

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 1 de 28

ARTÍCULO 1. OBJETIVO GENERAL: Determinar un proceso administrativo de gestión adecuada de recaudo de la cartera de la institución con unos componentes claros y definidos.

ARTÍCULO 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir procesos y procedimientos para la gestión eficiente del recaudo de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable y control de resultados, dentro de un marco de mejoramiento continuo.
- Determinar los recursos tecnológicos y jurídicos de que dispone la entidad para dinamizar y optimizar los procesos de cobro de cartera.
- Agilizar el proceso de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, entes territoriales, EPS, EPS-S, las empresas aseguradoras, otras Empresas del Estado, Empresas particulares, personas jurídicas, personas naturales, IPS y Otros, originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos.

ARTÍCULO 3. ALCANCE: Definir e identificar el responsable de pago y estado de la cartera e ira hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo, y/o anotación contable que ponga fin al proceso iniciando con la entrega de las cuentas de cobro (facturación) radicadas de las diferentes entidades EPS, EPS-S y demás EAPB, finalizando con la conciliación de pago de las respectivas entidades a la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL.

ARTÍCULO 4. RESPONSABLES:

- Área de Cartera
- Auditoría de Cuentas Médicas
- Facturación
- Oficina jurídica
- Área financiera
- Subgerencia Administrativa

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS: Son principios del presente manual interno de recaudo de cartera:

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: FC-CA-MA-01</p>
	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 24/03/2022</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 2 de 28</p>

- a) Agilidad y transparencia.
- b) Persistencia en el cobro iniciado.
- c) Registro y trazabilidad del cobro.
- d) Clasificación y análisis de cartera.
- e) Valoración del riesgo por entidad.

ARTÍCULO 6. RESPONSABILIDADES ÁREA DE CARTERA: En razón a que el proceso de cobro y recaudo de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, se establece como el desarrollo de diversos procesos interadministrativos, ya que en este confluyen diferentes actores y procesos internos de la E.S.E., se determinan las responsabilidades de la oficina de recaudo en el trámite de la recuperación de la cartera adeudada, así.

Son responsabilidades de obligatorio cumplimiento del área de cartera:

- a) Conciliación mensual con el área de facturación.
- b) Conciliación mensual con el área de glosas
- c) Realizar trimestrales conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- d) Realizar circularización de saldos.
- e) Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- f) Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos detransacción, según la necesidad planteada.
- g) Reportar la información al contador de la E.S.E., para que el a su vez reporte a la contaduría General de la nación, los deudores (Responsable del pago) morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.
- h) Solicitar al área de tesorería semanalmente el reporte consolidado de pagos recibidos.
- i) Llevar a cabo el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico.
- j) Entregar la información requerida por los comités de cartera y de sostenibilidad financiera.
- k) Establecer los lineamientos para la provisión de cartera, para ser presentados a comité de cartera, y así poder recomendar a la Gerencia la mejor provisión de la cartera.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 3 de 28

ARTÍCULO 7. INFORMES DEL ÁREA DE CARTERA SEGÚN PERIODICIDAD.

Estos se realizarán de acuerdo al periodo solicitado, sea por un ente de control externo como interno y se entregarán en las fechas establecidas.

INFORMES MENSUALES INSTITUCIONALES

- Informe de Recaudos para la Oficina de Presupuesto y comité de cartera
- Informe de cartera por Edades
- Informe de cartera radicada por centro de costos.
- Informe de acuerdos de pago para contabilidad.
- Certificado acuerdos de pago para secretaria de Salud Departamental (De acuerdo a requerimiento del mismo).
- Informe para comité de cartera (radicado, pendiente por radicar, ingresos discriminados, cartera por deudores y por edad.
- Informe rotación de cartera.
- Informe de glosas por edades
- Informe a Junta Directiva

INFORMES TRIMESTRALES EXTERNOS

- Informe decreto 2193 para el Ministerio de Protección Social:
- Informe para la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas:
- Informe. Circular 030 de 2013 — Ministerio de Protección Social:
- Informe Decreto 2193 Anual para el Ministerio de Salud

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 4 de 28

Y todos los que establezca la normatividad vigente.

ARTÍCULO 8. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS: El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos:

1. Identificar el estado actual de la facturación para desarrollar las actividades de cobranza e implementar controles operativos, informes y medidas de desempeño para lograr la eficiencia en la cobranza.
2. Definir las instancias de gestión de cobro:
 - 2.1. **Cobro Persuasivo:** notificación de facturación en mora, circularización de cartera, conciliaciones contables, será realizado por el Profesional Líder del área de cartera.
 - 2.2. **Cobro Pre-jurídico:** solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, contratos de transacción, será realizado por la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.
 - 2.3. **Cobro Jurídico:** Demanda ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria. Será realizado por la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.
 - 2.4. **Cobro Coactivo:** implementar y fortalecer el cobro coactivo como instancia, ante la recomendación dada por el Comité de Cartera, estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera y la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado para el proceso de Cobro Coactivo.

ARTÍCULO 9. SISTEMA DE INFORMACIÓN: Se determinará por medio de base de datos la caracterización de cada uno de los deudores E.S.E., especificando nombre y/o razón social, tipo de persona, números, direcciones físicas y virtuales de contacto, y los demás que se consideren relevantes para alcanzar el objetivo del área de cartera. Las acciones de cobro persuasivo establecidas en el presente manual estarán a cargo del profesional líder de cartera.

Las acciones de cobro pre jurídico, jurídico y de cobro coactivo estarán a cargo de oficina Jurídica de la E.S.E., a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: FC-CA-MA-01</p>
	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 24/03/2022</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 5 de 28</p>

ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

Se caracterizará la cartera de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, para el cumplimiento del presente y además de lo preceptuado en el numeral 3º del artículo 2º del decreto 4473 de 2006, por medio de informe mensual del Líder de cartera del resultado de las conciliaciones realizadas con las áreas de facturación y glosas; así mismo, se llevará a cabo Comité de Cartera cada tres (3) meses presentando la clasificación de la cartera morosa que por cualquier concepto le adeuden a la E.S.E. en prioritaria y no prioritaria, en atención a:

1. La cuantía
2. La edad de la cartera
3. La Naturaleza de la obligación
4. Condiciones particulares del deudor (Responsable del pago)
5. Según el riesgo de la cartera.

1. POR LA CUANTÍA: El profesional líder del área de cartera será el responsable del procedimiento de clasificar la cartera de la E.S.E., según su cuantía así:

- Mínima cuantía: inferiores a 40 smmlv.
- Menor cuantía: mayor de 40 e inferior a 150 smmlv.
- Mayor cuantía: superior a 150 smmlv.

