresa.
- Actualización completa de los datos de contacto y aceptación de comunicaciones electrónicas.
- Estado de cuenta discriminado por servicio y período, con validación de PQR pendientes.
- Reconocimiento expreso de la obligación por parte del deudor, con efecto de interrupción de la prescripción.
- Cuota inicial mínima: como regla general, el treinta por ciento (30%) del saldo exigible; la Gerencia podrá fijar porcentajes superiores para grandes deudores o usuarios reincidentes.
- Plazo ordinario máximo: doce (12) meses; excepcionalmente hasta veinticuatro (24) meses con aprobación de la Dirección Financiera y garantía reforzada, según la capacidad de pago y la cuantía.
- Cláusula aceleratoria por incumplimiento de una cuota o por el no pago de la factura corriente durante la vigencia del acuerdo.
- Prohibición de nuevo acuerdo al deudor incumplido, salvo pago de las cuotas vencidas, actualización de garantías y aprobación expresa de la instancia competente.



14.1.1 Requisitos documentales y probatorios

- **Condición de mora y excepción.** Para ser objeto de financiación, la obligación deberá presentar tres (3) o más períodos vencidos o mora superior a noventa (90) días. Excepcionalmente se financiará la factura corriente o con mora inferior cuando presente una desviación significativa superior al 100% frente al consumo promedio de los últimos seis (6) períodos, certificada técnicamente.
- **Acreditación de la calidad de propietario o poseedor.** Propietarios: certificado de tradición y libertad con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días calendario. Poseedores o tenedores sin título registrado: documento de compraventa y certificado de sana posesión o, en su defecto, constancia expedida por la Junta de Acción Comunal con personería jurídica vigente, verificada operativamente por la Empresa.
- **Personas jurídicas (comerciales o industriales).** Certificado de existencia y representación legal con expedición no mayor a treinta (30) días, copia del documento de identidad del representante legal y, en entidades públicas o especiales, decreto de nombramiento y acta de posesión. Control crítico: si la cuantía a financiar supera las facultades estatutarias del representante legal, será requisito insubsanable el acta del órgano de dirección competente que lo autorice expresamente a suscribir el acuerdo y comprometer el patrimonio social.
- **Apoderados o autorizados.** Poder debidamente conferido o autorización expresa, autenticados ante notario cuando se comprometa representación probatoria, con copia de los documentos de identidad del titular y del autorizado y sus datos de ubicación actualizados.
- **Revisión y aprobación previa.** Todo acuerdo requerirá la revisión del estado de cuenta liquidado en el sistema comercial y la aprobación formal y escrita de la Dirección Financiera y Comercial o del funcionario delegado, según el tope asignado en SMMLV y la edad de la mora.
- **Suscripción de garantías.** Firma indelegable del formato oficial de acuerdo de pago de EMERCOTA, junto con el pagaré en blanco y su carta de instrucciones o la firma del codeudor solidario con finca raíz o solvencia demostrada, exigida para deudas comerciales o de alta cuantía.

14.2 Intereses, garantías por cuantía y aprobación

El acuerdo liquidará el capital y los intereses conforme a la política interna y a los límites legales. Las garantías se exigirán en función de la cuantía y del riesgo, según la siguiente matriz:

Rango de deuda	Garantía mínima	Instancia de aprobación
Hasta 0,5 SMMLV	Acuerdo simple, cuota inicial y actualización de datos.	Dirección Financiera y Comercial
Más de 0,5 y hasta 2 SMMLV	Pagaré en blanco con carta de instrucciones y autorización de tratamiento de datos.	Dirección Financiera y Comercial
Más de 2 y hasta 10 SMMLV	Pagaré, codeudor solidario o garantía equivalente; validación de capacidad de pago.	Dirección Financiera + Jurídica



Más de 10 SMMLV o grandes deudores	Garantía idónea reforzada, codeudor solvent, eventual garantía real.	Dirección Financiera + Jurídica
Usuarios comerciales / industriales	Garantía reforzada, salvo pago de contado.	Dirección Financiera + Jurídica

14.3 Pagaré, carta de instrucciones y codeudores

Cuando la cuantía lo exija, el acuerdo se respaldará con pagaré en blanco y carta de instrucciones que fije los criterios de diligenciamiento (monto, intereses y fecha de vencimiento). El pagaré podrá suscribirse por el deudor y por uno o más codeudores solidarios y solventes. La Empresa conservará los originales en condiciones de custodia y trazabilidad, pues constituyen soporte esencial para un eventual cobro ejecutivo.

14.4 Causales de incumplimiento y refinanciación

El acuerdo se entenderá incumplido por el no pago de una cuota en la fecha pactada o por el no pago de la factura corriente durante su vigencia. El incumplimiento activa la cláusula aceleratoria y habilita el paso a suspensión, cobro prejurídico o demanda, según los umbrales definidos. La refinanciación de un acuerdo incumplido solo procede de manera excepcional, previo pago de las cuotas vencidas, actualización de garantías y aprobación de la instancia competente.

14.5 Flujo del trámite del acuerdo

Paso	Actividad	Salida
1	Solicitud del deudor y verificación de identidad y legitimación.	Solicitud registrada
2	Generación del estado de cuenta y validación de PQR.	Estado de cuenta conciliado
3	Definición de cuota inicial, plazo, intereses y garantía según cuantía.	Condiciones del acuerdo
4	Aprobación por la instancia competente.	Acuerdo aprobado
5	Suscripción del acta de acuerdo, pagaré y carta de instrucciones cuando aplique.	Documentos firmados
6	Registro en el sistema y seguimiento mensual de cuotas.	Acuerdo vigente y monitoreado

14.6 Seguimiento de acuerdos

La Dirección Financiera y Comercial generará mensualmente un reporte de acuerdos vigentes, al día, vencidos, incumplidos, refinanciados y terminados, con definiciones unificadas de capital, intereses, saldo



total y estado. Todo acuerdo incumplido pasará a suspensión cuando proceda y a cobro prejurídico o demanda si supera los umbrales definidos.

15. Etapa de cobro prejurídico

El cobro prejurídico es la etapa formal previa al proceso ejecutivo judicial. Su finalidad es cerrar la oportunidad de pago voluntario, alistar el expediente judicial y prevenir demandas sin título suficiente. Constituye el filtro de calidad que asegura que solo lleguen a demanda las obligaciones con título robusto y análisis favorable de costo-beneficio.

