

 <p>ESE SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 1 de 38	

FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
12/12/2009	Elaboración del documento		1
20/10/2010	Actualización de la codificación de acuerdo al mapa de procesos Institucional actualizado y aprobado. Implementación de la guía para la elaboración y codificación de documentos del Sistema Integral de Gestión (MECI - CALIDAD)	Modelo Estándar de Control Interno 1.000 – 2005. Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad en Salud.	2
12/10/2012	Actualización	Revisión Periódica y actualización bianual	3
06/02/2015	Actualización de la codificación de acuerdo al organigrama estructural y estructura de procesos.	Acuerdo 008 de 17 de Julio de 2014 la Junta Directiva aprueba el organigrama estructural. Acuerdo 010 del 23 de septiembre de 2014, adopta la nueva estructura de procesos de la ESE Salud del Tundama	4
13/12/2017	Actualización en la estructura del documento. Actualización del Direccionamiento Estratégico de la ESE Salud del Tundama Ajustes normativos Ley 1438 de 2011	Actualizado en su Direccionamiento Estratégico Se ajusta a los lineamientos establecidos en la Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones	5
20/06/2018	Actualización en la estructura del documento. Ajustes normativos Ley 1066 de 2006. Decreto 4473 de 2006 Ley 1122 de 2007	Se ajuste a los lineamientos establecidos en la ley 1066 de 2006, Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones. Decreto 4473 de 2006, Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006 y ley 1122 de 2007 Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. Ajustes a la necesidad de contar con un manual que reglamente los procesos y procedimientos ágiles, eficaces, eficientes y oportunos, con el fin de obtener liquidez de los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento a la normatividad anteriormente mencionada.	6
30/09/2019	Ajuste codificación	Circular 010 de septiembre del 2019	7

Tabla de Contenido

FECHA DEL CAMBIO	1
------------------------	---

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 2 de 38		

1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO	3
4	SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL	4
5	DEFINICIONES	5
6	DESARROLLO DEL MANUAL	6
6.1	PRINCIPIOS	7
6.2	POLÍTICAS DE CARTERA	7
6.3	ESTRATEGIAS	7
6.4	RESPONSABILIDADES ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA EN CUANTO AL TEMA DE RECUPERACION DE CARETRA	8
6.5	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	8
6.6	SISTEMA DE INFORMACIÓN	9
6.7	ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CARTERA DENTRO DE LA E.S.E. SALUD TUNDAMA	10
6.8	CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA	11
6.9	CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR CUANTÍA	11
6.10	CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR ANTIGÜEDAD	12
6.11	CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN	12
6.12	CONDICIONES DEL DEUDOR (Responsable del pago)	12
6.13	CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA	13
6.14	DETERIORO DE LA CARTERA	14
6.15	ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DEL DETERIORO DE LA CARTERA	15
6.16	PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES	17
6.17	IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO	18
6.17.1	Cobro Persuasivo	18
6.17.2	Cobro Pre jurídico	19
6.17.3	Cobro Coactivo:	22
6.17.4	Cobro jurídico:	28
6.18	CLASIFICACION DE DEUDORES	28

	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 3 de 38		

6.19 MODALIDAD DE CONVENIOS O CONTRATOS	28
6.20 FORMAS DE PAGO	29
6.20.1 APLICACIÓN DEL GIRO DIRECTO	29
6.20.2 Condiciones que se deben cumplir para iniciar el proceso de Giro Directo. 30	
6.20.3 Documentos soportes para la Solicitud del Giro Directo	32
6.20.4 Formalización de la medida de Giro Directo	32
6.21 FINANCIACION MEDIANTE PAGARES	33
6.22 TRAZABILIDAD DE LA CARTERA	34
6.23 TRAZABILIDAD DEL COBRO PREJURIDICO	35
7.6 TRAZABILIDAD DEL COBRO COACTIVO	35
7. DOCUMENTOS REFERENCIA	36

1 OBJETIVO

Contar con herramienta idónea que permita brindar los lineamientos para una adecuada administración de la cartera de la ESE Salud del Tundama, de tal forma que todas las actuaciones referentes al proceso se encuentren claramente identificadas y definidas en las labores de gestión de cobro.

2 ALCANCE

Inicia cuando el Usuario /Cliente presenta mora en sus obligaciones y va hasta la remisión del expediente debidamente organizado a cobro jurídico.

3 RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 2 numeral 1 del Decreto 4473 de 2006, el funcionario competente para adelantar el trámite de recaudo de la cartera en la etapa persuasiva y coactiva, de acuerdo con la estructura funcional de la ESE Salud del Tundama es la Gerencia en coordinación con el asesor Jurídico Externo, el área de Gestión Financiera, el Profesional especializado área de la salud y Control Interno así:

Diseño, implementación y sensibilización: oficina jurídica a través del Asesor Jurídico Externo de la E.S.E SALUD TUNDAMA.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 4 de 38	

Ejecución: Gerencia en compañía del área de Gestión Financiera y Profesional especializado área de la Salud.

Vigilancia y seguimiento: Asesor de Control Interno

4 SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL

Acuerdo de Concejo Municipal No 025 del 11 de octubre de 1999, por la cual se crea la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, dotada de personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa, adscrita a la Secretaria de Salud e integrante del Sistema Municipal de Seguridad Social en Salud.

LEY 1066 “Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública”. En su artículo 2°, dispuso que cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán entre otros:

Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la Entidad Pública el “Reglamento Interno del Recaudo de Cartera” con sujeción a lo dispuesto en esta Ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago.

Así mismo el artículo 5° de la Ley 1066 de 2006, prescribe, que las entidades públicas que de manera permanente tenga a su cargo el ejercicio de actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado Colombiano y que en virtud de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos, del nivel nacional, territorial, incluidos los órganos autónomos y entidades con régimen especial otorgado por la Constitución Política, tienen la facultad y jurisdicción coactiva para hacer efectivas las obligaciones exigibles a su favor y, para estos efectos deberán seguir el procedimiento descrito en el Estatuto Tributario.

Decreto reglamentario 4473 de 15 diciembre de 2006, “Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006”.

La Ley 1122 de 2007 reglamentada por el decreto 4747 2007, Resolución 3047 de 2008 y Decreto 313 de 2008, por medio de la cual se hacen algunas

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 5 de 38	

modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4747 de 2007 del Ministerio de Protección Social, por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; TÍTULO IV Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo.

La Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

El Decreto ley Número 019 de 2012, Ley anti trámites.

5 DEFINICIONES

ACUERDO DE PAGO: Documento en el cual el deudor manifiesta su voluntad de pago, junto con el acreedor se procura a la concertación de pago.

CADUCIDAD: El término caducidad hace referencia al vencimiento del término o plazo que la Ley señala para reclamar un derecho sustantivo a través del ejercicio de la acción judicial.

CLAÚSULA ACELERATORIA: La cláusula aceleratoria es una facultad consignada en el título o acuerdo de pago, la cual permite al acreedor, la facultad de declarar vencida anticipadamente la totalidad de la obligación, dando así por extinguido el plazo convenido y haciendo exigibles el saldo o cuotas pendientes.

COBRO COACTIVO: Busca el pago de la deuda a través del poder coactivo que la ley otorga, a las entidades públicas.

COBRO PERSUASIVO: Mecanismo que busca convencer al deudor con argumentos positivos para la cancelación de la deuda. Persigue el pago de la deuda y normalización de la cartera para continuar prestándole servicios.

 <p>ESE SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 6 de 38	

COBRO PREJURIDICO: Es el último esfuerzo que la entidad hace para evitar con el deudor la acción Coactiva o Judicial.

DEMANDA CONTENCIOSA DE COBRO: Se demandarán ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa las providencias que fallan las excepciones en el proceso coactivo y ordenan llevar adelante la ejecución.

GESTION DE COBRO: Actividades realizadas tendientes a lograr el efectivo pago de la deuda.