El colaborador que gestione el cobro de cartera realizará el reporte respectivo para la clasificación de acuerdo a la cuantía que permitan generar estrategias efectivas de cobro. Además, de la presente clasificación se surtirá un reporte al Comité de Cartera con una periodicidad trimestral, o cada vez que lo requiera el mismo o el Comité de Sostenibilidad Financiera de la E.S.E.

2. POR LA EDAD: Clasifíquese la cartera de la E.S.E., de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 180 días, de 181 a 360 días y más de 360 días, en consideración al término de prescripción de la acción de cobro para las obligaciones a favor de la E.S.E; se le dará prioridad a la que se encuentre más cercana al término de prescripción.

3. POR LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN: Clasifíquese la cartera de la E.S.E. , según, si la obligación proviene de facturación de prestación de servicios de salud, sanciones disciplinarias o administrativas (multas), condena en costas o gastos,

reintegros, títulos valores, actos administrativos, prestación de servicios de salud, convenios docentes asistenciales y otros como: reciclaje, venta por bajas de bienes, arriendo de espacios físicos o equipos, convenios interadministrativos y otras obligaciones por conceptos diferentes a los mencionados, esta clasificación tiene el fin de hacer seguimiento en su recuperación por el encargado de la etapa y el proceso responsable.

Se tendrá en cuenta si la obligación proviene de:

- a) Cartera radicada.
- b) Cartera Glosada y contestada.
- c) Cartera devuelta subsanada y radicada.
- d) Cartera glosada o devuelta de forma extemporánea.
- e) Glosa reiterada no subsanada.
- f) Cartera personas jurídicas derivadas de las firmas de pagarés.
- g) Cartera producto de ejecución de Contratos y/o Convenios Interadministrativos.

Esta clasificación tiene el fin de hacer más expedito y eficaz el seguimiento de la recuperación de cartera por parte del proceso responsable.

4. CONDICIONES DEL DEUDOR (Responsable del pago): Clasifíquese la cartera de la E.S.E., según los criterios referidos a la naturaleza jurídica y al comportamiento del Responsable del pago, respecto de la obligación así:

4.1 EN RAZÓN DE SU NATURALEZA JURÍDICA.

- Cartera de Persona Jurídica de Derecho Privado
- Empresas privadas.
- EPS – Contributiva
- EPS – Subsidiada: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ARL: Derivadas de la prestación de servicios de salud víctima de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.
- IPS Privadas: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regímenes especiales o atenciones captadas de un asegurador, las cuales pueden darse de contratación o atención de urgencias vitales y el direccionamiento del sistema de referencia y contra referencia por el nivel de complejidad.
- Aseguradoras SOAT, ECAT, FOSYGA, Seguros de Vida: Derivadas de la prestación

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: FC-CA-MA-01</p>
	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 24/03/2022</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 7 de 28</p>

de servicios de salud a la población víctima de accidentes de tránsito y eventos catastróficos, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.

4.2 CARTERA DE PERSONA JURÍDICA DE DERECHO PÚBLICO:

- IPS Públicas: Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos.
- Entidades territoriales, Departamentales y Municipales: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población pobre y vulnerable que no presenta ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, eventos no POS – S de la población al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden resultar de contratación o atención de urgencias vitales.
- Establecimientos públicos.
- Otras formas de empresa estatal: Como los de régimen especial de Policía Nacional, Fuerzas Militares, Congreso, INPEC y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Secretarías de Salud Departamentales y Municipales: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población pobre y vulnerable que no presentan ningún tipo de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, eventos no POS – S de la población afiliada al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales y convenios interadministrativos realizados.

4.3 CARTERA PERSONA NATURAL.

En razón a la suscripción de títulos valores y teniendo los mismos como soportes documentales, se garantizará el recaudo del total de los valores a favor de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Zarzal por concepto de:

- Copagos.
- Cuotas de recuperación por servicios prestados a los usuarios.
- Valores por concepto de tarifa plena de servicios prestados a pacientes particulares.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 8 de 28

5. CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA.

La E.S.E. para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizara las siguientes escalas de valoración:

5.1 Nivel de Riesgo

5.2 Comportamiento del deudor

5.3 Criterios de cobrabilidad

5.1 Nivel de riesgo:

- **RIESGO BAJO:** Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no representen proceso de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y que el 85% de la cartera se concentre de edades menores a 180 días.
- **RIESGO MEDIO:** Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten proceso de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD y que el 85% de la cartera se concentre en edades mayores a 181 días e inferiores a 360 días.
- **RIESGO ALTO:** Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD para LIQUIDAR y por aquellas cuentas por cobrar que presenten mora mayor a 361 días.
- **DE DIFÍCIL RECAUDO:** serán clasificadas como deudas de difícil recaudo los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité sostenibilidad contable, según esta verificación particular que el comité de sostenibilidad contable realice respecto de la entidad responsable de pago emitirá recomendación del valor a provisionar; valor que deberá ser aprobado por el gerente de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL.

5.2 POR EL COMPORTAMIENTO DEL DEUDOR

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 9 de 28

Puede ser aplicada a efectos de aplicación de plazos en los Acuerdo de pago y/o Compromisos, fechas y facilidades de pago.

- **DEUDORES RENUENTES:** Que además de omitir el deudor el cumplimiento voluntario de la obligación, de manera reiterada no responde a las acciones persuasivas de cobro o que realiza Acuerdo de Pago y/o Compromisos los cuales incumple de forma sucesiva.
- **DEUDORES REINCIDENTES:** Que en el transcurso del tiempo el deudor mantiene un comportamiento reiterado de falta de cumplimiento de pago de las acreencias por la generación de nuevas obligaciones, independientemente que lassumas anteriores las haya cancelado.