15.1 Selección de la cartera

Ingresa a cobro prejurídico las obligaciones que reúnan alguna de estas condiciones: mora superior a noventa días; incumplimiento de acuerdo de pago; grandes deudores; cartera próxima a prescribir; o cartera de aseo no suspendible de cuantía relevante. La selección se realiza con periodicidad mensual.

15.2 Validación documental y requerimiento

Antes de emitir el requerimiento, se valida el expediente: factura, estado de cuenta, prueba de entrega o conocimiento, certificación de PQR, identificación del deudor y de los obligados solidarios, y actas de suspensión. El requerimiento prejurídico se dirige por escrito e incluye la relación de facturas, el saldo, el término final de pago, la posibilidad de acuerdo garantizado y la advertencia expresa de que, ante el incumplimiento, se promoverá el proceso ejecutivo judicial ante juez competente.

Actividad	Contenido mínimo	Término
Selección de cartera	Mora > 90 días, incumplimiento de acuerdo, grandes deudores, cartera próxima a prescribir o aseo no suspendible.	Mensual
Validación documental	Factura, estado de cuenta, entrega/conocimiento, PQR, suspensión, identificación de deudor y solidaridad.	10 días hábiles
Requerimiento prejurídico	Relación de facturas, saldo, término final de pago, posibilidad de acuerdo y advertencia de demanda ejecutiva.	15 días calendario para pagar o acordar
Registro	Constancia de envío, entrega, rechazo, devolución, llamada, visita o correo.	Inmediato
Concepto jurídico	Viabilidad del título, prescripción, cuantía, bienes, costo-beneficio y medidas cautelares.	10 días hábiles
Tránsito a judicial	Si no hay pago ni acuerdo, se remite el paquete completo a apoderado o profesional jurídico.	Máximo 45 días desde el ingreso



15.3 Honorarios y gastos de cobro

Los honorarios o gastos de cobro prejurídico solo podrán trasladarse al usuario cuando exista habilitación legal, contractual y regulatoria suficiente, con información previa y liquidación transparente. En caso de duda, la Empresa se abstendrá de cobrarlos al usuario y los imputará como costo de gestión interna, o los someterá a concepto jurídico. Esta cautela previene reclamaciones y excepciones judiciales.

15.4 Alistamiento del expediente y lista de chequeo de tránsito a judicial

El cierre de la etapa prejurídica se documenta con una lista de chequeo que garantiza que el expediente esté completo antes de remitirlo a la etapa judicial:

- Concepto jurídico de viabilidad, prescripción y costo-beneficio favorable.
- Título ejecutivo completo (facturas individualizadas y estado de cuenta conciliado).
- Prueba de conocimiento del usuario y certificación de inexistencia de PQR pendiente.
- Identificación plena del deudor y de los obligados solidarios.
- Requerimiento prejurídico con constancia de envío o entrega.
- Información patrimonial disponible para eventuales medidas cautelares.

15.5 Flujo secuencial de la etapa prejurídica

Para eliminar responsabilidades conjuntas ambiguas que puedan poner en riesgo la legalidad del título ejecutivo, la etapa prejurídica se organiza como un flujo secuencial de cuatro fases, con documentación de entrada y salida insubsanable.

Fase 1 — Selección y armado del Expediente Base (Dirección Financiera y Comercial). Filtrar mensualmente en el sistema comercial las obligaciones que cumplan los criterios de cobro prejurídico — mora superior a noventa días, acuerdos incumplidos o grandes deudores — y conformar la carpeta física o digital con: copia legible de las facturas que constituyen el título; estado de cuenta actualizado, liquidado y conciliado contablemente, separando capital e intereses; reporte de trazabilidad persuasiva, adjuntando, cuando se emplee canal de mensajería instantánea, las certificaciones de entrega y lectura que doten de validez probatoria al mensaje de datos conforme a la Ley 527 de 1999; y actas técnicas de suspensión o corte firmadas, o la justificación técnica de su improcedencia.

Fase 2 — Filtro de legalidad y debido proceso (Técnico Administrativo de PQR). Recibe la relación de facturas candidatas y emite formalmente la Certificación de Inexistencia de PQR, quejas o recursos pendientes de resolver. Si una factura se encuentra en reclamación, se retira de inmediato del lote de cobro. Sin esta certificación el proceso no puede continuar.

Fase 3 — Requerimiento formal y concepto de viabilidad (Profesional Universitario Jurídico de planta). Con el expediente técnico y la certificación de PQR, evalúa la fuerza ejecutiva del título; elabora y notifica el requerimiento prejurídico otorgando un plazo final perentorio —por ejemplo, quince (15) días



calendario— con advertencia del traslado judicial; adjunta la prueba de notificación o acuse de recibo; y, si el deudor persiste en el incumplimiento, emite el Concepto Jurídico de Viabilidad certificando que el título es claro, expreso y exigible y que no ha operado la prescripción.

Fase 4 — Tránsito a la etapa judicial (Asesor Jurídico Externo o apoderado). Recibe el Expediente Base validado mediante la Lista de Chequeo de Tránsito a Judicial debidamente diligenciada, acompañada del poder firmado por el Gerente General y del certificado de existencia y representación legal de la Empresa, para la redacción, radicación y seguimiento de la demanda ejecutiva.

16. Etapa de cobro ejecutivo judicial

16.1 Fundamento y procedencia

El cobro forzado de las facturas de servicios públicos de EMSECOTA se adelanta por la vía del proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria, y no por la vía coactiva administrativa. Este fundamento se apoya en la Sentencia C-035 de 2003 de la Corte Constitucional y en los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según los cuales las empresas de servicios públicos oficiales, mixtas o privadas cobran por la jurisdicción ordinaria. Procede la demanda ejecutiva cuando exista título ejecutivo completo, obligación clara, expresa y exigible, saldo conciliado, deudor identificado, ausencia de PQR pendiente y análisis favorable de costo-beneficio. Esta es la etapa forzada que sustituye cualquier referencia histórica al cobro coactivo.

16.2 Conformación del título y requisitos de la obligación

El título ejecutivo se conforma con la factura o facturas de servicios públicos que reúnan los requisitos del artículo 130 de la Ley 142 de 1994, acompañadas del estado de cuenta y de la prueba del conocimiento del usuario. La obligación debe ser: clara, en cuanto a acreedor, deudor, objeto y monto; expresa, en cuanto conste de manera manifiesta en el título; y exigible, en cuanto su plazo se haya cumplido y no exista reclamación o recurso pendiente que suspenda su cobro.