TITULO VALOR O EJECUTIVO: Son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho, los cuales deben tener una obligación clara expresa y actualmente exigible para la ESE.

PAGARE: El Pagaré es un título valor contentivo de la promesa incondicional hecho por escrito, por la cual una persona se obliga bajo su firma para con otra a pagar a la presentación, a un término fijo o determinable, una suma cierta de dinero a la orden o al portador.

PRESCRIPCIÓN: La prescripción es el término o plazo señalado en la Ley para la adquisición o extinción de derechos, el cual es susceptible de suspenderse y de interrumpirse.

REQUERIMIENTO DE PAGO: Es un medio escrito por el cual se requiere al deudor, para que cancele la deuda a su cargo y a favor de la ESE

MANDAMIENTO DE PAGO: Documento donde se ordena la cancelación de la obligación más los intereses respectivos a que haya lugar, previstos en la norma o el título ejecutivo.

6 DESARROLLO DEL MANUAL

Para la ESE Salud del Tundama es importante contar con un Manual que reglamente los procedimientos que se deben seguir para la clasificación de su cartera y los parámetros para el cobro de las obligaciones a su favor, todo en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006 y su Decreto reglamentario No. 4473 de 2006.

El manejo y administración adecuada de la cartera hace parte de una buena gestión, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de

 <p>E.S.E. SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 7 de 38	

consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de cartera en sus etapas de Planeación, Organización, Coordinación y Control, para lograr una mayor eficiencia y eficacia en el recaudo.

Contiene las reglas que rigen en desarrollo de la función de cobro, dentro del marco de las disposiciones legales y de orden administrativo vigente, en él se plasman los principios, las políticas de cobro de la ESE y los procedimientos que se deben surtir por parte de los colaboradores, y por los deudores para el pago de las obligaciones

6.1 PRINCIPIOS

Son principios del presente manual interno de recaudo de cartera:

- Agilidad y transparencia.
- Persistencia en el cobro iniciado.
- Registro y trazabilidad del cobro.
- Clasificación y análisis de cartera.
- Valoración del riesgo por y para la entidad.

6.2 POLÍTICAS DE CARTERA

- Administración y consolidación mensual de las cifras de cartera.
- Asegurar la radicación oportuna de las cuentas en las entidades.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
 - Realizar circularización de saldos.
 - Iniciar la trazabilidad de la cartera.
 - Establecer y Firmar acuerdos de pago.
 - Reportar a la Contaduría General de la Nación, los deudores morosos.
 - Cobrar intereses por mora, a las deudas que lleguen a la instancia de cobro pre jurídico.
 - Llevar a cabo el cobro persuasivo y coactivo.
 - Presentar periódicamente al Comité de Sostenibilidad Financiera, informe sobre el recaudo de cartera.

6.3 ESTRATEGIAS

	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 8 de 38		

- Mantener información actualizada y consolidada de las cifras de cartera de la ESE Salud del Tundama.
- Implementar las instancias de gestión de cobro persuasivo y coactivo.
- Realizar una gestión de cobro de cartera de manera eficiente, que permita garantizar los recursos de la ESE.
- Diseñar un sistema de información que permita controlar la gestión de la cartera de la ESE.
- Realizar seguimiento permanente y oportuno a las conciliaciones de cuentas recíprocas

6.4 RESPONSABILIDADES ÁREA DE GESTIÓN FINANCIERA EN CUANTO AL TEMA DE RECUPERACION DE CARETRA

Son RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE GESTION FINANCIERA EN CUANTO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA y de obligatorio cumplimiento las siguientes:

- Consolidación trimestral de las cifras de cartera.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- Realizar circularización de saldos.
- Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
- Reportar la información al contador de la E.S.E. SALUD TUNDAMA, 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.
- Elaborar un Informe en cuanto al seguimiento a los diferentes procesos del cobro de cartera (cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico).
- Entregar la información requerida por los comités de cartera y de sostenibilidad financiera.
- Establecer los lineamientos establecidos en el manual de políticas contables acorde al Instructivo 002 de 2014 de la CGN para determinar el deterioro de cartera, para ser presentados ante el comité correspondiente, y así poder recomendar a la Gerencia la mejor provisión de la cartera.

6.5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El presente manual de recaudo de cartera implementará las siguientes actividades:

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 9 de 38	

1. Organizar las actividades de cobranza e implementar controles operativos, informes y medidas de desempeño para lograr la diligencia, eficiencia y efectividad en el cobro de cartera.
2. Definir las instancias de gestión de cobro:
 - 2.1.1. **Cobro Persuasivo** (notificación de facturación en mora, circularización de cartera, conciliaciones contables), será realizado por el Profesional Líder del área de Gestión Financiera.
 - 2.1.2. **Cobro Pre jurídico** (solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, contratos de transacción), será realizado por el Líder de Gestión Jurídica (Asesor Externo) de la Entidad.
 - 2.1.3. **Cobro Jurídico** (Demanda ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria). Será realizado por Líder de gestión Jurídica de la Entidad (Asesor Externo). **Cobro Coactivo** implementar y fortalecer el cobro coactivo como instancia, ante la recomendación dada por el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable. Esta gestión estará a cargo del Líder de Gestión Financiera y del Líder de Gestión Jurídica (Asesor Jurídico Externo) asignado para el proceso de Cobro Coactivo mediante oficio de representación dado por Gerencia.
 - 2.1.4. **Seguir lo establecido en la Circular Conjunta No. 30 del 19 de abril de 2013** en cuanto a el procedimiento de saneamiento y aclaración de cuentas del sector salud a través del cruce de información entre las Entidades Responsables de Pago (ERP) (EPS del régimen contributivo y subsidiado, y Entidades Territoriales) e Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud (IPS) tanto públicas como privadas.

Nota: (Para acudir a esta instancia se debe seguir puntualmente la guía para saneamiento de cartera documento anexo al presente manual)

6.6 SISTEMA DE INFORMACIÓN

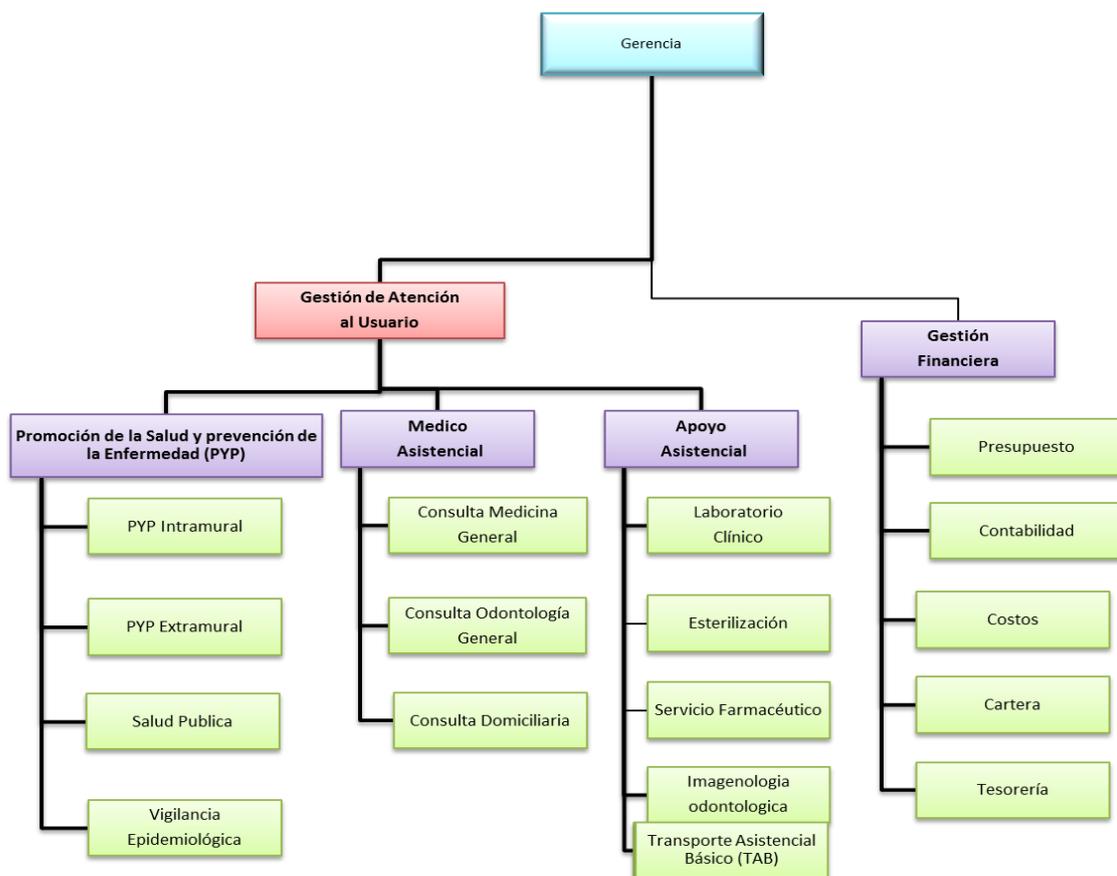
La administración de los estados de cuenta de cada uno de los deudores (Responsable del pago) de la E.S.E. SALUD TUNDAMA, se encuentra registrada en el Software GENESIS el cual es alimentado a través de un informe resumen del Software ASIS.