5.3 POR CRITERIOS DE COBRABILIDAD

- **CARTERA COBRABLE:** Se entenderá cuando:
 - El deudor haya celebrado un Acuerdo y/o Compromiso de Pago.
 - El deudor no esté inmerso en un proceso de Vigilancia Administrativa, Reestructuración, insolvencia Económica u procesos de Liquidación
 - Cuando se determine que el deudor posee bienes muebles e inmuebles que son susceptibles de medidas cautelares.
 - Cuando la obligación se encuentre soportada, siendo esta clara, expresa y actualmente exigible.
- **CARTERA DE DIFÍCIL RECAUDO:** Se entenderá de difícil recaudo cuando cumpla con uno o más de los siguientes criterios:
 - Cuando su antigüedad no sea superior a 3 años y que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores adeudados.
 - Cuando se determine que no posee bienes muebles e inmuebles y que son susceptibles de medidas de embargo.
 - Cuando las medidas de embargo decretadas no fueron reales ni efectivas.
- **CARTERA INCOBRABLE:** Se considera incobrable la cartera donde medio alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando se trate de persona natural y esta haya fallecido sin dejar bienes muebles e inmuebles.
- Cuando se trate de persona jurídica y se encuentre en proceso de disolución, liquidación judicial, liquidación voluntaria, liquidación interpuesta por Resolución de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Cuando opere la figura jurídica de la prescripción.

PARÁGRAFO ÚNICO: INTERVENCION EN PROCESOS LIQUIDATORIOS O DE RESTRUCTURACION.

En caso de que el deudor se encuentre en proceso de liquidación obligatoria o acuerdo de reestructuración, la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, deberá hacerse directamente parte de la masa mediante apoderado, dentro de los términos que dicte la respectiva norma y/o normas legales en la materia, a fin de salvaguardar los intereses de la entidad.

ARTÍCULO 11. DEFINICIÓN DE PROVISIÓN DE LA CARTERA

Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E., para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

- **ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE LA CARTERA.**

El cálculo de la provisión de cartera se realizará teniendo en cuenta la edad de los valores adeudados, el estado de las entidades deudoras (Responsable del pago), y el resultado de las acciones de cobro que se han adelantado por lo cual se calculara así:

- De 0 A 90 DÍAS:** No se calculará provisión, teniendo en cuenta que la facturación se encuentra en términos de cobro persuasivo e inclusive de radicación.
- De 91 A 180 DÍAS:** Se efectuará provisión del 5% del total de la cartera clasificada en esterango.
- De 181 A 360 DÍAS:** Se efectuará provisión del 15% del total de la cartera clasificada en este rango.
- MAYOR A 360 DÍAS:** La cartera que se encuentre registrada en este rango será provisionada en un 85%.

- e) **DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO:** serán clasificadas como deudas de difícil recaudo los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de cartera, según esta verificación particular que el comité de cartera realice respecto de la entidad responsable de pago emitirá recomendación del valor a provisionar; valor que deberá ser aprobado por el gerente de la E.S.E. .
- f) **ESPECIAL:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se provisionara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor provisionado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la E.S.E., se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros.

El valor de las provisiones constituidas y la metodología utilizada para el cálculo, serán presentados y avalados por el comité de cartera y revelarse en notas a los estados contables.

ARTÍCULO 12. POLÍTICA DE DETERIORO DE CARTERA PARA NIIF: La E.S.E. presenta las siguientes clases de cuentas por cobrar identificando los plazos normales de cobro así:

Tipo de cuenta por cobrar	Termino de recaudo normal	Observación
Prestación de servicios desalud	90 días	Según el comportamiento histórico derecuperación de cartera
Arrendamientos	60 días	Sujeto a las condiciones contractuales
Convenios docente - asistenciales	60 días	Sujeto a las condiciones contractuales

Teniendo en cuenta el ciclo operativo del Hospital, el promedio de los días de rotación de la cartera por prestación de servicios de salud, se ha definido 90 días como su corto plazo y se medirán al costo de transacción; si el instrumento financiero supera los 91 días dicha cuenta será medida a costo amortizado.

Los flujos proyectados por la parte deudora (Responsable del pago) se realizarán a más de un año, por tal razón los intereses generados por medio del costo amortizado, se tendrán en cuenta en el estado de resultado en el momento de la afectación.

La tasa de descuento a aplicar en el costo amortizado de este concepto será la VP tasa de interés máxima de usura de mercado del periodo en que se aplica.

Cabe aclarar que para la E.S.E. la cartera se considera exigible una vez se cumplan los plazos determinados en el Decreto 4747 de 2007 y Ley 1122 de 2007.

No existen precios diferenciados para clientes específicos, todo se encuentra sujeto a las condiciones contractuales por lo tanto se clasifican al Costo para medición del precio de la transacción.

PARÁGRAFO PRIMERO. - TASA DE INTERÉS DE MERCADO PARA EL CÁLCULO DEL DETERIORO: La tasa de interés que se estableció usar, es la tasa de interés máxima de usura, esta se construye como 1.5 veces el interés bancario corriente por modalidad de crédito, que para los efectos del presente se tomará como referencia la tasa de interés del microcrédito.

- Se tomará la tasa correspondiente al periodo en que se va a Deteriorar la Cartera.

Riesgos y Ventajas de Cuentas por Cobrar en los casos de negociación de la cartera con miras a la Baja en Cuentas

Riesgos:

- Disminución de los activos
- Imposibilidad de la recuperación generando reducción en el flujo de recursos
- Posibilidad de requerimientos por parte de los entes de Control

Ventajas:

- Depuración de la información en los estados de cartera
- Disminución de reproceso y optimización del tiempo en el cobro de cartera
- Presentación de valores razonables en los estados financieros.

PARAGRAFO SEGUNDO. INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DEL

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 13 de 28

DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR

La E.S.E. tendrá en cuenta para realizar el reconocimiento del deterioro de cartera lo siguiente:

- Cartera superior a 360 días de las Entidades que no realicen reconocimiento de la cartera y por consiguiente genere incremento en la edad de la cartera.
- Las Entidades Responsables de Pago que entren en proceso de intervención, con la reducción en la posibilidad de recuperación de cartera.
- Las Entidades sean decretadas para Liquidación debido al no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
- Personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago y por consiguiente generan incertidumbre para recuperación de la deuda.
- Cuando la factura no haya sido radicada dentro de los términos.
- Determinación de glosas y devoluciones no recuperables teniendo en cuenta el histórico de aceptación o promedio de aceptación según sea el caso.

Para determinar el valor final del Deterioro de cartera se tiene en cuenta un deterioro total para las vigencias superiores a 360 días en donde se determina una probabilidad de prescripción y no exigibilidad de la cartera, para la cartera inferior a 360 días se establece el método de valor presente neto con el ajuste al VA en donde se estima del valor recuperable descontando lo no recuperable en glosas y devoluciones con los días de posibilidad de recuperación de la cartera por entidad, para el caso de entidades con acuerdos de pago se descontarán estos valores para tenerlos como exigibles de pago y adicionalmente se deteriorarán en su totalidad las entidades que ingresan a proceso de liquidación.