16.3 Priorización judicial

- Grandes deudores por valor y usuarios comerciales o industriales con saldos relevantes.
- Cartera con mora superior a ciento ochenta días con título robusto y bienes o ingresos identificados.
- Cartera próxima a prescribir, cuando aún sea viable interrumpir la prescripción por demanda y notificación conforme a la ley procesal.
- Acuerdos de pago incumplidos con pagaré, carta de instrucciones o garantías.
- Cartera de aseo de alto valor que no pueda gestionarse eficazmente por suspensión.

16.4 Lista de chequeo documental exhaustiva



Documento / control	Requisito antes de demandar
Poder	Otorgado por el representante legal o funcionario competente.
Certificado de existencia y representación	Actualizado, con las facultades del representante.
Contrato de condiciones uniformes	Versión aplicable al periodo cobrado.
Facturas	Individualizadas, con número, periodo, vencimiento, valor y firma o certificación.
Prueba de conocimiento	Constancia de entrega física o electrónica, impresión en sitio, aviso o mecanismo contractual.
Estado de cuenta	Capital, intereses, pagos, abonos, notas crédito y saldo final.
PQR	Certificación de inexistencia de reclamación o recurso pendiente.
Identificación del deudor	Cédula o NIT, dirección, correo, teléfono y soportes de solidaridad.
Suspensión / reinstalación	Actas o justificación de improcedencia.
Gestión prejurídica	Requerimiento y constancia de envío o entrega.
Acuerdo incumplido	Acta, pagaré, carta de instrucciones, garantías y estado de incumplimiento.
Información para cautelares	Bienes, cuentas, vehículos, establecimientos o información patrimonial disponible.
Concepto jurídico	Viabilidad, prescripción y costo-beneficio.

16.5 El proceso ejecutivo bajo el Código General del Proceso — paso a paso

Paso	Actuación procesal	Objetivo / resultado
1. Demanda	Elaboración y presentación de la demanda ejecutiva con el título, la liquidación y la solicitud de medidas cautelares.	Radicación del proceso.
2. Mandamiento de pago	El juez, hallando mérito ejecutivo, libra mandamiento de pago contra el deudor.	Orden judicial de pago.
3. Medidas cautelares	Decreto y práctica de embargo y secuestro de bienes y cuentas del deudor.	Aseguramiento del crédito.
4. Notificación	Notificación del mandamiento al deudor, personal o por los medios legales.	Vinculación y contradicción; interrumpe la prescripción.
5. Excepciones	Traslado y trámite de las excepciones que proponga el deudor.	Pronunciamento sobre la defensa.
6. Sentencia / orden de seguir adelante	Decisión que ordena seguir adelante la ejecución cuando no prosperan las excepciones.	Ejecución del crédito.



7. Liquidación del crédito	Liquidación de capital, intereses y costas, con control del juez.	Determinación del monto a recaudar.
8. Remate y pago	Avalúo, remate de bienes y pago al acreedor con el producto.	Recuperación efectiva.
9. Terminación	Terminación por pago total, acuerdo aprobado o causal procesal.	Archivo y conciliación contable.

16.6 Excepciones frecuentes y cómo prevenirlas

Excepción frecuente	Medida preventiva
Inexistencia o insuficiencia del título	Verificar que la factura cumpla el art. 130 de la Ley 142 y conste el estado de cuenta.
Falta de exigibilidad	Certificar la inexistencia de PQR o recurso pendiente y el vencimiento del plazo.
Prescripción de la acción	Aplicar alertas tempranas y demandar antes de los cinco años; interrumpir con la notificación.
Falta de legitimación	Identificar plenamente al deudor y los obligados solidarios y aportar soportes de solidaridad.
Cobro de lo no debido	Conciliar el saldo y discriminar capital, intereses, pagos y notas crédito.
Pago o compensación	Registrar y descontar oportunamente los pagos y abonos en el estado de cuenta.

16.7 Seguimiento procesal, terminación y recuperación

La profesional jurídica presentará informe mensual de procesos radicados, mandamientos de pago, notificaciones, excepciones, medidas cautelares, acuerdos judiciales, pagos, terminaciones y cartera recuperada. La terminación del proceso procederá por pago total, transacción o conciliación aprobada, acuerdo cumplido, decisión judicial, prescripción declarada o causal procesal aplicable. Todo pago recibido deberá conciliarse con la Dirección Financiera antes de solicitar el archivo. La conciliación judicial es una alternativa válida de terminación cuando resulte más eficiente que la continuación del litigio, previa aprobación del Comité de Conciliación y Defensa Judicial —o de la instancia que haga sus veces— y opinión técnica del Comité de Cartera.

16.8 Controles de fiscalización sobre los apoderados externos

La gestión judicial delegada en apoderados externos se somete a los siguientes controles obligatorios, en protección del patrimonio de la Empresa:



- **Custodia de títulos y acta de entrega.** Queda prohibida la entrega informal de títulos valores originales. El traslado al apoderado externo constará en un Acta de Entrega de Títulos Valores y Asunción de Responsabilidad, suscrita por el Director Financiero y Comercial y el profesional jurídico de planta; el apoderado responderá ante la Empresa por el extravío, deterioro o caducidad del título entregado en custodia.
- **Prohibición de pagos directos y control de honorarios.** Todos los pagos por capital, intereses moratorios, costas judiciales y agencias en derecho se canalizarán única y exclusivamente por las cuentas bancarias institucionales o los canales oficiales de recaudo. Queda prohibido que el apoderado externo reciba sumas de dinero del deudor bajo cualquier modalidad. La liquidación del crédito presentada al juzgado será cotejada previamente con el sistema comercial por la Dirección Financiera y Comercial.
- **Control del levantamiento de medidas cautelares.** Ningún apoderado externo tiene potestad discrecional para solicitar el levantamiento de embargos o el desistimiento de medidas cautelares. Para radicar dicha solicitud requerirá un memorial respaldado por el paz y salvo oficial emitido por la Dirección Financiera y Comercial o, en su defecto, la certificación formal de un acuerdo de pago debidamente garantizado.
- **Aprobación de conciliaciones y transacciones.** Toda propuesta de conciliación judicial, fórmula de arreglo procesal o transacción será presentada y sustentada por el apoderado y aprobada expresamente por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial —o la instancia que haga sus veces—, previa opinión técnica del Comité de Cartera.
- **Rendición de cuentas mensual.** El apoderado externo presentará a la Subgerencia Corporativa un informe mensual pormenorizado, con soportes judiciales, que detalle el estado procesal, juzgado, radicado, actuaciones, medidas cautelares decretadas o ejecutadas y la expectativa real de recaudo. La presentación de dicho informe y su aprobación por la Subgerencia Corporativa serán requisito para el pago de sus honorarios, y así se pactará en el respectivo contrato.