El área Financiera a través del Contador extrae el informe de la Cuenta 13 de Cuentas por Cobrar y bajo una hoja de cálculo en Excel prepara el *Estado de*

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 10 de 38	

Cartera Por edades para ser analizada y verificada en el comité Sostenibilidad del Sistema Contable

6.7 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CARTERA DENTRO DE LA E.S.E. SALUD TUNDAMA



	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 11 de 38		

NOTA 1: Todas las actividades jurídicas dentro del cobro o recaudo efectivo de la cartera de la E.S.E. SALUD TUNDAMA, estarán a cargo del proceso de Gestión Jurídica a través del Asesor Jurídico externo; en todo caso será Gerencia quien organice las actividades a desempeñar con el fin de dar cabal cumplimiento al presente manual.

Las acciones de cobro persuasivo establecidas en el presente manual estarán a cargo del proceso de Gestión Financiera en cabeza de Tesorería.

Las acciones de cobro pre jurídico y de cobro coactivo estarán a cargo del proceso de Gestión Jurídica a través del Asesor Jurídico externo de la E.S.E. SALUD TUNDAMA.

6.8 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

Clasifíquese la cartera de la E.S.E. SALUD TUNDAMA, para el cumplimiento del presente manual y según lo preceptuado en el numeral 3º del artículo 2º del Decreto Nacional 4473 de diciembre 15 de 2006 así:

La Líder del Proceso de Gestión Financiera en equipo Tesorería y Contabilidad presentarán al Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable, cada tres (3) meses la clasificación de la cartera morosa que por cualquier concepto le adeuden a la E.S.E. SALUD TUNDAMA, en prioritaria y no prioritaria, en atención a:

- La cuantía
- La Antigüedad
- La Naturaleza de la obligación
- Condiciones particulares del deudor (Responsable del pago)
- Según el riesgo de la cartera.

6.9 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR CUANTÍA

El proceso de Gestión Financiera en cabeza del Contador, será el responsable del procedimiento de clasificar la cartera de la E.S.E. SALUD TUNDAMA, según su cuantía así:

Mínima cuantía: inferiores a 10 SMMLV.

Menor cuantía: mayor de 10 SMMLV e inferior a 40 SMMLV.

	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 12 de 38		

Mayor cuantía: superior a 40 SMMLV.

NOTA 2: De la presente clasificación se surtirá un reporte al Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable con una periodicidad trimestral, o cada vez que el mismo lo requiera.

6.10 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR ANTIGÜEDAD

Clasifíquese la cartera de la E.S.E. SALUD TUNDAMA de acuerdo a la tabla 1:

Tabla 1. Edad de cartera

EDAD DE CARTERA
De 31 a 60 Días
De 61 a 90 Días
De 91 a 180 Días
De 181 a 360 Días
> de 360 Días

En consideración al término de prescripción de la acción de cobro para las obligaciones a favor de la E.S.E. Salud del Tundama; se le dará prioridad a la que se encuentre más cercana al término de prescripción.

6.11 CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN

Con el fin de poder hacer seguimiento a la procedencia de la recuperación de la Cartera por parte del Líder de Gestión Financiera de la E.S.E. Salud del Tundama se debe identificar la fuente de la obligación de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Cuando la Obligación Provenga de facturación de prestación de servicios de salud, convenios o convenios interadministrativos.
- Cuando la Obligación provenga de otros como: reciclaje, venta por bajas de bienes y arriendo de espacios físicos o equipos,

6.12 CONDICIONES DEL DEUDOR (Responsable del pago)

La **E.S.E. SALUD TUNDAMA**, deberá según los criterios referidos a la naturaleza jurídica y al comportamiento del responsable del pago clasificar la cartera así:

	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 13 de 38		

- ✓ EPSS: Empresas promotoras del Régimen Subsidiado.
- ✓ EPS: Empresas Promotoras de Salud del Régimen Contributivo.
- ✓ IPS: PRIVADAS. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter privado.
- ✓ IPS: PUBLICAS. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud pertenecientes al sector público.
- ✓ ARP: Administradoras de Riesgos Profesionales.
- ✓ EMPRESAS DE REGIMEN ESPECIAL: (INPEC, POLICIA, EJERCITO).
- ✓ ENTES TERRITORIALES: (Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías de Salud).
- ✓ EMPRESAS DE SEGUROS.
- ✓ OTROS: Contratos de arrendamiento.

6.13 CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA

La E.S.E. SALUD TUNDAMA, para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud tiene en cuenta las ponderaciones establecidas en las tablas 2 y 3:

Tabla 2. Criterios de selección

CRITERIO	PUNTAJE
EDAD DE LA CARTERA CON MAYOR CONCENTRACION	Edad menor a 60 días: 1 Edad entre 61 Y 90 días: 2 Edad entre 91 Y 180 días: 3 Edad entre 181 Y 360 días: 4 Edad mayor a 360 días: 5
TIPO DE PAGADOR	Entidad Pública: 1 Empresa Privada: 2 Persona Natural: 3
EVIDENCIA DE GESTION DE COBRO	Registros de Gestión en los últimos 3 Meses: 1 Registros de Gestión en el último año: 2 Sin Registros de Gestión: 3
CRUCE DE CARTERA CON EL PAGADOR	En el último Trimestre: 1 En el último año: 2 Mayor a un año: 3
COMPORTAMIENTO DE PAGOS	Pago dentro de los 30 días siguientes a la radicación: 1 Pago dentro de los 60 días siguientes a la radicación: 2

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA			Pág. 14 de 38	

	Pago después de 60 días de la radicación: 3 No registra pagos en el último semestre: 4 No registra ningún pago en el último año: 5
--	---

Tabla 3. Clasificación del riesgo

PUNTAJE	CALIFICACIÓN DEL RIESGO	ACCION A SEGUIR
PUNTAJE MENOR A 2	Riesgo Bajo	Manejo de Cobro Persuasivo
PUNTAJE IGUAL A 3	Riesgo Medio	Manejo de Cobro Persuasivo y/o Prejuridico
PUNTAJE IGUAL MAYOR A 4	O Riesgo Alto	Manejo de Cobro Coactivo y jurídico

CARTERA EN 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 concentra de edades menores a 180 días.

CARTERA EN 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.

CARTERA EN 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.