DETERIORO FACTURACION NO RADICADA: Se refiere a las facturas que no presentan por algún motivo evidencia de la radicación en la entidad, que el soporte entregado para exigir el cobro a la ERP no es válido para justificar la entrega de la cuenta, o que la EPS no tiene incluida en su sistema contable las facturas que se incluyeron en este ítem, son facturas de vigencias anteriores en su totalidad, por lo cual se determinó su deterioro al 100%, ya que la entidad no las tiene reconocidas para pago y es muy poco probable que

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 14 de 28

las reconozcan.

DETERIORO GLOSAS Y DEVOLUCIONES: Para determinar este monto, se aplica el porcentaje de histórico de aceptación al valor pendiente para determinar el valor recuperable por Entidad y para el caso de aquellas entidades con las cuales no se tiene histórico de conciliación se les aplica el valor promedio de aceptación de las conciliaciones.

AJUSTE VP (Valor Presente): Se refiere al ajuste calculado entre la cartera que se estima recuperable (la cartera inicial descontando lo estimado no recuperable en glosas y devoluciones más la facturación evidenciada no radicada en los estados) y el valor calculado de la cartera a través del método de valor presente neto, dados unos criterios de periodos de recuperación y tasa de interés.

Para el criterio de periodo de recuperación se estimó el número de periodos en meses en el cual la entidad responsable de pago lograría saldar la cartera reportada recuperable según la tendencia de pagos que tuvo con la E.S.E en años anteriores.

Para el cálculo del deterioro de cartera se realizará, teniendo en cuenta la edad de los valores adeudados, el estado de las entidades DEUDOR (Responsable del pago), y el resultado de las acciones de cobro que se han adelantado por lo cual se calculara así:

POR LA EDAD DE LA CARTERA:

- 1. De 0 A 360 DÍAS:** Se efectuará trayendo a valor presente según los días de probabilidad de recaudo con la tasa de interés de los bonos TES del total de la cartera clasificada en este rango.
- 2. MAYOR A 360 DÍAS:** La cartera que se encuentre registrada en este rango será deteriorada en un 100% por la probabilidad de prescripción, no exigibilidad de la cartera.

CASOS ESPECÍFICOS:

- 1. DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO:** Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de cartera y serán objeto de deterioro en un 100%.

2. **ESPECIAL:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se deteriorará realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor deteriorado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la E.S.E., se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros.
3. **ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN:** Se deteriora en un 100% las entidades que se encuentren en estado de liquidación debido a la posibilidad de no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
4. **PAGARÉS:** Teniendo en cuenta las políticas del manual de recaudo de cartera y la dificultad en el cobro que se tienen con los pagarés suscritos en la E.S.E, el deterioro total de esta cartera es del 100% de lo reportado, debido que al momento de suscripción del título valor el usuario o CODEUDOR manifestaron incapacidad de pago, lo que genera incertidumbre para el pago del mismo.

ARTÍCULO 13. CASTIGO DE CARTERA. Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro pre jurídico sea infructuoso y así mismo cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor (Responsable del pago), desde el proceso de cobro administrativo persuasivo, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna, luego del análisis de la situación concreta del deudor (Responsable del pago) por el área de Cartera.

Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, debe castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable.

PARÁGRAFO PRIMERO. CONDICIONES DE CASTIGO: Para el castigo de una deuda a favor de la E.S.E. se observarán las siguientes condiciones:

1. Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor (Responsable del pago) reconociendo la existencia de la deuda que preste mérito ejecutivo) a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
2. Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.

3. Cuando opere el fenómeno de la prescripción sobre el Título valor, sin perjuicio de la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar.
4. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.
5. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro que el monto a recaudar.
6. Saldos de cartera registrados con cargo a empresas liquidadas legalmente.
7. Incapacidad económica del deudor (Responsable del pago).
8. Se podrá someter a castigo, las deudas a cargo de personas fallecidas y se evidencie no dejar bienes, para esto se debe allegar previamente al expediente la partida de defunción del deudor (Responsable del pago) y las pruebas que acrediten satisfactoriamente la circunstancia de no haber dejado bienes.
9. Podrá igualmente castigar las deudas que, no obstante, las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, estén sin respaldo alguno por no existir bienes embargados, ni garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor (Responsable del pago) la deuda tenga una antigüedad de más de cinco (5) años.

PARÁGRAFO SEGUNDO. CONDICIONES DE CASTIGO DE CARTERA: Una vez documentado por los procesos de cobro la incobrabilidad de los saldos a favor de la E.S.E. , serán objeto de análisis por el comité de cartera, escenario en el cual se recomendará a la gerencia el castigo de dicha cartera, de ser aprobado pasará al análisis del comité de sostenibilidad financiera, el cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente de la Institución; de ser aceptado el castigo por parte del Gerente, este deberá emitir acto que debe ser motivado y soportado mediante resolución interna, la cual será el único soporte válido para los registros correspondientes, el cual se imputará contablemente con cargo a la provisión constituida previamente.

ARTÍCULO 14. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES:

Se podrá realizar notas crédito a la facturación que lo requiera teniendo en cuenta el concepto por el cual la va a afectar, en los siguientes casos:

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 17 de 28

- 1. Por aceptación de glosas:** Se generarán notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas.
- 2. Ajustes a la facturación:** Por procesos de Auditoría Administrativa cuando una factura con inconsistencias, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
- 3. Por servicios facturados no prestados:** En caso de ajustes en cantidad o generación de la nota crédito por el 100% de la factura según el caso. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
- 4. Por re-facturación:** Por procesos de auditoría administrativa, por devoluciones o glosas de facturas de servicios que corresponden a otro plan o responsable. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

Se podrán realizar notas débito en casos de trámite de glosas y devoluciones según requerimientos previamente soportados. Esta actividad será realizada por el área de facturación. En todo caso que se requiera la realización de notas contables debe existir el soporte.

IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO

ARTÍCULO 15. ETAPA DE COBRO PERSUASIVO: La etapa de cobro persuasivo es el proceso de gestión de cartera que se adelantará previo a la etapa de cobro pre jurídico e inicia con la notificación de la facturación en mora a las entidades responsables del pago (ERP) a través de circularización de la obligación (Cobro persuasivo de cartera) que deberá anotar que se trata de agotamiento de cobro persuasivo, sin que supere el día 180 de antigüedad de la obligación, en este periodo de igual manera se adelantarán procesos de conciliación contable, que permitan determinar la exigibilidad de los saldos y estos a su vez servirán como insumo para los procesos de auditoría de cuentas, Facturación, Comercial, Financiera, Subgerencia Administrativa y Financiera y Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo del profesional líder del área de cartera de la Entidad.