17. Intereses de mora y liquidación de obligaciones

Los intereses de mora se liquidarán conforme a la Ley 142 de 1994, al contrato de condiciones uniformes, a la política interna vigente y a los límites jurisprudenciales aplicables. La Sentencia C-389 de 2002 de la Corte Constitucional recuerda que las empresas prestadoras tienen libertad, dentro de los límites legales, para cobrar, rebajar o exonerar intereses moratorios; cualquier beneficio deberá adoptarse como política general, motivada y no discriminatoria, y quedar registrado.

17.1 Método de liquidación

La liquidación se realizará por factura y por servicio, computando los intereses desde la exigibilidad de cada obligación y hasta la fecha de pago o de presentación de la demanda. Se aplicará la tasa vigente y los



topes legales, evitando el anatocismo y respetando las reducciones o exoneraciones adoptadas por política general.

17.2 Discriminación de conceptos

Toda liquidación deberá discriminar: capital por servicio, intereses corrientes si existieren, intereses de mora, pagos parciales, notas crédito, ajustes, financiación, gastos judiciales autorizados y saldo final. En la demanda judicial se presentará una liquidación separada por factura, servicio y fecha de exigibilidad, de modo que el juez pueda verificar cada concepto y se prevengan excepciones por cobro de lo no debido.

Concepto	Descripción
Capital	Valor del servicio efectivamente prestado y facturado, por período y servicio.
Intereses de mora	Rédito por el retardo en el pago, liquidado desde la exigibilidad y dentro de los límites legales.
Pagos y abonos	Sumas efectivamente recibidas que reducen el saldo, imputadas según la ley y el contrato.
Notas crédito y ajustes	Correcciones a favor del usuario derivadas de reliquidaciones o PQR.
Gastos judiciales	Costas y gastos del proceso autorizados, cuando procedan.
Saldo final	Resultado neto exigible al deudor luego de aplicar los conceptos anteriores.

17.3 Responsables y controles de la liquidación

- **Liquidación ordinaria y parametrización del sistema.** El Técnico Administrativo Comercial liquida y emite los estados de cuenta ordinarios para el cobro persuasivo y los acuerdos. Es responsabilidad indelegable del Director Financiero y Comercial vigilar, auditar y garantizar que el sistema comercial se encuentre correctamente parametrizado conforme a la tasa de interés moratorio máxima legal vigente, certificada mensualmente por la Superintendencia Financiera o dispuesta en la regulación aplicable.
- **Autorización exclusiva de rebajas, exoneraciones y notas crédito.** Ningún funcionario técnico, auxiliar de atención al usuario, apoderado externo o jurídico de planta puede prometer, acordar o aplicar a discreción rebajas de capital, descuentos o exoneraciones de intereses de mora. Cualquier ajuste que reduzca el saldo requerirá el visto bueno formal y escrito de la Dirección Financiera y Comercial, validando que se enmarque en un acto administrativo o política de incentivos temporal y motivada, expedida por la Gerencia General y de alcance general no discriminatorio.
- **Liquidación especial para el proceso ejecutivo.** La Dirección Financiera y Comercial es la única competente para liquidar, certificar y firmar el cuadro de liquidación judicial de la deuda —capital, amortizaciones, pagos parciales e intereses moratorios día a día—. El profesional jurídico de planta revisará y validará que dicha liquidación cumpla los requisitos formales de exigibilidad y técnica



procesal antes de que el apoderado la adjunte a la demanda o a las audiencias de liquidación del crédito.

18. Prescripción y caducidad

La factura de servicios públicos, al ser título ejecutivo y no título valor, se rige por la prescripción de la acción ejecutiva prevista en el artículo 2536 del Código Civil, modificado por la Ley 791 de 2002: cinco (5) años para la acción ejecutiva y diez (10) años para la acción ordinaria. El término se cuenta desde la exigibilidad de la obligación o desde la firmeza de la factura cuando hubo reclamación o recurso.

18.1 Interrupción y suspensión

La prescripción se interrumpe civilmente con la notificación de la demanda y naturalmente con el reconocimiento expreso de la obligación por el deudor, por ejemplo al suscribir un acuerdo de pago; con la interrupción, el término se reinicia. La prescripción se suspende por las causas legales, deteniendo temporalmente el cómputo sin borrar el tiempo ya transcurrido. Estos efectos deben tenerse en cuenta al programar la demanda y al valorar los acuerdos como mecanismo de interrupción.

18.2 Alertas tempranas por antigüedad

La prescripción no se declarará administrativamente de oficio como una condonación. El Comité de Cartera podrá recomendar la depuración o el castigo contable por riesgo de prescripción cuando exista análisis jurídico, pero la extinción judicial de la acción dependerá del juez competente o de la estrategia procesal aprobada. Para gestionar el riesgo, la cartera se marca con alertas por antigüedad:

Alerta	Antigüedad	Acción
Amarilla	Cartera con más de 37 meses.	Priorizar validación de título y decisión de demanda o depuración.
Roja	Cartera con más de 60 meses.	Análisis urgente de prescripción, título, bienes y costo-beneficio.

18.3 Flujo de control de la prescripción

Fase 1 — Monitoreo y generación de alertas (Dirección Financiera y Comercial). Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes se correrá en el sistema comercial el reporte de cartera por vencimiento, filtrando las obligaciones en Alerta Amarilla —mora superior a treinta y siete (37) meses o cuantías significativas—, para exigir la radicación de la demanda o la interrupción del término, y en Alerta Roja —superior a sesenta (60) meses o con término presuntamente cumplido—. El consolidado se remitirá formalmente mediante memorando al profesional jurídico de planta.



Fase 2 — Análisis y concepto jurídico individualizado (profesional jurídico de planta). No se adoptan decisiones automáticas sobre el reporte. El abogado evaluará expediente por expediente si operó algún fenómeno de interrupción o suspensión del término —acuerdo de pago, solicitud de facilidades, requerimiento prejurídico o notificación del mandamiento de pago— y emitirá y firmará la Ficha y Concepto Jurídico de Prescripción, dictaminando cuáles obligaciones perdieron su ejecutoriedad y en qué casos existió inactividad administrativa.