6.14 DETERIORO DE LA CARTERA

En concordancia con el Instructivo 002 de 2014 de la CGN, existe deterioro de la Cartera cuando se evidencia el incumplimiento de los pagos a cargo del Deudor o del desmejoramiento de las condiciones crediticias del mismo. Es decir

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA			Pág. 15 de 38	

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

6.15 ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DEL DETERIORO DE LA CARTERA

El cálculo del Deterioro 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:

MAYOR A 180 DÍAS: La cartera que se encuentre registrada en este rango será deteriorada de acuerdo a la tasa registrada para los TES a partir de un año. El Deterioro será la cantidad en que el valor en libros de la cuenta por cobrar excede al valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados. Este se debe aplicar de forma individualizada y mediante la siguiente formula:

$$\text{Valor Presente neto} = \frac{\text{Valor Futuro}}{\left(1 + \left(\frac{i}{180} \right)^n \right)}$$

Dónde:

Valor Futuro: corresponde al saldo actual en la CUENTA POR COBRAR (cartera Individual).

I (interés): este es un porcentaje de deterioro que para nuestro caso y metodología será la establecida en las tasas de los TES a plazos de 1, 5 y 10 años que son extraídas de la curva cero cupón de los títulos de deuda pública, denominados en moneda en pesos que calcula el Banco de la República mediante la metodología de Nelson y Siegel (1987)

N (periodo): son los días de vencido de cada obligación.

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 Sostenibilidad del Sistema

 APOYO	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 16 de 38	

Contable según esta verificación particular que el comité realice será registrada la partida en cuentas de orden.

El valor del deterioro calculado mediante esta metodología y bajo estos criterios será presentados y avalados por el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable y se revelarán en las notas a los estados Financieros.

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 la líder de Gestión Financiera.

NOTA 3: Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, debe castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable.

Condiciones para realizar Castigo de Cartera: Para el castigo de una deuda a favor de la E.S.E. Salud del Tundama se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- 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.
- Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.
- Cuando por glosas se acredite la responsabilidad de la E.S.E. Salud del Tundama por el incumplimiento de actividades.
- Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.
- Cuando sobre el derecho u obligación opere la prescripción sobre el Título valor, sin dejar de lado la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 17 de 38	

- Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso que lo que se pueda recaudar.
- Empresa liquidada legalmente
- Incapacidad económica del deudor.
- Ausencia total del deudor y codeudor o codeudores.

Se podrá someter a castigo, las deudas a cargo de personas que hubieren muerto sin dejar bienes para esto se deben allegar previamente al expediente la partida de defunción del deudor y las pruebas que acrediten satisfactoriamente la circunstancia de no haber dejado bienes.

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.

Tanto el deterioro y el castigo se presentarán al Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable.

Una vez documentado por los procesos de cobro la incobrabilidad de los saldos a favor de la E.S.E. salud del Tundama, serán objeto de análisis por el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable, escenario en el cual se recomendará a Gerencia el castigo de dicha cartera; 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 al Deterioro constituido previamente.

6.16 PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES

Se autoriza al Líder del Proceso de Gestión Financiera que ordene a quien corresponda la generación de nota(s) crédito sobre la facturación que lo requiera en los siguientes casos:

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 18 de 38	

Por aceptación de glosas: Se generaran notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad deberá contener el Vo.Bo. del Profesional especializado Líder del Proceso Misional.

Ajustes a la facturación: Por inconsistencias en la facturación detectadas, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

Por devoluciones o glosas de facturas de servicios que corresponden a otro plan o responsable. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

6.17 IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO

6.17.1 Cobro Persuasivo

A fin de cumplir la etapa de cobro persuasivo se adelantará, notificación de la facturación en mora a las entidades, se adelantará 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, financiera y gerencia.

El Cobro persuasivo, es la etapa en la cual se invita al deudor, de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, a través de un requerimiento, a cancelar el valor correspondiente a la prestación del servicio de salud, objeto de la obligación, se dará aplicación al cobro persuasivo, en los casos de cuentas con mora entre 91 a 120 días. Durante esta etapa el deudor puede cancelar la obligación a través del pago total, que incluye saldo a capital e intereses de mora causados o acceder a un acuerdo de pago, el cual sólo podrá concederse por una sola vez.

Medios para efectuar el cobro persuasivo:

- ✓ Llamadas, las cuales se registrarán en el formato de gestión de cobro.
- ✓ Oficios, hasta dos (2) veces, con intervalos máximos hasta 20 días.
- ✓ Circularización de saldos.
- ✓ Conciliación contable (cartera corriente)
- ✓ Plan de visitas, registrando la actividad en el formato de Gestión de cobro.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 19 de 38	

- ✓ Acuerdos de pago, actividad realizada por la Gerencia, gestión que debe quedar registrada en el formato de gestión de cobro.
- ✓ El período de cobro persuasivo es de noventa (90) días, que se contará a partir de la fecha del Informe de Cartera sobre la edad de la cuenta.

Durante esta etapa, se correrán los intereses de qué trata el artículo 56 de la Ley 1438 de 2011 “*El no pago dentro de los plazos causará intereses moratorios a la tasa establecida para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).*” y será prescriptiva, por lo que una vez cerrada, se emitirá un informe de gestión al Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informarlo al Asesor Jurídico, la finalización del cobro persuasivo, indicando fecha de 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.

6.17.2 Cobro Pre jurídico

Teniendo como insumo las actas de conciliación de cartera que se adelanten con las entidades responsables de pagos, se puede suscribir un contrato de transacción o acuerdo de pago, que debe contener de manera clara, expresa y exigible los valores que la entidad reconoce como deuda a fin de que preste mérito ejecutivo.

El Cobro Pre jurídico, se realiza sobre cuentas con edad entre 121 días y 360 días de mora. Esta etapa de cobro lo realizará la Gerencia.

Medios para efectuar el cobro Pre jurídico

Requerimientos de pago. La Gerencia, requerirá al deudor para que cancele la deuda a su cargo y a favor de la E.S.E., mediante oficio, hasta por dos (2) veces con intervalos de hasta quince (15) días.

El resultado del cobro pre jurídico puede ser un Acuerdo de Pago.

Etapas del Cobro Pre jurídico:

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA APOYO	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 20 de 38	

Ubicación del deudor: La Líder del proceso de gestión financiera en cabeza del Tesorera General, en caso de ser necesario, solicitará información sobre la última dirección registrada y números telefónicos del deudor a las siguientes entidades: Cámara de Comercio Instituto Geográfico Agustín Codazzi, DIAN, Secretaria de Hacienda, DAS, EPS, entidades bancarias, Ministerio de Transporte, Superintendencia de Notariado y Registro entre otras.

El profesional líder del proceso Gestión Financiera en cabeza del Tesorero enviará informe mensual de la correspondiente circularización, a la Gerencia de la E.S.E. Salud del Tundama. Este informe será socializado ante el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable para la toma de decisiones.

De acuerdo a las decisiones tomadas por el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable Dentro de los términos dados por la norma, serán reportadas al Contador de la E.S.E. Salud del Tundama, quien deberá hacer los ajustes al Boletín de Deudores Morosos de Estado, con las salvedades que la misma ley trae.

Una vez aceptada la circularización de los saldos de la cartera de la E.S.E. Salud del Tundama, para que bajo este soporte se notifique al deudor (Responsable del pago), se procederá conforme a lo previsto en los artículos 68 y 69 del Código De Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - **C.P.A.C.A.**

En el expediente del Deudor, se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal, en todo caso el aviso deberá ser suscrito por el Líder del Proceso de Gestión Financiera, con la proyección del mismo por parte del asesor jurídico.

Acuerdos de pago. Si el deudor comparece ante la E.S.E. Salud del Tundama, y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la concertación de pago.

Cuando los acuerdos de pago se realicen con entidades públicas, se verificará previamente la competencia o facultad de los funcionarios de dichas instituciones para realizar este tipo de actos. En todos los Acuerdos de Pago se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el deudor.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 21 de 38	

Que el deudor no se encuentre reportado en el Boletín de Deudores Morosos por incumplimiento de acuerdos de pago.