Durante esta etapa, se correrán los intereses de qué trata el artículo 56 de la Ley 1438 de 2011 y será prescriptiva, por lo que una vez cerrada, se emitirá un informe de gestión al Comité de Cartera, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informando al Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera, la finalización del cobro persuasivo, indicando fecha de

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 18 de 28

finalización y fecha de emisión del cierre, o el continuar con el siguiente paso de cobro pre-jurídico; en caso de requerirse se podrá solicitar un nuevo plazo hasta por un término igual y por única vez para gestionar arreglo directo con el responsable de pago.

En caso dado que las comunicaciones surtidas al responsable de pago sean devueltas, por no existencia de la dirección o porque no reside el destinatario, se dará cierre a la etapa de cobro persuasivo con la primera devolución y se dará inicio según corresponda, al proceso ejecutivo o el Cobro Coactivo, los cuales estarán a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera o Cobro Coactivo, dependiendo del procedimiento que se vaya a adelantar.

Durante esta etapa el deudor (Responsable del pago), puede cancelar la obligación a través del pago total, o parcial de la obligación, en esta última deberá realizar Acuerdo de Pago definido en el artículo 33 del presente Manual, una vez suscrito el acuerdo se suspenderá la etapa de cobro y el reporte ante Boletín de Deudores Morosos del Estado, en todo caso con cualquier incumplimiento se hará uso de la cláusula obligatoria aclaratoria y se pasará al Cobro Ejecutivo o Coactivo.

ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO: En la etapa de cobro persuasivo se debe desarrollar el siguiente procedimiento:

1. Citación al deudor (Responsable del pago) mediante comunicación escrita en la que se le requiere para el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del profesional líder del área de cartera.
2. En el evento en que el deudor (Responsable del pago) se presente, se llevará a cabo una entrevista con el fin de informarlo sobre el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del profesional líder del área de cartera.
3. Consignación, transferencia o pago de la Obligación. Esta actividad estará a cargo del deudor con la entrega del soporte identificando las facturas canceladas.
4. Suscripción acuerdo de pago, por parte del Gerente de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico de Cartera y la Interventoría de Gestión administrativa.

ARTICULO 17. ETAPA DE COBRO PRE JURÍDICO: Consiste en el acercamiento a los deudores por parte del Oficina de Recaudo, cuyo fin es de lograr obtener el pago de las obligaciones con mora menor o igual a 90 días, siendo el principal objetivo la recuperación total e inmediata de las acreencias incluyendo los factores que la componen como es el Capital e Intereses o el otorgamiento de facilidades para compromisos y/o acuerdos de pago, con el cumplimiento de los requisitos legales, tratando de evitar un proceso por vía jurisdiccional.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 19 de 28

Esta etapa inicia con la notificación de saldos a las Entidades Responsables de pago a través de la circularización de las obligaciones, durante este periodo se desarrollaran agendas para el Cruce de Cartera con los deudores, que permitan determinar el reconocimiento de deuda, glosas pendientes de respuesta, devoluciones sin respuesta, pagos realizados o sin entregar soportes por factura, así como también compromisos entre las partes; esta etapa estará a cargo del jefe de oficina de recaudo y/o del colaborador encargado de la Gestión de Cobro, de acuerdo al Artículo 56 de la Ley 1438 de 2011, dentro del texto de la circularización y sus anexos se enunciarán los intereses al corte notificado.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO PREJURIDICO: Se desarrollará de la siguiente manera:

- Mediante comunicación escrita, se requiere al deudor para el pago de la obligación con copia a los entes de control, actividad que estará a cargo del jefe de la oficina de recaudo y/o del colaborador encargado de la Gestión de Cobro (Cuando sea Notificación de Saldos) y firmada por el Representante Legal del Hospital (Cuando sea Derecho de Petición). Otro medio de comunicación son los correos electrónicos en donde se informará de manera clara el valor adeudado e intereses, se dejarán soportes de la gestión realizada.
- En el evento que se reciba respuesta a las comunicaciones radicadas al deudor estas serán revisadas con el fin de verificar si hay observaciones al estado de cartera radicado y ser evaluadas para gestionar el pago de la obligación o en su defecto compromiso de subsanar diferencias encontradas entre las partes, esta actividad estará a cargo del Jefe de recaudo y/o del colaborador encargado de la Gestión de cobro.
- Cuando se haya aclarado las diferencias encontradas en el estado de cartera se solicitará la suscripción de Compromiso y/o Acuerdo de pago, el cual será firmado por los Gerentes de las partes o por quien estos deleguen, la proyección del documento estará a cargo del jefe de oficina de Recaudo y/o del colaborador encargado de la Gestión de cobro, el cual deberá contar con la revisión de la Oficina Jurídica del Hospital; el formato puede ser modificado según casos especiales determinados por el comité.
- Consignación, transferencia o pago de la Obligación. Esta actividad estará a cargo del deudor con la entrega del soporte identificando las facturas canceladas.

PARÁGRAFO ÚNICO: Para interrumpir por una sola vez el término de prescripción de las obligaciones próximas a prescribir y de conformidad con lo dispuesto en el inciso 5 del artículo

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 20 de 28

94 del Código General del Proceso, se deberá remitir comunicación escrita a las entidades deudoras en la que se debe indicar de manera inequívoca el monto adeudado y el valor de los intereses, este documento deberá ser suscrito por el gerente, el requerimiento de pago se remitirá a través de correo certificado a la dirección de notificaciones judiciales que registre la entidad deudora, el requerimiento de pago y la constancia de entrega deberá ser custodiada por la Oficina de Recaudo, a efectos de ser utilizada a la postre en un proceso judicial.

ARTÍCULO 19. ESTADO DE CARTERA: El jefe de recaudo/o el colaborador encargado de la Gestión de cobro establecerá el estado de cartera, el cual tendrá dentro de su contenido la relación de facturas, la fecha de corte, fecha de radicación de cada una de las facturas, intereses moratorios (De acuerdo a la Ley 1438 de 2011, Artículo 56) a la fecha de corte y el total de la obligación.