Fase 3 — Evaluación y autorización (Comité de Cartera). La Dirección Financiera y Comercial presentará los valores económicos y el profesional jurídico sustentará la ficha ante el Comité de Cartera creado por el Acuerdo 06 de 2025, que analizará y autorizará la depuración, dejando constancia en acta y remitiendo la sustentación a las instancias de control si se evidencia inactividad en la gestión de cobro.

Fase 4 — Formalización y registro contable (Gerencia y Contabilidad). Autorizada la depuración por el Comité, la Gerencia la formalizará mediante acto administrativo motivado, sustentado en el acta y en el concepto jurídico; el área contable ejecutará la baja de saldos y archivará el expediente como documento soporte de auditoría. Cuando la baja incida en los estados financieros, se surtirá además el trámite de sostenibilidad contable previsto en el numeral 19.5.

19. Castigo, saneamiento y depuración de cartera

La depuración busca que los saldos del sistema correspondan a obligaciones reales, exigibles y recuperables. El diagnóstico evidenció la existencia de usuarios inexistentes o no reales, datos desactualizados, diferencias entre la cartera operativa y las cifras de las entrevistas, y diferencias frente a las cuentas por cobrar contables. Por ello, la depuración es condición previa para fijar metas confiables de recaudo y para adoptar decisiones de judicialización. La conciliación mensual entre el sistema comercial, la contabilidad y los estados financieros será obligatoria.

19.1 Causales y soportes

Causal de depuración / castigo	Soportes mínimos
Usuario inexistente o sin identificación verificable	Informe de campo, búsqueda en bases, evidencia de imposibilidad y concepto jurídico.
Saldo antieconómico	Comparación entre el valor recuperable estimado y el costo de cobro persuasivo, prejurídico o judicial.
Cartera prescrita o con alto riesgo de prescripción	Matriz por factura, fecha de exigibilidad, interrupciones, PQR, demanda o concepto jurídico.
Título incompleto o inexigible	Ausencia de factura, entrega, firma o certificación, liquidación o deudor; concepto de corrección o baja.



Deudor insolvente o sin bienes	Búsquedas patrimoniales razonables, informe de insolvencia, proceso concursal o liquidación.
Errores de facturación o duplicidades	Acto o soporte de reliquidación, nota crédito y trazabilidad contable.

19.2 Procedimiento y deterioro contable

La depuración o el castigo requerirán expediente, concepto financiero, concepto jurídico, autorización previa del Comité de Cartera, conforme al Acuerdo 06 de 2025, y la formalización que corresponda según la cuantía y los estatutos. El reconocimiento del deterioro de las cuentas por cobrar y su eventual castigo se efectuará conforme al marco contable aplicable a la Empresa —con referencia a la Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación o al marco técnico normativo que corresponda—, asegurando la coherencia entre la información operativa y la financiera.

El castigo contable no libera al deudor ni impide reactivar el cobro si aparecen bienes o se corrige el soporte jurídico. En otras palabras, el castigo es un reconocimiento contable de la baja probabilidad de recuperación, no una extinción de la obligación.

19.3 Criterios de depuración conforme al Acuerdo 06 de 2025

La Junta Directiva, mediante el Acuerdo No. 06 del 4 de septiembre de 2025, estableció las políticas y criterios de depuración de la cartera a favor de la Empresa. Dichos criterios son de aplicación obligatoria y se surten con fundamento en la antigüedad, la cuantía, la exigibilidad del título, la calidad del deudor y el análisis de costo-beneficio. Será objeto de revisión, análisis o depuración la cartera que se encuentre en alguno de los siguientes supuestos:

N.º	Criterio del artículo segundo del Acuerdo 06 de 2025
1	Cuantía total igual o inferior a 0,005 SMMLV y treinta y seis (36) meses o más de vencida, contados desde el agotamiento de la vía gubernativa o desde que se hizo exigible.
2	Cuantía total superior a 0,01 SMMLV y sesenta (60) meses o más de vencida, contados desde el agotamiento de la vía gubernativa o desde que se hizo exigible.
3	Obligaciones en las que no se logró identificar al legitimado en la causa por pasiva o, habiéndose identificado, no se le hallaron bienes susceptibles de embargo.
4	Cartera que no esté contenida en un documento idóneo que garantice su respectivo cobro, observando las condiciones de los numerales anteriores.
5	Cartera cuya gestión de cobro resulte más onerosa para la Empresa que el valor a recaudar.
6	Cartera de usuarios irregulares agrupados en ciclo I y II o tenedores de redes provisionales, sin títulos de dominio sobre los predios que ocupan y en estado de insolvencia.



N.º	Criterio del artículo segundo del Acuerdo 06 de 2025
7	Cartera perseguida en procesos judiciales en los que, agotadas las etapas e investigaciones, no se encontraron bienes del deudor para satisfacer la acreencia.
8	Obligaciones cuyo deudor se encuentre en proceso concursal, en los eventos previstos en los numerales 8.1, 8.2 y 8.3 del Acuerdo: que la Empresa no se haya hecho parte en términos y no exista deudor solidario; que, habiéndose hecho parte, los recursos no alcancen a cubrir el crédito, caso en el cual se castigará el saldo insoluto; y cuando resulte más conveniente renunciar a la acreencia que recibir bienes ofrecidos en dación en pago.

Estos criterios se aplican de manera concurrente con las causales técnicas previstas en el numeral 19.1 y no eximen de conformar el expediente con los soportes probatorios allí exigidos.

19.4 Procedimiento de depuración (artículo cuarto del Acuerdo 06 de 2025)

- **Trámite.** La Dirección Financiera y Comercial elaborará el estudio de la cartera susceptible de depuración y lo presentará a consideración del Comité de Cartera para su análisis y aprobación.
- **Ejecución.** Autorizada la depuración por el Comité, la Dirección Financiera y Comercial procederá a realizarla en los términos señalados por aquel y conforme a los procedimientos establecidos para el efecto.
- **Origen del estudio.** El proceso se adelantará con base en el estudio del comportamiento de la cartera efectuado por la Dirección Financiera y Comercial o en la solicitud expresa que eleven las demás áreas de la Empresa.
- **Informes a la Junta Directiva.** La Gerencia presentará a la Junta Directiva informes periódicos que reflejen el comportamiento de la cartera de difícil cobro y las depuraciones ejecutadas.
- **Continuidad del cobro y conservación documental.** La depuración se realizará sin perjuicio de que se sigan adelantando las acciones de cobro a que haya lugar. La información relativa a las deudas castigadas, su origen y su deudor deberá conservarse para ser consultada cuando se requiera.