Que el deudor realice el pago mínimo del veinte por ciento (20%) de la obligación, antes de realizar el acuerdo y presente certificación de disponibilidad y el registro presupuestal que soporte la viabilidad del acuerdo, por el saldo de la deuda. Que quien suscriba el acuerdo de pago tenga expresas facultades para tal efecto.

El Acuerdo de Pago debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Plena identificación de las partes.
- Identificación de la obligación incluyendo valor y concepto de la misma.
- Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota.
- Clase de garantía con la cual el deudor respalda la obligación, de conformidad con las establecidas en el -Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario Nacional.
- Inclusión de la cláusula aclaratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas, en consecuencia, se iniciará el proceso de cobro coactivo.
- Dirección y teléfono del deudor para notificaciones.

Plazos: Para la realización de los acuerdos de pago, la Líder del Proceso de Gestión Financiera, en cuanto a factores de plazo, cuantía y garantía exigible, deberá sujetarse a los siguientes criterios:

- a) Cuando el valor de la acreencia no supere los cinco (5) SMLMV el plazo no excederá de tres (3) meses.
- b) Cuando el valor de la acreencia supere los cinco (5) SMLMV, sin exceder de cuarenta (40) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de seis (6) meses.
- c) Cuando la acreencia supere los cuarenta (40) SMLMV, sin exceder de ciento cincuenta (150) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de nueve (9) meses.
- d) Cuando la acreencia supere los ciento cincuenta (150) SMLMV, sin exceder de cuatrocientos (400) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de un (1) año.
- e) Cuando la acreencia supere los cuatrocientos (400) SMLMV, el plazo máximo podrá ser hasta de un año y medio (1.5) años.

Se deberán tener en cuenta las siguientes disposiciones sobre las garantías:

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 22 de 38	

- i. Personales: Cuando la obligación no sea superior a diez millones de pesos (\$10.000.000), si se trata de personas naturales la garantía personal será suscrita tanto por el ejecutado, como por un codeudor solvente que posea finca raíz y/o certificado laboral.
- ii. Reales: Cuando la obligación sea superior a diez millones de pesos (\$10.000.000), el ejecutado fiscal deberá constituir garantía real.
- iii. Con las Entidades Públicas: Se podrán suscribir acuerdos de pago con otras entidades públicas siempre y cuando lo que allí se estipule esté sujeto a lo dispuesto en el certificado de disponibilidad presupuestal de la respectiva entidad y ésta cuente con la autorización de vigencias futuras, conforme con el Estatuto Orgánico del Presupuesto.

Cobro de Intereses Moratorios. En los acuerdos de pago que celebre la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, con sus deudores, deberá estipularse el cobro de intereses moratorios. La tasa del interés moratorio no podrá en ningún caso exceder al interés bancario corriente aumentado en la mitad, y en ningún caso podrá ser inferior al IPC anual acumulado. Esto último sin perjuicio de lo dispuesto en la ley para las deudas originadas en cuotas partes jubilatorias.

Verificación en el Boletín de Deudores Morosos, el incumplimiento en acuerdos de pago. Si el deudor aparece reportado en el Boletín de Deudores Morosos, se consulta a la entidad el motivo del reporte. Si el reporte obedece a incumplimiento de un acuerdo de pago, la Empresa Social del Estado Salud del Tundama., se abstendrá de suscribir acuerdo de pago.

Indagación de bienes: La indagación de bienes se realizará cuando el deudor no comparezca o no pague, o incumpla el acuerdo de pago. Para lograr la ubicación de bienes del deudor, la Líder del Proceso de Gestión Financiera en cabeza del Tesorero solicitará información a las siguientes entidades: Cámara de Comercio, Supersociedades, Entidades Financieras, Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos, Catastro Departamental, DIAN, entre otras.

6.17.3 Cobro Coactivo:

Agotado el proceso administrativo de cobro persuasivo sin obtener la totalidad del pago de la deuda, se adelantará el correspondiente proceso administrativo de cobro coactivo, para lo cual se emitirá providencia motivada que declare la existencia de la deuda a favor de la ESE, la

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 23 de 38	

determinación del deudor debidamente identificado, el origen de la deuda, providencia que debe ser notificada al deudor, personalmente o por edicto y expresar la procedencia del recurso de reposición ante la misma instancia que lo profirió y el de apelación y oficiar a la Contaduría General de la Nación, solicitando la inclusión en el boletín de deudores morosos. El plazo máximo para adelantar el proceso administrativo de cobro coactivo, será hasta doce (12) meses, contados a partir del momento en que se profiere la respectiva providencia de inicio del proceso administrativo de cobro coactivo.

Procederá el Proceso Administrativo de cobro coactivo, en los siguientes casos:

- ✓ Cuando la deuda presente una mora superior a 360 días;
- ✓ Cuando el deudor sea demandado para el cobro de otras obligaciones.
- ✓ Cuando el deudor entrare en cesación de pagos que implique la apertura de acuerdo de reestructuración o liquidación obligatoria.
- ✓ Cuando se incumplan Acuerdos de pago o se hayan agotado las etapas de administrativo, persuasivo y pre jurídico, sin que se haya efectuado el pago total de la deuda requerida, se iniciará de forma inmediata por parte de la Líder del proceso de Gestión Financiera, el correspondiente cobro coactivo.
- ✓ Se emitirá constancia de ejecutoria de los títulos ejecutivos y se dictará auto por medio del cual se avoca el conocimiento, por parte de la Líder del Proceso de Gestión Financiera; y a su vez solicitar la información económica.
- ✓ Se procede a Librar Mandamiento de Pago.
- ✓ Circularización al proceso de cobro coactivo.

Etapas del Cobro Coactivo

Mandamiento de pago: El abogado comisionado de Gerencia, librará el mandamiento de pago, ordenando la cancelación de la obligación, más los intereses respectivos, a que haya lugar, previstos en las normas o en el título ejecutivo, (previa liquidación de la deuda).

Notificación del Mandamiento de Pago: De conformidad con los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo, el mandamiento de pago se notificará al deudor personalmente o por edicto, previa citación enviada a la dirección que figure en el título ejecutivo o sus anexos, para que comparezca dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación.

 APOYO	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 24 de 38	

Para efectos de las notificaciones, se tendrá como dirección de notificación, la establecida en el certificado de cámara de comercio cuando se trate de personas jurídicas, en los demás casos se acudirá a la última dirección registrada y números telefónicos del deudor a las siguientes entidades: Ministerio de la Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, Registraduría Nacional del Estado Civil, Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, DIAN, DAS, y consultará la guía telefónica, entre otras.

Término para pagar o presentar Excepciones: Dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el deudor deberá cancelar el monto de la deuda, con sus respectivos intereses, si a ello hubiere lugar. Dentro del mismo término podrá proponer mediante escrito las excepciones.

Excepciones: Contra el mandamiento de pago procederán las siguientes excepciones:

- ✓ Pago Efectivo.
- ✓ Existencia de Acuerdo de Pago
- ✓ Falta de Ejecutoria del Título

La Pérdida de Ejecutoria del Título, en los términos del artículo 66 del Código Contencioso Administrativo o por revocatoria directa del acto fundamento del cobro.

- ✓ La prescripción de la acción de cobro.
- ✓ La falta de Título Ejecutivo.
- ✓ La incompetencia del funcionario que lo profirió.

Contra el mandamiento de pago que vincule a los deudores solidarios procederán, además, las siguientes excepciones:

La calidad de deudor solidario y la indebida tasación del monto de la deuda. Trámite de excepciones: Dentro del mes siguiente a la presentación del escrito, mediante el cual se proponen las excepciones, la Líder del Proceso de Gestión Financiera, decidirá sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas cuando sea el caso.

Efecto de las excepciones probadas: Si se encuentran probadas las excepciones, la Líder del Proceso de Gestión Financiera, así lo declarará y ordenará la terminación del proceso, cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma,

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 25 de 38	

procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor cancela la totalidad de las obligaciones.