Trimestralmente se registrará en los diferentes informes lo correspondiente a los estados de cartera enviados, solicitando el pago de las obligaciones. Dentro de los términos de la norma, el jefe de la oficina de Recaudo y/o del colaborador encargado de la gestión de cobro registrará y deberá hacer lo pertinente en los diferentes reportes de las plataformas de cada ente de control, como son: Boletín de Deudores Morosos — Contaduría General de la Nación, Decreto 2193 de 2.004 del Ministerio de Salud, Circular 0014 — Superintendencia Nacional de Salud, Circular 030 - Superintendencia Nacional de Salud.

ARTÍCULO 20. RESPUESTA A LA CIRCULARIZACIÓN:

En todo caso, se otorgará el término dado para las peticiones, conforme lo prevé la Ley 1755 de 2016 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". De igual forma se permitirá se presenten o agenden para realizar cruce de cartera, entrega de soportes de pago, relación de glosas y/o devoluciones que se hayan presentado según Artículo 56 de la Ley 1438 de 2011, y se proyectará acta de depuración de cartera, la cual quedará en firme con las firmas de quienes representen a cada una de las partes.

El jefe de la Oficina de Recaudo es el responsable del seguimiento de la realización de los cruces de cartera con los deudores y quien suscribirá las respectivas actas será el colaborador encargado de la gestión de recaudo.

ARTÍCULO 21. ACUERDOS Y/O COMPROMISOS DE PAGO:

Todo documento firmado entre las partes como Acuerdo y/o Compromiso de pago por regla general contendrá, notificación por conducta concluyente, salvo en casos especiales determinados por el comité y las negociaciones que sean resultado de mesas de trabajo en cumplimiento de la Circular 030 o de Conciliaciones ante la Superintendencia Nacional de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 21 de 28

Salud, el plazo del acuerdo y/o compromiso será demínimo de 1 (un) mes a partir de la legalización y máximo a 24 meses, previa autorización del Gerente de la E.S.E

. El seguimiento de cada acuerdo será responsabilidad del jefe de la oficina de Recaudo y/o del colaborador asignado de la gestión de recaudo.

De igual forma el acuerdo y/o compromiso de pago deberá contener capital, intereses y demás sanciones a que haya lugar; sin perjuicio de la decisión en contrario que pueda definir la Gerencia del Hospital, dicho acuerdo se podrá suscribir en cualquier etapa de la Gestión de cobro de cartera, y se elaborara atendiendo a las siguientes condiciones:

- Diligenciar el acuerdo de pago teniendo en cuenta las observaciones para tal fin, por parte la oficina de recaudo con previa verificación de la Oficina Jurídica del Hospital; dicho formato puede ser modificado según casos especiales determinados por el comité.
- Relacionar todas las facturas producto de análisis, depuración y reconocimiento, registrándolas de manera cronológica.
- Indicar las fechas de corte que tiene el acuerdo de pago, es decir desde cuando inicia y cuando termina la prestación del servicio. En el evento que existan facturas pendientes de resolver dentro del periodo del acuerdo, deberá hacerse anotación de la causa y compromisos entre las partes para dar solución estableciendo fecha determinada, con la finalidad de incluirlas en este acuerdo o en su defecto suscribir uno nuevo solo con las facturas en cuestión.
- Relacionar el número de cuotas, indicando que la primera cuota corresponderá a las facturas más antiguas y las subsiguientes cuotas cancelando de manera cronológica (de la más antigua a la más reciente) las obligaciones de dicho acuerdo.
- Adjuntar anexos a que haya lugar (Actas de Cruce de Cartera, Actas de Conciliación Médico Administrativa de Glosas).
- Este documento solo será firmado por los representantes legales de las partes, previa revisión por parte del Jefe de oficina de Recaudo, Subdirector de Mercadeo y visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica.

ARTÍCULO 22. CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES: Una vez agotados todos los mecanismos de cobro pre jurídico y siempre que se cuente con la documentación pertinente, se podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría General de la

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 22 de 28

Nación u otra autoridad competente para que actúe como conciliador. Será la Jefe de la Oficina Jurídica o quien ésta delegue, quien adelantará el trámite previo a contar con autorización del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Entidad y otorgamiento del poder especial dado por el Representante Legal del Hospital.

Cuando surja la propuesta de suscribir contratos de transacción para prevenir que exista un eventual litigio se deberá contar con la autorización del Comité de Conciliación y defensa Judicial.

ARTICULO 23. INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO Y/O COMPROMISO DE PAGO: En el evento que el deudor incumpla con las obligaciones de pago adquiridas, el jefe de la Oficina de Recaudo informará por escrito a la Oficina Jurídica, con el fin de iniciar el proceso de levantamiento de información para el procedimiento jurídico a seguir. Adicionalmente reportará al deudor que haya incumplido acuerdos de pago a la Contaduría General de la Nación, en las condiciones establecidas en el numeral 5° del Artículo 2° de la ley 1066 de 2006, en concordancia con la Ley 901 de 2004, con el fin que dicha entidad los identifique por esta causa en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

ARTICULO 24. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR COBRO PREJURÍDICO: Se entenderá que no hay posibilidad de culminar el cobro pre jurídico en los siguientes casos:

1. Cuando el deudor manifiesta ya sea verbal o por escrito su intención de no continuar con el cumplimiento de pago de la obligación.
2. Una vez suscrito el acuerdo y/o compromiso de pago y este se haya incumplido total o parcialmente.
3. Cuando por intervención o liquidación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud el deudor incumpla el pago sea total o parcial.

En los anteriores casos el jefe de la Oficina de Recaudo notificará por escrito a la Oficina Jurídica el incumplimiento del deudor, con el fin de iniciar cobro jurídico, según el análisis que se haga del caso.

ARTÍCULO 25. ETAPA DE COBRO JURÍDICO: El cobro jurídico inicia una vez finalizada la etapa de cobro pre jurídico, y vencidos los plazos estipulados en las conciliaciones, los acuerdos de pago o cualquier otro título que preste mérito ejecutivo suscrito por los deudores.

Este cobro, son todas las acciones judiciales y jurisdiccionales que adelanta la Oficina Jurídica para dirimir conflictos suscitados por el no pago de los servicios de Salud, cuando se trata de procesos judiciales los mismos se adelantan ante la jurisdicción Ordinaria o Contenciosa Administrativa, según los procedimientos formales previstos en la ley, cuando se trate de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 23 de 28

procesos jurisdiccionales estos se adelantan ante la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Función Jurisdiccional, quien falla en derecho en los conflictos derivados de las devoluciones o glosas a las facturas entre entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según lo dispuesto en el Artículo 41 de la Ley 1122 de 2007, modificado y adicionado por el Artículo 126 de la Ley 1438 de 2011, literal f.

En todo caso se deberá tener en cuenta, que las obligaciones deben ser expresas, claras y exigibles que consten en documentos que provengan del deudor o de su causante, y constituyan plena prueba contra él, por lo tanto, deben estar presentes estos requisitos en la obligación que se pretenda hacer valer, lo anterior de conformidad con las disposiciones del artículo 422 del Código General del Proceso.

La Oficina Asesora Jurídica por intermedio del grupo de cobro coactivo iniciará el proceso de cobro jurídico, ante la jurisdicción correspondiente previo requerimiento y cumplimiento de la Oficina de recaudo con requisitos exigidos para tal fin, según Manual del Proceso de recaudo.

Cuando el título ejecutivo no cumpla con los requisitos, y según sea el caso se podrá estudiar en comité conjunto de cartera, conciliaciones y defensa judicial, la posibilidad de presentarse solicitud de interrogatorio de parte o demanda declarativa ante la jurisdicción civil en aras de que se declare la prestación del servicio de salud y se ordene los pagos respectivos.

De igual manera se pueden solicitar conciliación ante la Superintendencia Nacional de salud, de conformidad con las disposiciones del artículo 38 y subsiguientes de la ley 1122 de 2017, cuando se trate de cartera avalada para pago.

ARTICULO 26. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO JURÍDICO: Para iniciar el cobro jurídico el jefe de la oficina de recaudo con apoyo del colaborador encargado de la gestión de cobro, enviarán a la Oficina Asesora Jurídica – o grupo de cobro coactivo, los documentos contemplados en el Manual de recaudo, para determinar los procesos a iniciar.

ARTICULO 27. ACUERDO DE PAGO EN ETAPA DE COBRO JURÍDICO: Si el deudor manifiesta por escrito la voluntad de pago de la obligación, se procurará concertar mediante un Acuerdo de pago y/o Contrato de Transacción que será proyectado por la Oficina Asesora Jurídica, verificando previamente; plena identificación de las partes, valor y corte respectivo de la obligación, Número de cuotas, valor de cada una, fecha de inicio, Dirección y números telefónicos de las partes para la respectiva notificación, y demás datos que se consideren necesarios.

ARTICULO 28. NEGOCIACIÓN:

- **DESARROLLO DE LA NEGOCIACIÓN:** La etapa de negociación dará inicio con la

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 24 de 28

voluntad de pago del deudor, y la aceptación de las condiciones de pago por parte de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, las cuales deben estar acordes a los términos estipulados en el presente manual.

- **RESULTADOS DE LA NEGOCIACIÓN:** Como consecuencia de las negociaciones efectuadas, se facultará al deudor para proponer las siguientes alternativas, en pro de extinguir su obligación.
- **PAGO DE LA OBLIGACION:** Para el efecto se indicarán las gestiones que debe realizar y la necesidad de comprobar el pago que efectúe anexando copia del documento que así lo acredite. Al liquidar la obligación, la cuantificación debe ser igual al capital más los intereses moratorios en la fecha prevista para el pago.
- **SOLICITUD DE PLAZO PARA EL PAGO:** Se podrán conceder plazos mediante “Acuerdo de Pago”. El plazo, deberá ser negociado teniendo en cuenta las siguientes directrices:
- **CONDICIONES PARA OTORGAR ACUERDOS DE PAGO:** Si el deudor (responsable del pago) en desarrollo de la entrevista solicita por escrito, facilidades o acuerdo de pago, se realizará la suscripción del acuerdo de pago, por parte del gerente de la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el jurídico asignado al proceso de cartera y al jefe de la oficina asesora jurídica.

El acuerdo de pago será proyectado y revisado por el jurídico asignado al proceso de cartera y jefe de la oficina asesora jurídica y se concederá bajo los términos que se relacionan a continuación:

- Otorgará la autorización de la gerencia a la solicitud realizada por el deudor (responsable del pago), en caso de personas naturales. En todo caso, el único que podrá autorizar la solicitud de acuerdos de pago debe comprender el capital, los intereses, las posibles costas y honorarios que resulten del proceso y la indexación si hay lugar a ella.
- Se concederán facilidades para el pago al deudor (responsable del pago) o a un tercero a su nombre, en las cuales se incluirán los intereses, costas y honorarios y demás sanciones a que haya lugar, siempre que los mismos constituyan fideicomiso de garantía, ofrezcan bienes para su embargo y secuestro, garantías personales, reales, bancarias o de compañías de seguros, o cualquier otra garantía que respalde suficientemente la deuda a satisfacción de la ESE

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	<p>CÓDIGO: FC-CA-MA-01</p>
	<p>MANUAL DE CARTERA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 24/03/2022</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 25 de 28</p>

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL.

El deudor (responsable del pago) firmará un documento, previo al acuerdo de pago, mediante el cual autoriza a la ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, para reportarla ante los órganos de control, así como ante la contaduría general de la nación, como deudor en caso de incumplimiento del acuerdo de pago.

Los plazos y pagos que se puedan establecer son definidos única y exclusivamente por la gerencia de la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, teniendo en cuenta las condiciones particulares del deudor (responsable del pago) y las garantías que ofrezca, en todo caso estos plazos no podrán ser superiores a doce (12) meses, y deberá contener renuncia expresa a prescripción de términos.

Para determinar las garantías que se deben exigir en cada caso particular, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

- ✓ Monto de la obligación
- ✓ Antigüedad de la deuda
- ✓ Tiempo para diferir el pago
- ✓ Condiciones particulares del deudor (responsable del pago).

El acuerdo de pago fijado en cuotas será respaldado con garantía bancaria, pero la gerencia de la E.S.E., podrá eximir la constitución de la misma, a la entidad pública del deudor (responsable del pago), que ofrezca pagar en un término inferior a un (1) año, máxime en tres (cuotas), la primera con el 50% de la deuda y los dos restantes el otro 50%.

Para el caso de las personas naturales y jurídicas de derecho privado, la gerencia de la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL, evaluará las garantías que propongan, el profesional líder de cartera de la E.S.E responderá por la vigencia y/o actualización de ellas.

Cuando el termino no sea superior a un (1) año, teniendo en cuenta el tipo de acreencia y la capacidad de pago demostrada por el deudor (responsable del pago), para otorgar la facilidad de pago se exigirá al deudor,(responsable del pago) como mínimo una relación detallada de bienes de su propiedad o de un tercero que a su nombre garantice la deuda, con el compromiso expreso de no enajenarlos, ni de afectar su domicilio en cualquier forma , durante el tiempo de vigencia del acuerdo de pago, actividad que estará a cargo del jurídico asignado al proceso de recaudo.

Para las entidades públicas que adeuden concurrentemente varias vigencias, se tendrán en cuenta la antigüedad de la cartera y la renuncia a términos.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 26 de 28

Los costos que represente el otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago, deben ser cubiertos por la entidad pública o privada, o la persona deudora (responsable del pago).

En los acuerdos de pagos, se liquidarán intereses a una tasa igual del DTF, causados entre la fecha en que se generó la obligación y la fecha de reembolso a favor de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL.

La liquidación se efectuará con la DTF aplicable para cada mes de mora cláusulas aceleratoria en caso de incumplimiento.

La oficina asesora jurídica en cabeza de su jefe y el jurídico asignado al proceso de cartera, presentarán informe bimensual a la gerencia, y al comité de cartera, de la suscripción y del cumplimiento de pago a los acuerdos suscritos quienes serán los responsables del seguimiento al cumplimiento a los términos establecidos en los acuerdos de pago suscritos.

PARÁGRAFO PRIMERO: De acuerdo con los lineamientos del numeral 6° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006, no podrán celebrarse acuerdos de pago con deudores (responsable de pago) que aparezcan reportados en el boletín de deudores morosos del estado, por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la contaduría general de la nación expida la correspondiente certificación.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El presente artículo se aplicará a las etapas de cobro persuasivo, pre-jurídico e incluso jurídico y/o coactivo (en estas últimas se requerirá para el levantamiento de medidas previas, reportes y demás, de la aprobación del juez competente o del funcionario ejecutor del cobro coactivo).

PARÁGRAFO TERCERO: CLAUSULA ACELERATORIA: todos los acuerdos de pago deberán contener una cláusula en la cual se indique que el incumplimiento en el pago de una o más cuotas será causal para declarar extinguido el plazo y hacer efectiva tanto la garantía como la totalidad del saldo insoluto, se declarara mediante acto administrativo el incumplimiento del acuerdo de pago, el cual deja sin vigencia el plazo concedido y en el evento en que se hayan otorgado garantías, ordenará hacerlas efectivas hasta la concurrencia del saldo insoluto o para el caso de aquellas facilidades de pago que se otorgaron con base en una relación detallada de bienes, se ordenará el embargo, secuestro y avalúo de los bienes denunciados por el deudor, para su posterior remate.

Si la garantía o los bienes del deudor, no fueren suficientes para cubrir la obligación se continuará con el proceso de cobro. En todo caso, se deberá reportar a la contaduría general de la nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores que hayan incumplido los acuerdos de pagos, con el fin de que dicha entidad los

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01 VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022
	MANUAL DE CARTERA	TRD: PÁGINA: 27 de 28

reporte por esa causal en el boletín de deudores morosos del estado.

- **REQUISITOS PARA SOLICITUD DE ACUERDOS DE PAGO:**

Para el otorgamiento del acuerdo de pago, el deudor y/o el interesado deberán presentarla siguiente documentación:

- Solicitud por escrito que contenga la siguiente información:
 - Nombre completo o razón social del deudor.
 - Identificación del deudor. (Cédula o NIT)
 - Nombre completo e identificación del solicitante o (Representante legal) cuando el deudor sea persona Jurídica.
 - Dirección, teléfono y domicilio del deudor y representante.
 - Cuantía de la deuda, manifestando su voluntad para que el Acuerdo de pago, cubra los intereses causados y los que se causen durante el plazo.
 - Período cuando sea el caso.
 - Plazo solicitado hasta 36 meses dependiendo la cuantía
- **INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO:** En el evento de presentarse incumplimiento por parte del deudor (responsable del pago) en las obligaciones adquiridas en el acuerdo de pago, se dejará sin efecto el mismo y se le dará aplicación a la cláusula aceleratoria.
- **RENUENCIA EN EL PAGO:** Si el deudor a pesar de la gestión persuasiva no está interesado en el pago de la deuda, es imperioso iniciar de inmediato la labor de investigación de bienes con el fin de obtener la mayor información posible sobre el patrimonio e ingresos del deudor, que permitan adelantar en forma eficaz y efectiva el cobro por jurisdicción coactiva.
- **INVESTIGACIÓN DE BIENES:** En caso de haberse suscrito acuerdo de pago y se incurra en mora en tres (03) obligaciones por parte del deudor, de manera inmediata se dará inicio a la investigación de bienes.

Si agotada la etapa persuasiva el deudor no ha pagado, ni se ha suscrito acuerdo de pago, se procederá de manera inmediata a la investigación de bienes a fin de continuar con el cobro coactivo.

Para tal efecto, solicitará de las demás dependencias públicas y privadas, según el caso, las informaciones necesarias que permitan establecer los bienes o ingresos del deudor; tales actuaciones pueden consistir en:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: FC-CA-MA-01
	MANUAL DE CARTERA	VERSIÓN: 01 FECHA: 24/03/2022 TRD: PÁGINA: 28 de 28

- Solicitud de información respecto del Impuesto de Industria y Comercio, establecimientos de comercio que posee, con indicación de su denominación y ubicación.
- Solicitud a la Cámara de Comercio del Lugar sobre existencia y representación legal del deudor, para el caso de las personas jurídicas y su inscripción en el registro mercantil, así como información sobre los establecimientos de comercio allí registrados.
- Solicitud a la oficina de Catastro o verificación en los archivos de la Secretaría de Hacienda, sobre los predios de propiedad de ejecutado.
- Verificación o solicitud de información, respecto de los vehículos registrados en la oficina de Tránsito, a nombre del ejecutado.
- Solicitud de información a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. Consulta al ADRES, EPS, DIAN y las diferentes entidades bancarias Las demás que considere pertinentes.

- **OBSERVACIONES:** De todas las actuaciones deberá quedar copia en el expediente, así como de las respuestas que se reciban.

En el curso de la investigación de bienes, y en todos los casos se dispondrá el embargo del dinero que el deudor o deudores puedan tener en las entidades financieras.

Se entenderá que las solicitudes de información son negativas, cuando transcurridos tres (3) meses de efectuado el requerimiento, no hay respuesta por parte de la persona o entidad requerida.

Así mismo, y conociendo de las características específicas de cada proceso y de la suscripción de los acuerdos de pago, las mismas deben regirse por el presente procedimiento en concordancia con el capítulo acuerdos y/o compromisos de pago.