19.5 Articulación con la sostenibilidad contable (Resolución 193 de 2016 de la CGN)

Cuando la depuración autorizada por el Comité de Cartera implique la baja de saldos en los estados financieros, el expediente se surtirá adicionalmente ante el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable, institucionalizado por la Resolución No. 063 del 12 de mayo de 2025, conforme al procedimiento de saneamiento contable de la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación. El área financiera consolidará la carpeta técnica con los soportes probatorios mínimos —informes de visita en terreno, concepto jurídico sobre la imposibilidad de cobro y las fichas y matrices contables—; el Comité Técnico dejará su pronunciamiento en acta; y el registro contable se ejecutará con fundamento en dicha acta y en el acto administrativo correspondiente. Esta articulación evita duplicidad de instancias y respeta la competencia propia de cada órgano.



19.6 Directriz de control y sostenibilidad fiscal (política de castigo)

Se establece como regla innegociable que el castigo contable o saneamiento de una obligación no constituye condonación de la deuda ni libera al moroso de su responsabilidad patrimonial frente a EMSERCOTA S.A. E.S.P. Es un procedimiento de reconocimiento de la realidad financiera del balance, conforme al principio de prudencia, ante una probabilidad nula o mínima de recuperación, y se adopta sin perjuicio de la continuidad de las acciones de cobro, según lo dispone el parágrafo segundo del artículo cuarto del Acuerdo 06 de 2025. En consecuencia, si con posterioridad a la baja del saldo se ubican bienes ejecutables del moroso, o el usuario solicita la reactivación crediticia, la venta del inmueble o un nuevo servicio domiciliario, la Empresa reactivará las acciones de recaudo y exigirá el pago de la obligación castigada como condición para normalizar la relación de servicio.

20. Comité de Cartera

El Comité de Cartera fue creado por el artículo tercero del Acuerdo No. 06 del 4 de septiembre de 2025, expedido por la Junta Directiva en ejercicio de la facultad estatutaria del numeral 14 del artículo 38. Este Manual no crea, modifica ni sustituye dicho Comité: se limita a incorporar su funcionamiento al procedimiento de recuperación de cartera y a desarrollar operativamente sus decisiones. Es la instancia que, previo análisis de los criterios del artículo segundo del mismo Acuerdo, autoriza la depuración de la cartera; se reunirá por convocatoria del Gerente.

20.1 Integración

Integrante	Condición	Rol en el Comité
Gerente	Preside, con voz y voto	Convoca el Comité, dirige las sesiones y formaliza sus decisiones.
Subgerente Corporativo	Con voz y voto	Aporta el contexto institucional y el gobierno de la cartera.
Director Financiero y Comercial	Con voz y voto	Ejerce la Secretaría Técnica del Comité; presenta el estudio de la cartera susceptible de depuración, los saldos y la conciliación.
Asesor jurídico externo de la Empresa	Con voz, sin voto	Conceptúa sobre la viabilidad jurídica, la prescripción y el agotamiento de las acciones de cobro.

20.2 Funciones, quórum y actas

- Evaluar la cartera crítica y recomendar las decisiones de cobro, depuración, castigo o demanda.



- Revisar la conciliación entre el sistema comercial, la contabilidad y los estados financieros.
- Analizar el riesgo de prescripción y priorizar las acciones judiciales.
- Recomendar políticas de deterioro, provisión y saneamiento conforme al marco contable aplicable.
- Hacer seguimiento a los indicadores de gestión y al cumplimiento del Manual.

El Comité se reunirá por convocatoria del Gerente y deliberará y decidirá con la asistencia de sus miembros con voz y voto, siendo indispensable la del Gerente, quien lo preside, y la del Director Financiero y Comercial, en su condición de secretario técnico. La Empresa podrá invitar al Jefe de la Oficina de Control Interno y al Revisor Fiscal, quienes asistirán con voz y sin voto, sin que su participación altere la integración prevista en el Acuerdo 06 de 2025 ni comprometa la independencia del control posterior. De cada sesión se levantará acta motivada que registre los asistentes, los casos evaluados, los conceptos, las recomendaciones y las decisiones, la cual se conservará como soporte auditable.

20.3 Articulación con el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable

La Empresa cuenta con dos instancias colegiadas de naturaleza y competencia distintas, que este Manual articula sin confundir ni sustituir:

- **Comité de Cartera (Acuerdo 06 de 2025 — Junta Directiva).** Instancia competente para analizar y autorizar la depuración de la cartera conforme a los criterios de antigüedad, cuantía, exigibilidad del título, calidad del deudor y costo-beneficio. Es el órgano que decide sobre la cartera.
- **Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable (Resolución 063 de 2025 — Gerencia).** Instancia competente para la sostenibilidad y depuración de la información contable, conforme a la Resolución 193 de 2016 de la Contaduría General de la Nación. Es el órgano que respalda técnicamente la baja en libros.

En consecuencia, la depuración de una obligación se autoriza en el Comité de Cartera y, cuando conlleve la baja de saldos en los estados financieros, se surte además ante el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable, en los términos del numeral 19.5. Ninguna de las dos instancias sustituye a la otra, y el acta de cada una constituye soporte de auditoría.

21. Indicadores de gestión y tablero de control

La medición es indispensable para evaluar la efectividad de cada etapa y sustentar la toma de decisiones. Se adopta la siguiente batería de indicadores, con fórmula, meta sugerida, periodicidad, responsable y fuente del dato.

Indicador	Fórmula	Meta	Periodicidad	Responsable	Fuente
Recaudo corriente	Recaudado corriente / facturado corriente	≥ 90%	Mensual	Financiera y Comercial	Sistema comercial



Recuperación de cartera vencida	Valor recuperado de cartera vencida / cartera vencida inicial	≥ 30%	Mensual	Financiera y Comercial	Reporte de cartera
Participación cartera > 90 días	Cartera > 90 días / cartera total	Decreciente	Mensual	Financiera	Reporte por antigüedad
Acuerdos cumplidos	Acuerdos al día / acuerdos vigentes	≥ 80%	Mensual	Comercial	Registro de acuerdos
Suspensión efectiva	Reinstalaciones por pago o acuerdo / suspensiones practicadas	≥ 60%	Mensual	Operativa / Comercial	Actas de suspensión
Expedientes judiciales completos	Expedientes completos / expedientes revisados	100%	Mensual	Jurídica	Lista de chequeo
Recaudo judicial	Valor recuperado judicial / valor demandado	≥ 40%	Trimestral	Jurídica / Financiera	Informe procesal
Depuración aprobada	Valor depurado / cartera crítica evaluada	Según plan	Trimestral	Comité	Actas del Comité
Conciliación cartera-contabilidad	Diferencia absoluta / cuentas por cobrar contables	→ 0%	Mensual	Financiera / Contabilidad	Conciliación
Contactabilidad	Contactos efectivos / gestiones realizadas	≥ 60%	Mensual	Comercial	Registro de gestiones

La Dirección Financiera presentará a la Gerencia un tablero mensual que incluya cartera por edad, servicio, uso, estado del usuario, grandes deudores, acuerdos, suspensiones, reinstalaciones, demandas y depuración. La Gerencia presentará un reporte trimestral a la Junta Directiva, o cuando esta lo solicite.

22. Flujogramas textuales de proceso

Los flujos de cada etapa se representan como secuencias numeradas de pasos, con la actividad, el responsable y la salida esperada, de modo que sirvan de guía operativa.

22.1 Flujo de cobro persuasivo

Paso	Actividad	Responsable	Salida
1	Generación del reporte semanal de vencidos.	Facturación	Base priorizada por edad y valor
2	Contacto multicanal y actualización de datos.	Comercial	Registro de gestión
3	Oferta de pago total o acuerdo temprano.	Comercial	Pago, promesa o solicitud
4	Validación de PQR y procedencia de suspensión.	PQR / Operativa	Orden de suspensión o excepción
5	Seguimiento de la promesa de pago.	Comercial	Pago o incumplimiento
6	Escalamiento a cobro prejurídico.	Comercial / Jurídica	Expediente preliminar



22.2 Flujo de cobro prejurídico

Paso	Actividad	Responsable	Salida
1	Selección de cartera > 90 días, incumplida, grande o próxima a prescribir.	Financiera	Listado prejurídico
2	Validación de título, entrega, PQR, deudor, suspensión y saldo.	Jurídica / PQR	Checklist completo o devolución
3	Envío del requerimiento formal.	Jurídica / Comercial	Constancia de envío o entrega
4	Negociación de acuerdo garantizado.	Comercial	Pago, acuerdo o negativa
5	Concepto jurídico de viabilidad.	Jurídica	Aprobación de demanda o depuración
6	Remisión a cobro ejecutivo judicial.	Jurídica	Paquete judicial

22.3 Flujo de cobro ejecutivo judicial

Paso	Actividad	Responsable	Salida
1	Radicación de la demanda ejecutiva.	Jurídica / apoderado	Número de proceso
2	Solicitud de mandamiento y medidas cautelares.	Jurídica	Auto y oficios
3	Notificación del demandado.	Jurídica	Notificación válida o gestión de ubicación
4	Atención de excepciones o acuerdo judicial.	Jurídica	Pronunciamento jurídico
5	Impulso de cauteles, liquidación y pago.	Jurídica / Financiera	Recaudo o ejecución
6	Terminación y archivo.	Jurídica / Financiera	Auto de terminación y conciliación contable

22.4 Flujo de depuración y castigo

Paso	Actividad	Responsable	Salida
1	Identificación de cartera crítica.	Financiera / Comité	Lote o caso individual
2	Recolección de soportes.	Financiera / Jurídica	Expediente técnico
3	Concepto financiero y jurídico.	Financiera / Jurídica	Recomendación
4	Sesión de Comité.	Comité	Acta motivada
5	Aprobación por instancia competente.	Gerencia / Junta	Decisión administrativa/contable



6	Registro, conservación y seguimiento.	Financiera / Contabilidad	Ajuste contable y archivo auditado
---	---------------------------------------	---------------------------	------------------------------------

23. Formatos anexos y plantillas

Los siguientes formatos deberán incorporarse al sistema documental de EMSECOTA y ajustarse a la imagen institucional, los datos de contacto y los requisitos de protección de datos personales.

Código	Formato	Uso
F-01	Recordatorio de pago persuasivo	Comunicación temprana al usuario en mora.
F-02	Registro de llamada, visita o gestión multicanal	Trazabilidad de la gestión persuasiva.
F-03	Requerimiento prejurídico de pago	Requerimiento formal previo a la demanda.
F-04	Lista de chequeo de título ejecutivo	Verificación documental antes de demandar.
F-05	Acta de acuerdo de pago y cronograma	Formalización de la facilidad de pago.
F-06	Pagaré y carta de instrucciones	Garantía de los acuerdos por cuantía.
F-07	Autorización de tratamiento de datos y actualización	Cumplimiento en protección de datos y depuración.
F-08	Informe de suspensión / reinstalación por mora	Soporte operativo de la medida.
F-09	Concepto jurídico de viabilidad judicial	Decisión de demanda o depuración.
F-10	Matriz de prescripción por factura	Control del riesgo de prescripción.
F-11	Ficha de depuración o castigo de cartera	Expediente de depuración.
F-12	Informe mensual de indicadores de cartera	Tablero de control y reportes.
F-13	Acta de sesión del Comité de Cartera	Registro de recomendaciones y decisiones.

23.1 Plantillas de los formatos principales

F-01 · Carta de cobro persuasivo (contenido mínimo):

- Encabezado institucional, ciudad y fecha.
- Identificación del usuario, suscriptor o propietario y del predio.
- Relación del saldo pendiente, periodo y servicio (sin exigir datos que el usuario no deba conocer).
- Fecha límite de pago y canales de pago autorizados.
- Ofrecimiento de acuerdo de pago y requisitos básicos.



- Advertencia de suspensión cuando proceda y de eventual proceso ejecutivo judicial (nunca cobro coactivo).
- Datos de contacto de la Empresa y firma del responsable.

F-05 - Acta de acuerdo de pago (contenido mínimo):

- Identificación de las partes y del deudor (y codeudores si los hay).
- Reconocimiento expreso de la obligación y del saldo (interrumpe la prescripción).
- Cuota inicial, número de cuotas, valor, periodicidad y fechas de pago.
- Tasa de interés aplicable y forma de liquidación.
- Garantías otorgadas según la cuantía.
- Cláusula aceleratoria y causales de incumplimiento.
- Autorización de tratamiento de datos y de comunicaciones electrónicas.
- Firmas y anexos (pagaré y carta de instrucciones cuando aplique).

F-06 - Pagaré y carta de instrucciones (contenido mínimo):

- Identificación del deudor y codeudores y su domicilio.
- Promesa incondicional de pago y espacios en blanco a diligenciar.
- Carta de instrucciones con criterios de monto, intereses y fecha de vencimiento.
- Lugar y fecha de suscripción y firmas.

F-03 - Requerimiento prejurídico (contenido mínimo):

- Identificación del deudor y de los obligados solidarios.
- Relación individualizada de las facturas y del saldo.
- Término final para pagar o suscribir acuerdo garantizado.
- Advertencia expresa de remisión a proceso ejecutivo judicial.
- Constancia de envío o entrega.

F-13 - Acta de Comité de Cartera (contenido mínimo):

- Fecha, hora, lugar y verificación del quórum.
- Asistentes e invitados.
- Casos evaluados y conceptos financiero y jurídico.
- Recomendaciones y decisiones adoptadas.
- Tareas, responsables y plazos; firmas.

F-04 - Lista de chequeo judicial (contenido mínimo):

- Poder, certificado de existencia y representación, contrato de condiciones uniformes.
- Facturas individualizadas y estado de cuenta conciliado.
- Prueba de conocimiento del usuario y certificación de PQR.
- Identificación del deudor y soportes de solidaridad.
- Requerimiento prejurídico y constancia de envío.



- Información patrimonial para cautelares y concepto jurídico de viabilidad.

24. Buenas prácticas de otras empresas de servicios públicos

Se revisaron manuales y procedimientos de otros prestadores colombianos con el fin de adoptar buenas prácticas compatibles con la naturaleza jurídica de EMERCOTA S.A. E.S.P. y con la vía de cobro judicial ordinaria. Se adoptan la segmentación por edad y valor, la trazabilidad de las comunicaciones, los acuerdos con garantías, el tratamiento especial del aseo y el control de depuración; se descarta trasladar automáticamente modelos de cobro coactivo que no sean compatibles con la naturaleza de la Empresa.

Empresa de referencia	Buena práctica adoptada	Adaptación a EMERCOTA
Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	Estructura un manual de cartera para acueducto, alcantarillado y aseo en un prestador municipal cercano.	Referencia de alcance y clasificación, sin copiar modelos coactivos no aplicables.
ESSMAR E.S.P.	Manual de recaudo y cartera con objetivo, alcance, definiciones y planes de financiación.	Útil para el diseño de acuerdos de pago y roles comerciales.
Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P.	Gestión de cartera de aseo con umbrales, etapa prejudicial y jurídica y reglas de propiedad horizontal.	Aplicable a la cartera de aseo no suspendible de EMERCOTA.
EAAA de El Espinal E.S.P.	Integra recuperación de cartera, depuración, saneamiento contable y acuerdos.	Se adopta lo compatible con la vía judicial ordinaria.
EAAB-ESP	Procedimiento de cobro persuasivo y prejudicial con gestión mensual, priorización por valor y mora y canales masivos.	Base del modelo de segmentación y canales del Manual.

25. Vigencia, transición y derogatorias

El Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de publicación del Acuerdo que lo adopte. La Subgerencia Corporativa y la Dirección Financiera y Comercial realizarán el plan de implementación, los formatos definitivos, el tablero de indicadores, la matriz de grandes deudores y el cronograma de depuración.

25.1 Plan de implementación

- Conciliación de la información de cartera entre el sistema comercial, la contabilidad y los estados financieros.
- Depuración inicial de usuarios inexistentes y actualización de datos de contacto.
- Puesta en marcha de la gestión persuasiva multicanal y adopción de los formatos.
- Conformación de expedientes de las obligaciones prioritarias y de grandes deudores.



- Realización de reuniones del Comité de Cartera de ser necesario y del tablero de indicadores.
- Definición de la ruta de judicialización selectiva y de las alertas de prescripción.

25.2 Derogatorias y armonización

La resolución de adopción deroga expresamente la Resolución 010 de 2014 y todas las disposiciones internas que le sean contrarias. La Resolución 019 de 2014 y demás actos internos se entenderán armonizados y sustituidos por este Manual en lo relativo a etapas, responsables, cobro forzado, acuerdos de pago, prescripción, depuración y cobro ejecutivo judicial.

26. Fuentes internas analizadas

La estructuración del Manual se apoyó en las siguientes fuentes internas de la Empresa, analizadas de manera cualitativa:

- Estudio Diagnóstico para la estructuración del Manual de Recuperación de Cartera.
- Actas de entrevista con la Subgerencia Corporativa y con la Dirección Financiera y Comercial.
- Oficio de solicitud inicial de información para el diagnóstico.
- Resolución 019 de 2014 — políticas de prescripción de deudas.
- Resolución 010 de 2014 — reglamento interno de cartera.
- Organigrama y estructura organizacional de la Empresa.
- Estados financieros de la Empresa.
- Reportes de cartera por antigüedad de saldos y de cartera con mora superior a noventa días.
- Relación de suscriptores activos e inactivos.
- Reportes de acuerdos de pago y de acuerdos vigentes.
- Listados de actas de suspensión y de reinstalación.
- Informes de tarifas de aseo, acueducto y alcantarillado.
- Acta de acuerdo de pago y Manual de Políticas Contables suministrado.

27. Fuentes normativas, jurisprudenciales y de referencia

Las siguientes fuentes normativas, jurisprudenciales y de referencia sustentan el Manual. Se citan por su nombre, sin enlaces.

27.1 Normas

- Ley 142 de 1994, artículos 130, 147 y 148.
- Ley 1066 de 2006, artículos 2 y 5.
- Decreto 4473 de 2006.



- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo — CPACA), artículos 98, 99 y 104.
- Estatuto Tributario, artículos 823 y 826.
- Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012).
- Código Civil, artículo 2536, modificado por la Ley 791 de 2002.
- Ley 1116 de 2006 (régimen de insolvencia empresarial).
- Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación.

27.2 Jurisprudencia y conceptos

- Sentencia C-035 de 2003 de la Corte Constitucional.
- Sentencia C-389 de 2002 de la Corte Constitucional.
- Concepto 233 de 2025 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Concepto 323 de 2024 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Radicado 20248700320801 de 2024 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

27.3 Manuales de referencia de otras empresas

- Manual de cartera de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.
- Manual de cartera y recaudo de ESSMAR E.S.P.
- Manual de gestión de cartera de Bogotá Limpia S.A.S. E.S.P.
- Manual de cartera de la EAAA de El Espinal E.S.P.
- Procedimiento de cobro de cartera (etapa persuasiva y prejurídica) de la EAAB-ESP.