Cuando la excepción probada, lo sea respecto de uno o varios de los títulos comprendidos en el mandamiento de pago, el procedimiento continuará en relación con los demás sin perjuicio de los ajustes correspondientes.

Recurso contra el auto que decide las excepciones: En el auto que rechace las excepciones propuestas, se ordenará adelantar la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra dicho auto procede únicamente el recurso de apelación ante el superior funcional, que en este evento es el Subdirector Financiero y Administrativo, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación personal, o des fijación del edicto, quien tendrá a partir de su interposición en debida forma, un (1) mes para resolver.

Notificación del auto que resuelve excepciones y del recurso de apelación: Las providencias que decidan recursos, se notificarán personalmente, o por edicto de conformidad con los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo, previa citación enviada a la dirección que figure en el título ejecutivo o sus anexos, para que comparezca dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación.

Intervención del Contencioso Administrativo: Dentro del proceso administrativo de cobro coactivo, solo se demandarán ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, las providencias que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

Orden de ejecución: Si vencido el término para excepcionar, el deudor no propuso excepción alguna, o el deudor no se allanó a pagar la obligación, la Gerencia, mediante la providencia, ordenará la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta providencia no procede recurso alguno.

La Gerencia, realizará la liquidación de la obligación, en la cual incluirá el monto contenido en el título ejecutivo, los intereses a que haya lugar y demás emolumentos.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 26 de 38	

Cuando previamente a la orden de ejecución de que trata el presente párrafo, no se hubiesen dispuesto medidas preventivas, en dicha providencia se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor, si los bienes estuviesen identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos, para que una vez identificados se embarguen, secuestren y se prosiga con el remate.

Gastos en el procedimiento administrativo coactivo: En el procedimiento administrativo de cobro, el deudor deberá cancelar, además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el pago de la obligación.

Medidas Cautelares: Previa o simultáneamente con el mandamiento de pago, la Líder del Proceso de Gestión Financiera, podrá decretar el embargo y secuestro preventivo de los bienes del deudor que se hayan establecido como de su propiedad producto de la investigación patrimonial, Para efectos de decretar las medidas preventivas, se seguirá lo señalado en el Estatuto Tributario Nacional y, lo no regulado allí, con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Civil.

Si han sido decretadas las medidas cautelares, y el deudor demuestra que se ha admitido demanda contra el título ejecutivo y que ésta se encuentra pendiente de fallo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, se ordenará levantarlas. Las medidas cautelares también podrán levantarse cuando ha sido admitida la demanda, ante la Jurisdicción Contencioso Administrativo, contra la providencia que falla las excepciones y ordena llevar adelante la ejecución y cuando se presta garantía bancaria o de una Compañía de Seguros, por el valor adeudado.

Límite de los embargos: El valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más los intereses a que haya lugar. Si efectuado el avalúo de los bienes, éstos excedieren la suma indicada, el embargo debe reducirse si ello fuere posible, hasta dicho valor, de oficio o a solicitud del interesado.

El avalúo de los bienes embargados se hará teniendo en cuenta el valor comercial de los mismos y se notificará personalmente o por correo certificado. Si el deudor no está de acuerdo, podrá solicitar dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación, un nuevo avalúo, caso en el cual, el deudor debe asumir los honorarios correspondientes. Contra este avalúo no procede recurso alguno.

 <p>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</p> <p>APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 27 de 38	

Registro del embargo: De la providencia que decreta el embargo de bienes sujetos a registro, se enviará una copia a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos correspondiente. Cuando sobre dichos bienes ya existe registrado otro embargo, y el crédito que originó el embargo anterior es de grado inferior al decretado por esta dependencia, continuará con el procedimiento. Si el crédito que originó el embargo anterior es de grado superior al de la E.S.E., se hará parte en el proceso ejecutivo respectivo y procurará que se garantice la deuda con el remanente del remate del bien embargado.

Remate de bienes: En firme el avalúo de los bienes, la Gerencia, efectuará el remate de los bienes directamente o a través de entidades de derecho público y cancelará la obligación a favor de la E.S.E. Salud del Tundama y adjudicará los bienes a favor de la Nación en caso de declararse desierto el remate después de la tercera licitación o aviso, en los términos que establezca el reglamento. Rematados y adjudicados los bienes, la deuda a favor de la E.S.E. Salud del Tundama será cancelada con dicho producto.

Suspensión por acuerdo de pago: En cualquier etapa del procedimiento administrativo coactivo, el deudor podrá celebrar un acuerdo de pago con la E.S.E. Salud del Tundama., en cuyo caso se suspenderá el procedimiento y se podrán levantar las medidas preventivas que hubieren sido decretadas.

Sin perjuicio de la exigibilidad de garantías, cuando se declare el incumplimiento del acuerdo de pago, deberá reanudarse el procedimiento si aquéllas no son suficientes para cubrir la totalidad de la deuda.

Prescripción de la acción de cobro: La acción de cobro de las obligaciones a favor de la E.S.E. Salud del Tundama prescribe en el término de cinco (5) años, contados a partir de la fecha en que se hicieron legalmente exigibles o los que señalen las normas específicas para cada caso.

Interrupción y suspensión del término de la prescripción: El término de la prescripción de la acción de cobro se interrumpe por la notificación del mandamiento de pago, por el otorgamiento de acuerdos de pago y por las demás causales legales.

Cláusula Aceleratoria: Cuando el deudor incumpla con el pago de dos (2) cuotas estando en vigencia el acuerdo de pago, se aplicará la cláusula aceleratoria y en

 E.S.E. SALUD del TUNDAMA APOYO	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA			Pág. 28 de 38	

consecuencia se iniciará el proceso de cobro coactivo, llevándolo hasta su terminación.

ACCIONES ANTE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA

Dentro del proceso de cobro administrativo por jurisdicción coactiva, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa, las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro coactivo, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción.

6.17.4 Cobro jurídico:

La instancia ante la cual se adelantarán las acciones judiciales será la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título valor.

6.18 CLASIFICACION DE DEUDORES

- EPSS: Empresas promotoras del Régimen Subsidiado.
- EPS: Empresas Promotoras de Salud del Régimen Contributivo.
- IPS: PRIVADAS. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter privado.
- IPS: PUBLICAS. Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud pertenecientes al sector público.
- ARP: Administradoras de Riesgos Profesionales.
- EMPRESAS DE REGIMEN ESPECIAL: (INPEC, POLICIA, EJERCITO).
- ENTES TERRITORIALES: (Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías de Salud).
- EMPRESAS DE SEGUROS.
- OTROS: Contratos de arrendamiento.

6.19 MODALIDAD DE CONVENIOS O CONTRATOS

CONTRATOS POR CAPITACIÓN: Mediante la cual se destina un porcentaje de la UPC, para la atención de un número definido de afiliados, basado en la directriz del Ministerio de la Protección Social, porcentaje de mercado y costos de la Institución.

 <p>ESE SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA		Pág. 29 de 38	

CONTRATOS POR EVENTO: Mediante la cual se determina la tarifa por cada uno de los bienes, servicios o procedimiento teniendo en cuenta como referencia las tarifas del mercado.

PAGO POR PAQUETE O TARIFA INTEGRAL: Consolida actividades e intervenciones, procedimientos y suministros necesarios para resolver integralmente un problema o diagnóstico específico de salud, por un valor preestablecido en el mercado global prospectivo.

6.20 FORMAS DE PAGO

Actualmente se contemplan dos formas de pago por los servicios de salud prestados.

Las Entidades Promotoras de Salud EPS de ambos regímenes, pagarán los servicios a los Prestadores de Servicios de salud habilitados, mes anticipado en un 100% si los contratos son por capitación. Si fuesen por otra modalidad, como pago por evento, global prospectivo o grupo diagnóstico se hará como mínimo un pago anticipado del 50% del valor de la factura, dentro de los cinco días posteriores a su presentación. En caso de no presentarse objeción o glosa alguna, el saldo se pagará dentro de los treinta días (30) siguientes a la presentación de la factura, siempre y cuando haya recibido los recursos del ente territorial en el caso del régimen subsidiado. De lo contrario, pagará dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del pago. El Ministerio de la Protección Social reglamentará lo referente a la contratación por capitación, a la forma y los tiempos de presentación, recepción, remisión y revisión de facturas, glosas y respuesta a glosas y pagos e intereses de mora, asegurando que aquellas facturas que presenten glosas queden canceladas dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura.

Cuando las EPS –S habiendo recibido los recursos, no pague en los diez (10) días siguientes a lo pactado en el Contrato por Capitación, la ESE solicitará a la Alcaldía la aplicación de la medida de GIRO DIRECTO.

6.20.1 APLICACIÓN DEL GIRO DIRECTO

El giro directo es un mecanismo previsto por la Ley 1438 de 2011 a través del cual el Ministerio de Salud y Protección Social gira directamente los recursos del Régimen Subsidiado a las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) sin que pasen por la

 APOYO	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 30 de 38	

Entidad Territorial. De esta manera busca agilizar el flujo de recursos hacia las IPS y así garantizar la continuidad en la prestación de servicios a los afiliados al sistema de salud.

6.20.2 Condiciones que se deben cumplir para iniciar el proceso de Giro Directo.

A continuación, se mencionan las condiciones necesarias para poder efectuar el giro directo:

- i. Que las cuentas o facturas presentadas se entregaron oportunamente y fueron debidamente aceptadas por la respectiva EPS del Régimen Subsidiado.
- ii. Que la EPS del Régimen Subsidiado haya incurrido en mora
- iii. Que cada EPS ya ha recibido oportunamente los recursos de Régimen Subsidiado por parte de las entidades territoriales y no realizan los pagos a las IPS en los diez (10) días siguientes a lo pactado en el contrato.

La adopción de la medida puede generarse de dos maneras:

- i. A partir de una solicitud presentada por la IPS ante la Alcaldía o la Gobernación.
- ii. Por iniciativa de la administración local o territorial, previo conocimiento de situaciones o hechos que evidencien el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las EPS.

Cuando la EPS ya ha recibido oportunamente los recursos de Régimen Subsidiado por parte de las entidades territoriales y no realizan los pagos a las IPS en los diez (10) días siguientes a lo pactado en el contrato, la IPS solicitará la aplicación de la medida al ente territorial; debiendo cumplir con las siguientes condiciones para iniciar el proceso de solicitud de GIRO DIRECTO a la Alcaldía

- Que las cuentas presentadas por la ESE hayan sido aceptadas por la EPS-S es decir:
 - Cuando la EPS-S ha reconocido la factura o cuenta de cobro presentada.
 - Cuando en los contratos suscritos se ha establecido anticipos sobre las cuentas de cobro o facturas radicadas por la ESE.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 31 de 38	

- Cuando han transcurrido 30 días de entregada la factura y la EPS-S no la ha glosado.
 - Cuando la EPS –S ha glosado la factura, pero se ha determinado que una parte de la misma se acepta.
 - Cuando la EPS-S ha glosado la factura y algunas o todas las glosas se han resuelto a favor de la IPS.
 - Cuando la factura se relaciona con contratos de capitación y se presenta en el curso de los 10 primeros días del mes.
 - Que la Entidad Promotora de Salud del régimen subsidiado (EPS-S) haya incurrido en mora.
- Se determina que una EPS-S ha incurrido en mora si han transcurrido más de diez (10) días calendario después del plazo en que deben efectuarse los pagos. Por lo tanto, es preciso aclarar los plazos reglamentados:
- 1) En los Contratos por Capitación – La IPS debe entregar la cuenta de cobro o factura a la EPS-S al comienzo de cada mes y ésta debe pagarle en el curso de los diez (10) primeros días del mismo mes en curso.
 - 2) Que el contrato sobre el cual se vaya a aplicar la medida se encuentre vigente.
 - 3) Se aplica esta medida sobre los valores aún no girados a la EPS-S de la contratación vigente.
 - 4) Que la EPS–S haya recibido oportunamente los recursos por parte de la Alcaldía.

Una vez se ha verificado el cumplimiento de las condiciones anteriores, como son:

- La entrega oportuna de las cuentas.
- La aceptación de las facturas por la EPS-S.
- La mora en que incurrió la EPS-S y la recepción de los recursos oportunamente por parte de la EPS-S; se inicia el proceso de SOLICITUD DE GIRO DIRECTO.

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 32 de 38	

6.20.3 Documentos soportes para la Solicitud del Giro Directo

Oficio dirigido al alcalde acompañado de los siguientes documentos:

- Copia del contrato o contratos suscritos entre la EPS.S y la ESE a partir de los cuales se realiza la solicitud.
- Certificado de existencia y representación legal de la IPS
- Certificación del representante legal de la IPS donde conste:
 - El valor pagado del contrato
 - El valor adeudado
 - El tiempo de mora
 - Copia de las facturas o cuentas de cobro debidamente aceptadas por la EPS-S incluyendo las glosas efectuadas para soporte de la solicitud.

6.20.4 Formalización de la medida de Giro Directo

Primera Notificación: La Alcaldía notificará personalmente tanto a la EPS-S como a la IPS-sobre el inicio de la investigación para posible giro excepcional y directo.

La EPS-S contará con cinco (5) días hábiles para rendir sus descargos con respecto del no pago de sus obligaciones para con la red de prestadores aun cuando ya se ha surtido el desembolso del recurso por parte del ente territorial.

Si la EPS-S responde y su respuesta es satisfactoria, es decir que desvirtúa lo que sirvió de base para motivar la iniciación del giro directo, la Alcaldía expide un acto administrativo negando la solicitud a la ESE.

Si la EPS –S no contesta o su respuesta no es satisfactoria la Alcaldía expide un acto administrativo motivado ordenando la medida de giro excepcional y de giro directo. Este acto administrativo debe expedirse dentro de los 10 días calendario siguientes al primer plazo que se concedió a la IPS –S, y procede derecho de reposición.

Segunda Notificación. La Alcaldía procede a la notificación personal tanto a la EPS-S como a la IPS. Para el caso de pasar cinco (5) días del envío de la

 <p>ESE SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 33 de 38		

notificación personal y no se logre hacer la notificación, esta se fijará por edicto por el término de diez (10) días.

Si la EPS-S no interpone recurso alguno, queda en firme el acto administrativo y procede su ejecución.

Si la EPS-S interpone recurso se procede a resolverlo.

Ejecución de la Medida. La Alcaldía le gira a la ESE los valores mensuales correspondientes a los contratos por capitación que tenga vigente con la EPS-S y que han sido objeto de aplicación de la medida de giro directo.

Esta medida permanecerá durante todo el tiempo contractual y solo podrá levantarse en el siguiente periodo, siempre y cuando la EPS-S haya acreditado el pago de las obligaciones que le dieron lugar.

6.21 FINANCIACION MEDIANTE PAGARES

Es un mecanismo que la ESE ha diseñado para asegurar el pago de copagos y cuotas moderadoras (en el caso que se atienda régimen contributivo) para personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago o para financiar servicios prestados a personas naturales que no tienen ninguna afiliación al sistema de seguridad social en salud y que manifiestan su incapacidad de pago.

ESTUDIO SOCIO ECONOMICO

La necesidad de una financiación nace cuando el facturador del servicio médico en que se encuentra el paciente, genera el estado de cuenta que corresponde a la prestación de servicios de salud brindado al usuario, y este o su acompañante manifiesta su incapacidad de pago.

Este usuario o su acompañante, se remite a SIAU, para poner en conocimiento su condición económica, la cual debe ser estudiada mediante la aplicación de la ficha que contiene las condiciones sociales, familiares, económicas. Una vez identificada su incapacidad de pago, el usuario o su acompañante es remitido al área de cartera (de lunes a viernes de 7.00 am a 5:00 pm.)

Cartera atiende al usuario y aplica las siguientes políticas internas de financiación, para la posterior suscripción del pagare:

 <p>E.S.E. SALUD del TUNDAMA APOYO</p>	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA		Pág. 34 de 38	

- 1) Todo paciente para debe contar con un estudio socioeconómico que refleje la incapacidad de pago para acceder a la financiación mediante pagaré.
- 2) La financiación obedece solo a pacientes que evidencian no tener capacidad de pago.
- 3) Antes de tomar decisión de financiar, se le solicite al usuario por lo menos el 60% de la cuenta, en todo caso el paciente siempre debe hacer un abono.
- 4) Debe informarse al Usuario con claridad la importancia del cumplimiento de los pagos, creando así la cultura de pago.
- 5) Financiar el saldo en cuotas mensuales por el número de meses que por su capacidad de pago pueda asumir, en todo caso no mayor a seis (6) meses.
- 6) Solicitar al usuario los documentos que permitan evidenciar su ubicación para garantizar el recaudo de la cuenta.
 - Fotocopias de cédulas del paciente y del responsable del paciente.
 - Fotocopia de último recibo de servicios públicos preferiblemente del teléfono.
 - Quien diligencie el pagaré tiene la responsabilidad de confirmar los datos suministrados por el usuario y dejar la anotación en el estado de cuenta del paciente, la cual hace parte de los soportes del pagaré.

6.22 TRAZABILIDAD DE LA CARTERA

Dando cumplimiento al principio de Registro y trazabilidad del cobro, y como complemento al software de cartera de la E.S.E. Salud del Tundama se desarrollarán herramientas, que permitan identificar y hacer trazabilidad de la gestión de cobro, a cada uno de los deudores de la E.S.E. Salud del Tundama, generando información útil y oportuna para la toma de decisiones que contenga los ítems contemplados en la tabla 4

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA			Pág. 35 de 38	

Tabla 4. Trazabilidad de la cartera

Nombre empresa	(2) NIT	(3) No contrato	(4) Régimen	(5) Mes	(6) Modalidad pago	(7) Fecha de factura o cuenta de cobro	(8) Valor facturado en sistema	(9) Fecha de radicación de la factura	(10) Valor glosado o descuento
----------------	---------	-----------------	-------------	---------	--------------------	--	--------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------

(11) Fecha notificación de glosa	(12) Fecha tramite de glosa	(13) Valor glosa aceptada	(14) Acta de comité de Sostenibilidad Financiera	(15) Número y Fecha Acto administrativo	(16) Fecha de realización del pago	(17) Edad de la cartera	(18) Proceso de Cobro	(19) Recaudo
----------------------------------	-----------------------------	---------------------------	--	---	------------------------------------	-------------------------	-----------------------	--------------

6.23 TRAZABILIDAD DEL COBRO PREJURIDICO

En la tabla 5 se detalla la trazabilidad del cobro prejudicido

Tabla 5. Trazabilidad del cobro prejudicido

1.-Ubicación del deudor	2. - Requerimiento de pago	3.- Acuerdos de pago (se accede por dos veces)	4.- Indagación de bienes
Se solicitará información a la Cámara de Comercio, Secretaria de Hacienda, DAS, EPS y entidades Bancarias entre otras	(hasta por 2 veces, con intervalos hasta de 15 días)	Si el deudor acude al Grupo funcional, debe manifestar por escrito su voluntad de pago	A la Cámara de Comercio, Supersociedades, Entidades financieras, Catastro y DIAN entre otras.

7.6 TRAZABILIDAD DEL COBRO COACTIVO

En la tabla 6 se detalla la trazabilidad del cobro coactivo

Tabla 6. Trazabilidad del cobro coactivo

1.- Se inicia Etapa de cobro Coactivo	2.- Se libra mandamiento de pago	3.- Notificación del mandamiento de pago	4.- Termino para pagar o presentar Excepciones
---------------------------------------	----------------------------------	--	--

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 36 de 38	

5.- Tramite de las excepciones	6.- Efecto de las excepciones probadas	7.- Recurso contra el auto que decide las excepciones	8.- Tramite de las excepciones
Se decidirá dentro del mes siguiente a la presentación del escrito	Si se encuentran probadas, así se declara y se ordena la terminación del proceso	Procede el recurso de apelación, ante el superior, dentro de los 5 días siguientes a la notificación.	Se decidirá dentro del mes siguiente a la presentación del escrito.

9.- Notificación del auto que resuelve las excepciones y el recurso de apelación	10.- Intervención del Contencioso Administrativo	11.- Orden de ejecución
Se notificará según los arts. 44 y 45 del C.C.A. (Notificación personal o por edicto), para que comparezca dentro de los 5 días hábiles siguientes al envío de la comunicación	Solo se demandarán las providencias que fallan excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución. La admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro. El remate se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo.	Si dentro del término legal no propuso excepciones, o no se allanó a pagar la obligación, se emitirá providencia que ordenará la ejecución y remate de los bienes embargados. Contra esta providencia no procede recurso alguno

7. DOCUMENTOS REFERENCIA

Artículo 209 de la Constitución Nacional, Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado

Ley 1066 de 2006, Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones

Ley 901 de 2004, Por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.

Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones

	GESTIÓN FINANCIERA		AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL		VERSIÓN	7
			FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
	MANUAL DE CARTERA		Pág. 37 de 38	

Decreto 4473 de 2006, Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006

Resolución No. 2320 del 17 de junio de 2011, Por medio de la cual se establece el mecanismo de reporte de la información por parte de las Entidades Promotoras de Salud relacionada con los montos a girar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones

Resolución No. 1587 del 28 de abril de 2016, Por medio de la cual se establece el mecanismo para que las Entidades Promotoras de Salud que operan el Régimen Subsidiado reporten los montos a girar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.

Resolución No. 4621 del 3 de octubre de 2016, Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 1587 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

Circular Conjunta Ministerio de salud y Protección Social y Superintendencia Nacional de Salud **030 de 2013**.

Estatuto Tributario Ley1819 de 2016 y sus decretos Reglamentarios.

Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; TÍTULO IV Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo.

El Decreto ley Número 019 de 2012, Ley anti trámites.

Decreto reglamentario 4473 de 15 diciembre de 2006, “Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006”.

La Ley 1122 de 2007 reglamentada por el decreto 4747 2007, Resolución 3047 de 2008 y Decreto 313 de 2008, por medio de la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4747 de 2007, del Ministerio de Protección Social, por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

 APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	AGFm02-190	
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	7
		FECHA DE APROBACIÓN	30/09/2019
MANUAL DE CARTERA	Pág. 38 de 38		

 ESTRATEGICOS	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	EDEF04-110	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	VERSIÓN	2
		FECHA DE APROBACIÓN	14/01/2016
CIRCULAR	Pág. 1 de 1		

CIRCULAR INFORMATIVA No. 10

DE: CLAUDIA MARINA GARCÍA FERNÁNDEZ (Gerente)

PARA: EMPLEADOS Y COLABORADORES DE LA E.S.E SALUD DEL TUNDAMA

ASUNTO: ACTUALIZACIÓN CODIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN INSTITUCIONAL

Con el fin de mantener coherencia con la estructura del mapa de procesos modificado y adoptado a través de la resolución N.677 de junio 29 del 2017 se lleva a cabo reestructuración de la codificación de la documentación existente en la institución, la cual podrán encontrar cargada en el sistema de gestión integral Almera.

Dada en Duitama a los treinta (30) días del mes de Septiembre de 2019


 CLAUDIA MARINA GARCÍA FERNÁNDEZ
 Gerente

Proyecto: Lina Patarroyo
 Reviso: Lorena López

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama, prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama