

RESOLUCION No. 3149
(20 de diciembre de 2024)

"Por el cual se establece nuevo el Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y Recaudo en el Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE."

EL GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE,

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas en el Decreto 1876 de 1994, Acuerdo 06 de 23 de mayo de 2014 y demás normas concordantes y complementarias y,

CONSIDERANDO

Que la Ley 100 de 1993 en su artículo 194 señala: *"La prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por las entidades territoriales, se hará a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la Ley o por las asambleas o concejos, según el caso, sometidas al régimen jurídico previsto en este capítulo."*

Que la Ley 1066 de 2006 *"Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones"* indicó que las entidades públicas de todos los niveles que tengan que recaudar rentas o caudales públicos, como es el caso de Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE. deberán hacerlo de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener la liquidez para su operación.

Que mediante la Resolución No. 2832 del 18 de octubre de 2016, se adopta el reglamento interno de recaudo de cartera y el procedimiento de cobro coactivo del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE.

Que se advierte la necesidad de una actualización de la Resolución No. 2832 del 18 de octubre de 2016, la cual responde no solo a que las normas procesales del estatuto tributario nacional, código de procedimiento civil, han sido objeto de modificaciones, si no los cambios que introdujo la Ley de 1066 de 2006, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1564 de 2012, y el Decreto - Ley 019 de 2012.

Que el artículo 5 de la Ley 1066 de 2006 otorgo a las entidades que tengan a su cargo el ejercicio de actividades administrativas o prestación de servicios a cargo del estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos la facultad de cobrar coactivamente las obligaciones exigidas a su favor siguiendo el procedimiento descrito en los artículos: 823, 826, 829, 830, 831, 831-1, 834, 836, 837, 837-1, 838 y 839 del estatuto Tributario y el artículo 446 de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso).



@hudnario1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



Que los recursos de salud al tener una destinación específica deben ser recaudados so pena que se inicien las acciones pertinentes por los organismos de control contra los funcionarios encargados de su ejecución por el respectivo detrimento patrimonial, considerando que son dineros públicos cuyo fin primordial es atender las necesidades de salud en protección en el derecho fundamental de la vida.

Que el artículo 56 de la Ley 1438 de 2011, la cual reza: *"pagos a los prestadores de servicios. Las entidades promotoras de salud pagaran los servicios a los prestadores de servicios de salud dentro de los plazos, condiciones, términos y porcentajes que establezca el gobierno Nacional según el mecanismo de pago, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1122 de 2007. El no pago dentro de los plazos causara intereses moratorios a la tasa establecida para los impuestos administrados por la dirección de impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)"*.

Que el literal d) del artículo 13 de la Ley 1122 de 2007, el cual establece lo siguiente: *"Las Entidades Promotoras de Salud EPS de ambos regímenes, pagaran 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, pagara dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del pago"*.

Que la Resolución No. 002 del 2 de febrero de 2017, establece y publica el manual de políticas contables, capítulo 1 numeral 2.5. Cálculo deterioro de las cuentas por cobrar.

Que la Resolución No. 2397 del 15 de septiembre de 2017, cambio la estimación contable para efectos del cálculo del deterioro mensual-incremento de 2 puntos a la tasa de descuento IBR (Índice de referencia de mercado).

Que la Resolución No. 3179 del 21 de noviembre de 2018, cambia la estimación contable para incrementar los plazos establecidos como normales.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTICULO 1. INTRODUCCION: para el Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE., es necesario establecer un nuevo Manual que reglamente los procesos y procedimientos de la gestión de cobro de cartera llevándolos a ser más 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 Ley 1066 de 2006, reglamentada.

ARTICULO 2. ANTECEDENTES: Con la vigencia de la Ley 1066 de 2006 artículo 2, establece la obligatoriedad de adoptar el reglamento interno de recaudo de cartera, reglado por el Decreto 4473 del 15 de diciembre del año 2006, el cual establece criterios mínimos para el presente Manual.

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció que las entidades públicas deben recaudar todas las obligaciones creadas a su favor y que presten merito ejecutivo, con la prerrogativa de cobro coactivo o podrán acudir ante los jueces competentes en los términos establecidos en la sentencia C - 666 de 2000 emanada de la H. Corte Constitucional.

ARTICULO 3. OBJETIVO GENERAL: Establecer y definir directrices claras, acorde con las disposiciones legales sobre la materia para realizar, ejecutar y controlar actividades tendientes a gestionar los mecanismos de cobro, recaudo y conciliación oportuna, instaurando un proceso administrativo de gestión adecuado para el recaudo de cartera, así como los lineamientos a seguir para la aplicación de las causales de depuración de cartera, de tal manera, que le permita al Hospital reflejar los derechos ciertos, que revelen la realidad financiera, económica, en procura de mejorar la calidad de la información contable y en búsqueda de lograr la sostenibilidad y rentabilidad financiera por gestión de recaudo de cartera.

En ese sentido, se define la cartera como el conjunto de acreencias a favor de la entidad, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y actualmente exigible.

ARTICULO 4. OBJETIVOS ESPECIFICOS: Son objetivos específicos para el proceso de gestión, los siguientes:

4.1. Definir procesos y procedimientos, indicadores para la gestión eficiente de recaudo de cartera, teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones administrativas y jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable, todo dentro de un marco de mejoramiento continuo.

4.2. Determinar los recursos contables, técnicos, tecnológicos y jurídicos que dispone la entidad para mejorar y/u optimizar los procedimientos de cobro de cartera.

4.3. Agilizar y mejorar los tiempos de recuperación de los recursos adecuados por los responsables de pago: EPS, EPS_S, Entes Territoriales, Empresas Aseguradoras, E.S.E, Empresas particulares, IPS, y en general cualquier persona jurídica y/o natural originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos relacionados.

ARTICULO 5. ALCANCE: El presente Manual o Reglamento Interno de Recaudo de Cartera y Recaudo inicia con la recepción del título ejecutivo e identificación del responsable de pago y



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



estado de cartera hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo y/o registro contable que ponga fin al proceso.

ARTICULO 6. MARCO LEGAL: El marco legal permite establecer el referente normativo que hace parte integral del presente Manual Interno de Recaudo de Cartera, el cual se plasma en:

6.1. Ordenanza N° 022 del 15 de diciembre de 2004 de la Asamblea Departamental de Nariño.

6.2. Ley 715 de 2001 *"Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto administrativo 01 de 2001) de la constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros"*.

6.3. Decreto 2193 de 2004 *"Por el cual se reglamentan parcialmente los Artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003"*.

6.4. Ley 1066 de julio 29 de 2006 *"Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera publica y se dictan otras disposiciones."*

6.5. Decreto 4473 de diciembre 15 de 2006, *"Por el cual reglamenta la Ley 1066 de 2006"*.

6.6. 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."*

6.7. Decreto 780 de 2016 *"Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social."*

6.8. Decretos 4747 de 2007 y 441 de 2022, por los cuales 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.

6.9. Resolución No. 3047 de 2008, *"Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007"*.

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

6.11. Circular Externa 000014 de 2015 *"Por el cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos del reporte de información relacionada con el Giro Directo de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud"* emanada por la Superintendencia Nacional de Salud.



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



6.12. Circular Externa 000016 de 2016 "Por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la circular 047 de 2007 – información financiera para efectos de supervisión

6.13 Resolución Externa 006066 de 2016 *"Por la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre entidades responsables de pago e Instituciones Prestadoras de Salud y se dictan otras disposiciones"* emanada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

6.14. Resolución No. 2397 de septiembre 15 de 2017, *"Por el cual se adopta un cambio en la estimación contable para el cálculo de deterioro de cuentas por cobrar establecidas en el Manual de políticas contables"*.

6.15. Resolución No. 286 de 2023, emitida por la Contaduría General de la Nación *"Por la cual se modifica las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los hechos Económicos del Marco Normativo para Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público"*

ARTICULO 7. PRINCIPIOS: Son principios del presente Manual interno de gestión de Recaudo:

- 7.1. Agilidad y transparencia
- 7.2. Persistencia en el cobro iniciado
- 7.3. Registro, trazabilidad y seguimiento de cobro
- 7.4. Clasificación y análisis de cartera
- 7.5. Valoración del riesgo por entidad.

ARTICULO 8. RESPONSABLES DE LA GESTION DE CARTERA. El proceso de cobro y recaudo de cartera es un proceso integrado y concentrado en el área financiera, donde el responsable del diseño, implementación, sensibilización y ejecución de cartera del HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE., por delegación directa de la gerencia es el SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, con la operación del Profesional Universitario de Cartera. De igual manera se requiere la interrelación permanente entre los procesos de Gestión Jurídica, Auditoría de Cuentas Medicas, Facturación y Control Interno de Gestión, Sistemas de información y Contabilidad así:

- Diseño, implementación y sensibilización: SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.
- Ejecución: Área de auditoría de Cuentas Médicas, Facturación, Oficina Asesora Jurídica, Recursos Financieros, Sistemas de información.
- Vigilancia y seguimiento: Asesor de Control interno de Gestión y Revisoría Fiscal.
- La coordinación de procesos de Facturación – Auditoría de Cuentas Medicas – Cartera, se realizará a través de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

ARTICULO 9. RESPONSABILIDADES DE CARTERA:

- Identificar la totalidad de deudores de acuerdo a la naturaleza de la obligación: ERP, multas, convenios docencia - servicio, arrendamientos, reintegros, títulos valores y cualquier otro título ejecutivo en favor del Hospital.
- Consolidación mensual de las cifras de cartera vigente y de vigencias anteriores.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- Realizar circularización de saldos a los diferentes ERP tres veces al año.
- Iniciar y mantener la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- Preparar la información necesaria para la suscripción de conciliaciones, acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
- Reportar la información al contador del HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO, para que él a su vez reporte a la contaduría General de la Nación, los deudores (responsable del pago) morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.
- Llevar a cabo el cobro persuasivo, prejurídico y jurídico con el apoyo de la Oficina Jurídica.
- Entregar la información requerida por los comités de cartera y de sostenibilidad financiera.
- Cumplir con los lineamientos para la depuración por deterioro de cartera de dudoso o difícil recaudo, para ser presentados a comité de EVALUACION DE CARTERA INCOBRABLE, y así poder recomendar a la Gerencia el castigo de cartera, con la totalidad de soportes.
- Presentar informes de gestión y depuración de cartera al comité de sostenibilidad financiera o quien haga sus veces, Facturación, Cartera y Glosas y la gerencia.
- Depurar y conciliar la cartera con las ERP.
- Presentar concepto técnico y jurídico (a través del profesional en derecho asignado a cartera a quien se encomienda el cobro de la cartera) al comité de sostenibilidad contable o quien haga sus veces.
- Solicitar ante el COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JURIDICA del Hospital, certificación donde conste las obligaciones que se van a someter a mesas de flujo o conciliaciones, para tal fin deberá presentar la ficha técnica institucional.
- Analizar permanentemente la cartera vencida e informar al Subgerente Administrativo y Financiero.
- Realizar un plan gestión de cobro o conciliación de cartera.
- Definir, ejecutar y actualizar los procesos de gestión de recaudo de cartera.
- Organizar las actividades de cobranza e implementar controles operativos, para lograr la eficiencia en la cobranza con la directriz de la Subgerencia Administrativa y Financiera.
- Tramitar cruces de cuentas de cartera de manera presencial o por vía de correo electrónico y/o video llamada, o la utilización de cualquier plataforma virtual, en el caso de que los deudores tengan domicilio fuera de la ciudad de Pasto.
- Gestionar el cobro de los acuerdos de pago y pagares, firmados entre los deudores y el Hospital.
- Coordinar el archivo del proceso gestión de cobro de cartera.



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



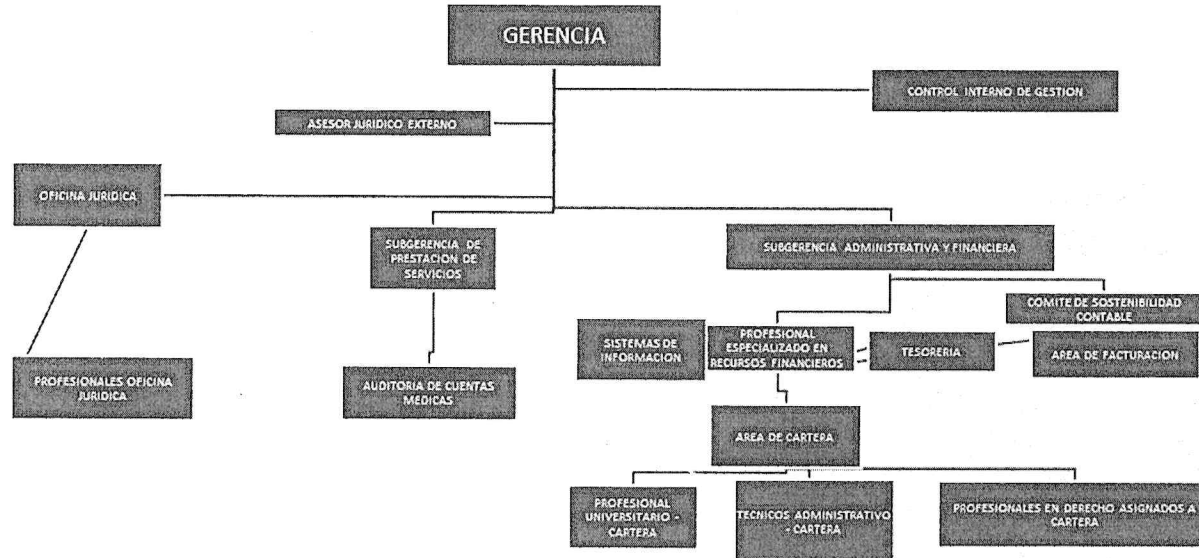
SA-CER448535



OS-CER448536



ARTICULO 10. ESTRUCTURA ORGANICA DE LA GESTION DE CARTERA.



ARTICULO 11. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO DE CARTERA: El proceso de cobro y recaudo de cartera es un proceso integrado y concentrado en el área financiera con la participación de diversos procesos interadministrativos ya que confluyen diferentes actores y procesos internos de la Empresa Social del Estado, el cual se desarrolla por etapas así:

11.1. Cobro Persuasivo: Corresponde a la notificación de facturación en mora, circularización de cartera y conciliaciones contables. Será realizado por el área de Cartera.

11.2. Cobro Prejurídico: Corresponde a solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, contratos de transacción, presentación de requerimientos y acciones de tutela. Será realizado por los profesionales en derecho contratados en el área de cartera y con apoyo de la Oficina Jurídica.

11.3. Cobro Jurídico. Corresponde a la presentación y gestión de apoderamiento judicial a través de demandas ejecutivas ante la Jurisdicción Ordinaria y de lo Contencioso Administrativo por los profesionales en derechos contratados para dicho fin y liderados por Jefe de la Oficina Jurídica o por quien este delegue.

CAPITULO II

DE LOS DEUDORES Y SU CLASIFICACION

ARTICULO 12. CLASIFICACION DE LA CARTERA. De acuerdo a lo preceptuado en el numeral 3° del artículo 2° del Decreto 4473 de 2006, la cartera se clasificará en atención a:

- 1.) La cuantía
- 2.) La antigüedad (edad de la cartera)
- 3.) La naturaleza de la obligación
- 4.) Condiciones particulares del deudor (responsable de pago)
- 5.) Según el riesgo de la cartera.
- 6.) Según el comportamiento del deudor.

12.1. Clasificación de la cartera por la cuantía:

- Mínima cuantía. Inferior a 40 SMMLV
- Menor cuantía. Mayor a 40 SMMLV e inferiores a 150 SMMLV
- Mayor cuantía. Superiores a 150 SMMLV

Parágrafo: De la presente clasificación se surtirá un reporte trimestral al Subgerente Administrativo y Financiero y al profesional especializado de recursos financieros y cuando así lo requiera el Comité de Gestión y Desempeño.

12.2. Clasificación de la cartera por antigüedad: Clasifíquese la cartera de la HUDN, 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 próxima al término de prescripción.

Parágrafo Primero: De esta clasificación se exceptuarán las facturas por concepto de prestación de servicios derivados de SOAT y ECAT, debido a que estas según el artículo 1081 del Código de Comercio tienen un término de prescripción inferior al de los demás títulos ejecutivos.

Parágrafo Segundo: Los Profesionales Universitarios de cartera y Contabilidad serán responsables de realizar el cálculo del deterioro de cartera semestral, acorde al Manual de Políticas del Hospital (regulación normativa vigente).

12.3. Clasificación de cartera por las condiciones del deudor. La cartera se clasificará acorde al pagador así:

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 a la población 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 (ADRES), Seguros de Vida:** Derivadas de la prestación 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.
- **Compañías Aseguradoras.**

2. Cartera de Persona Jurídica de Derecho Público:

- **IPS Públicas:** Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos, contingenciales, aunar esfuerzos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos y demás bienes y servicios necesarios para la correcta prestación del servicio de salud.
- **Entidades territoriales, Nacionales, 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 afiliada al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales y convenios interadministrativos, alianzas estratégicas o cualquier otro tipo de acuerdos de voluntades, así como la atención a población migrante y de difícil afiliación.
- **Establecimientos públicos.**
- **Otras formas de organizaciones estatales:** Como los de régimen especial de Policía Nacional, Fuerzas Militares, Congreso, INPEC - PPL, FOMAG y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.

3. Cartera Persona Natural.

- En razón al comportamiento del Deudor (responsable del pago)
- Cartera producto de glosas.
- Cartera de Deudor (responsable del pago) es con voluntad de pago, por facilidades solicitadas.

12.4. Clasificación de cartera en cuanto a la naturaleza de la obligación. El Hospital clasificará la cartera de acuerdo a su procedencia: facturación de servicios de salud, sanciones disciplinarias o administrativas (multas), condena en costos o gastos, reintegros, títulos valores, actos administrativos de prestación de servicios, convenios docencia - servicio, reciclaje, arrendamientos de espacios, convenios interadministrativos, y cualquier otro documento que constituya un título ejecutivo en favor del Hospital, entre otros.

12.5. Clasificación de cartera según el riesgo de cartera. Se utilizará la siguiente escala de valoración del riesgo así:

- **Cartera de RIESGO BAJO.** Corresponde a la cartera de entidades que no presentan ninguna intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de salud y que el 85% de la cartera se encuentra en una edad menor a 180 días.
- **Cartera de RIESGO MEDIO.** Corresponde a la cartera de entidades que no presentan ninguna intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de salud y que el 85% de la cartera se encuentra en una edad mayor a 180 días y menor de 360 días.
- **Cartera de RIESGO ALTO.** Corresponde a la cartera de entidades que presentan intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, en proceso liquidación, en proceso de insolvencia y aquellas presentan mora mayor de 360 días.

12.6. Clasificación de la cartera según el comportamiento del Deudor. Para tener en cuenta en los acuerdos de pago y/o compromisos, fechas y facilidades de pago.

12.6.1. Deudores renuentes: Aquellos que omiten el cumplimiento voluntario de la obligación de pago, de manera reiterada no responde a las acciones persuasivas de cobro o a los acuerdos de pago, los cuales incumple, con poca disposición para pagar.

12.6.2. Deudores reincidentes: Aquellos de comportamiento reiterado de incumplimiento de pagos.

CAPITULO III

DE LA COBRABILIDAD, EL DETERIORO Y EL CASTIGO DE LA CARTERA

ARTICULO 13. CRITERIOS DE COBRABILIDAD.

13.1. Cartera cobrable. Se entenderá cuando:

- El deudor haya celebrado un acuerdo y/o compromiso de pago.
- El deudor no está inmerso en un proceso de vigilancia administrativa, reestructuración, insolvencia económica o 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 debidamente soportada, siendo esta clara, expresa y actualmente exigible.

13.2. Cartera de difícil recaudo. Se entenderá de difícil recaudo cuando cumpla con uno o más de los siguientes criterios:

- Cuando su antigüedad no es mayor a tres (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 susceptibles de embargo.
- Cuando las medidas de embargo decretadas no fueron efectivas.

13.3. Cartera Incobrable. Se considera incobrable la cartera donde medien las siguientes circunstancias:

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

ARTÍCULO 14. INTERVENCION EN PROCESOS LIQUIDATORIOS O DE REESTRUCTURACION: En caso de que el deudor se encuentre en proceso de liquidatorio o de reestructuración, el HUDN, deberá hacerse parte de la masa mediante apoderado dentro de los términos que de la respectiva normas legales y especiales en la materia y del procedimiento administrativo adoptado por la Superintendencia Nacional de Salud que se dicte para dicho fin, para salvaguardar los intereses de la entidad. El responsable de llevar el proceso será la subgerencia administrativa y financiera a través del profesional en derecho adscrito al área de cartera para el proceso de liquidación quien coordinará con apoyo de las áreas de cartera, Oficina Jurídica, facturación, talento humano, archivo, sistemas de gestión de la información y cuentas médicas las acreencias a radicar de manera oportuna y demás gestiones necesarias que garanticen la defensa de los intereses patrimoniales de la entidad.

La entrega de información solicitada en los procesos administrativos de las entidades que se encuentren en estado de liquidación y/o de reestructuración y su respectivo seguimiento estarán a cargo del profesional universitario de cartera, el profesional especializado de facturación y convenios y el profesional especializado de sistemas de gestión de la información con el apoyo de la oficina jurídica en cumplimiento del procedimiento relacionado.

ARTÍCULO 15. DETERIORO DE LA CARTERA: Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar el Hospital para cubrir contingencias de perdidas como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

ARTICULO 16. ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CALCULO DE DETERIORO DE LA CARTERA.

Para el cálculo del deterioro el Hospital realizará la estimación de las pérdidas crediticias esperadas de manera colectiva.

Deterioro colectivo de cuentas por cobrar

Deterioro colectivo de cuentas por cobrar por prestación de servicios de salud

El Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE., realizará la estimación del deterioro de manera colectiva semestralmente, para lo cual segmentará las cuentas por cobrar según las características de riesgo de crédito homogéneas, en consecuencia, se definieron tres grupos según el tipo de riesgo, como riesgo alto, medio y bajo.

Riesgo alto: En este grupo se encuentran entidades que presentan vigilancia administrativa o intervención administrativa, al igual que las empresas en proceso de liquidación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, como también aquellas entidades con las cuales se ha adelantado cobro jurídico, dentro de esta categoría están los particulares, y demás entidades que presentan dificultades en el pago de sus obligaciones por la prestación de servicios de salud.

Riesgo medio: Incluye aquellas entidades que no se encuentran bajo vigilancia administrativa o intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, pero presentan morosidad en los pagos.

Riesgo bajo: Este grupo está conformado por entidades con alta posibilidad de recaudo de la cartera, que presentan poca exposición a dificultades financieras y de liquidez.

Para estimar el deterioro de manera colectiva, se realiza una matriz de deterioro para cada uno de los grupos con riesgo alto, medio y bajo.

En la construcción de esta matriz se toman datos de sucesos pasados, donde se involucran los tres años anteriores al periodo contable en el que se está realizando la estimación, analizando datos históricos de tendencias de pago y de recuperabilidad de la cartera.

El Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE., utiliza la siguiente clasificación por edad de la cartera en la matriz de deterioro:

GRUPO	CLASIFICACIÓN POR EDADES DE LA CARTERA
Riesgo Alto	Vencida de 0 a 30 días, vencida de 31 a 60 días, vencida de 61 a 90 días, vencida de 91 a 180 días, vencida de 181 a 360 días y vencida más de 360 días.
Riesgo Medio	Vencida de 0 a 30 días, vencida de 31 a 60 días, vencida de 61 a 90 días, vencida de 91 a 180 días, vencida de 181 a 360 días y vencida más de 360 días.
Riesgo Bajo	Vencida de 0 a 30 días, vencida de 31 a 60 días, vencida de 61 a 90 días, vencida de 91 a 180 días, vencida de 181 a 360 días y vencida más de 360 días.

Para el cálculo del deterioro de manera colectiva, el Subproceso de Cartera suministrará la

información sobre el total de la cartera radicada por edades generada en la prestación del servicio de salud, correspondiente a los tres últimos años anteriores a la fecha de análisis. Además, este subproceso establecerá las entidades que integran los grupos de riesgo alto medio y bajo, detallando además el régimen al cual pertenecen, lo cual servirá como insumo para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas por parte de los subprocesos de Contabilidad y de Cartera.

Posteriormente, para cada uno de los grupos definidos y de acuerdo a la edad de la cartera, se calcula el promedio ponderado de la información histórica de los tres últimos años preliminares a la fecha de análisis. Este procedimiento también se efectúa para la cartera castigada relacionada con la prestación del servicio de salud correspondiente a las vigencias históricas analizadas.

Seguidamente, se procede a establecer la tasa histórica promedio de incumplimiento por cada uno de los grupos, para lo cual se divide el promedio de cartera castigada entre el saldo promedio ponderado de la información histórica de la cartera por cada una de las edades. De tal manera que se obtiene las tasas históricas promedio de incumplimiento, las cuales indican aquellos porcentajes que no se esperan recuperar según la edad de la cartera, de acuerdo al comportamiento histórico de los años analizados.

El proceso de facturación realizará un análisis histórico para determinar el porcentaje de incumplimiento a aplicar para las cuentas por cobrar pendientes por radicar.

Las tasas históricas promedio de incumplimiento obtenidas por cada uno de los grupos de riesgo de cartera, se multiplicarán por el valor de las cuentas por cobrar derivadas de la prestación de servicios de salud de acuerdo a las edades, según la fecha de análisis, obteniendo así las pérdidas crediticias esperadas.

ARTICULO 17. CASOS ESPECIALES: Aquellas cuentas por cobrar a deudores con resolución de liquidación, de la que el Hospital se hace parte realizando la radicación y reclamación del total de las cuentas por cobrar, aplicará deterioro al total de dichas deudas.

ARTICULO 18. APLICACIÓN DE NOTAS CRÉDITO: Se podrá aplicar notas a las facturas radicadas y no radicadas que lo requieran teniendo en cuenta el concepto y se hará por los siguientes casos:

- Por aceptación de glosas, se generan notas crédito cuando se realiza una glosa total o parcial y es aceptada por no tener servicios prestados y/o corresponden a otro plan de acción. Estas deben estar debidamente radicadas al deudor y soportadas con la respuesta de glosa y/o conciliación médico-administrativa. Los documentos serán entregados por el área de auditoría Médica para su registro en el sistema de información institucional Dinámica Gerencial, la actividad de registro será realizada por el área de cartera.
- Por ajustes a facturación, cuando una factura se emite y los servicios no son prestados por el servicio asistencial o por error en la parametrización en el sistema de los contratos, se realiza notas crédito al 100% del valor. La actividad la realizará facturación.



@hudnario1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER-448531



SA-CER-448535



OS-CER-448536



- Por devolución para refacturar, cuando una factura es devuelta por el deudor por error en línea de pago o cuando corresponde a otro plan de acción su aceptación es total y genera una nota crédito. Actividad de registro en el sistema de información la cual será realizada por el área de Auditoría Médica y confirmada por el área de cartera.
- Por ajustes en depuración cuando se realicen cruces de cartera y se requiera ajusten en los valores registrados, se podrá realizar notas crédito posterior al cruce, actividad de registro en el sistema de información institución será realizada por el área de cartera.
- Errores administrativos o generados por el sistema de información: Una vez facturado un servicio de salud, a un usuario y/o Entidad Responsable del pago ERP, se podrá realizar nota crédito posterior a su emisión, por la cual se disminuirá el valor, siempre y cuando se verifique que el valor radicado sea inferior al valor que registra la cartera, y se requiera ajuste en los valores para depuración. Solo procederán en este caso de manera directa las notas crédito en cuantías no superiores a cinco (5) S.M.L.M.V., siempre y cuando no supere el veinticinco (25%) por ciento del valor de la factura. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

El deterioro se determinará de forma separada como un menor valor de la cuenta por cobrar afectando el gasto del periodo.

ARTICULO 19. CASTIGO DE CARTERA: Es un procedimiento contable, mediante el cual se reconoce en el gasto de la empresa la cartera que se considera difícil de recuperar, y deteriorada al 100%, sin que esta decisión libere a la entidad del deber de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso.

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro prejurídico sea infructuoso y así mismo cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor (responsable de 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 de 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 ESE., serán objeto de análisis por el comité de sostenibilidad contable, el cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente del Hospital; 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 20. 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:

20.1. Por aceptación de glosas y devoluciones: Se generarán notas crédito por aceptación de glosas y devoluciones debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas y facturación.

20.2. 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.

20.3. 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.

20.4. 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



@hudnariño1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



facturación. En todo caso que se requiera la realización de notas contables debe existir el soporte.

CAPITULO IV

PROCESOS DE COBRO DE LA CARTERA

ARTICULO 21. IMPLEMENTACION DE LA RECUPERACION DE LA CARTERA A TRAVES DE LAS ETAPAS DE COBRO: El proceso de cobro y recaudo de los valores adeudados en favor del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE., es un proceso concentrado en el área financiera teniendo como responsable en su diseño, implementación, sensibilización y ejecución de la cartera, por delegación directa del Gerente, al Subgerente Administrativo y Financiero y en su operación con el profesional universitario de cartera apoyado, en todo caso, por la Oficina Jurídica pero con la participación interdependencial de las demás áreas de la Institución, compuesto por procedimientos administrativos y jurídicos y con la recomendación de los Comités Institucionales del Hospital.

ARTÍCULO 22. 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 Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo del 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 sostenibilidad contable, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informando a la Subgerencia Administrativa, 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.

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, los cuales estarán a cargo de la Subgerencia Administrativa dependiendo del procedimiento que se vaya a adelantar.



@hudnario1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



- Comprende la notificación en mora, circularización y gestión de cobro por diferentes medios de comunicación, telefónica, electrónica y/o escrita usados por la entidad, y que respondan a los procedimientos establecidos por la entidad.
- En esta etapa se deberá generar los estados de cartera de cada deudor con las facturas pendientes de pago y/o en mora; la gestión de cobro por vía telefónica a los deudores podrá realizarse en cualquier momento, pero siempre se dirigirá única y exclusivamente al deudor dejando su evidencia.
- Gestionar cobro de manera escrita (correo electrónico y/u oficio) al 100% de los deudores con pagares y otros deudores diferentes a la prestación de servicios de salud responsables de pago con una periodicidad de por lo menos una vez por los seis meses (notificación).
- Gestionar el cobro de manera escrita mediante derechos de petición, por lo menos dos (2) veces en su periodo, a los diferentes deudores (ARL de servicios de salud)
- Se terminará la gestión de cobro persuasivo con edad mayor a 180 días y se basará en el procedimiento vigente el cual debe ser ajustado de manera permanente.
- Se contarán con modelos de carta de cobro, de acuerdo al tiempo de morosidad: cobro persuasivo y prejurídico.
- Se podrán firmar acuerdos de pago de pagarés entre las partes, para conceder plazo de pago de las obligaciones pendientes del deudor, de acuerdo al modelo establecido por la institución.
- Toda obligación respaldada con contrato, que se torne morosa le da al acreedor la posibilidad de hacer exigible todo el monto adeudado, no solo las cuotas en mora.
- A la finalización de la gestión de cobro persuasivo y previo a comenzar la gestión de cobro prejurídico, se deberá elaborar el respectivo informe de gestión sobre el cobro con la investigación preliminar del responsable de pago y con las evidencias de las actuaciones realizadas, debidamente organizadas en forma cronológica formado así el expediente de gestión.

22.1. ESTADO DE CARTERA DE LAS OBLIGACIONES A FAVOR DE LA ENTIDAD, EN LA ETAPA DE COBRO PERSUASIVO:

Una vez realizada la radicación de factura ante la entidad responsable de pago incluyendo presentación de respuestas de glosas y devoluciones de manera oportuna, radicación que presentará el área de facturación, el área de objeciones y cuentas médicas respectivamente, se adelantará por parte del área de cartera el cobro persuasivo.

El profesional de cartera enviará informe cada cuatro meses de la correspondiente circularización, a la Subgerencia Administrativa y Financiera y a la Gerencia del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

22.2. NOTIFICACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO: Una vez suscrita la circularización por el Profesional Universitario de Cartera del Hospital Universitario Departamental de Nariño, para notificar al deudor (responsable del pago), procederá conforme a lo previsto en los artículos 289 y subsiguientes del C.G.P., así:



@hudnarino1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



Dentro de los treinta (30) días siguientes, de establecido el estado de cartera conciliado con el área de contabilidad, se deberá citar por correo electrónico, correo físico, registro de llamadas al responsable del pago, anexando constancia del envío al expediente. Esta actividad está a cargo del Profesional Universitaria de Cartera del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Si el responsable del pago, comparece por sí o por apoderado, se dejará constancia de ello en la notificación y si lo solicita, se le entregará copia íntegra y auténtica de los documentos que hagan parte del cobro. Esta actividad está a cargo del profesional universitario de cartera del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección física o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia del estado de cartera. El aviso deberá indicar la fecha y el estado de cartera a favor del Hospital Universitario Departamental de Nariño, los recursos que legalmente proceden, el momento en que se podrá realizar cruce de depuración cartera, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día de del retiro del aviso en el lugar de destino. Esta actividad estará apoyada por el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera del Hospital Universitario Departamental de Nariño.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia del estado de cartera, se publicará en la página web institucional del Hospital Universitario Departamental de Nariño, y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Parágrafo: En el expediente 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 Subgerente Administrativo y Financiero, con la proyección del mismo por parte del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.

22.3. RESPUESTA A LA CIRCULARIZACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO: En todo caso, siempre se dejará el término dado para las peticiones, en lo enmarcado en la Ley 1755 de 2016, para que el responsable de pago se presente a realizar cruce de cartera, cruce contable, entrega de estado de pagos, resolución de glosas y/o devoluciones que se hayan presentado en término del artículo 56 de la Ley 1438 de 2011, y se proyectará un acta de depuración de cartera, la cual quedará en firme, con la firma de las partes.

El profesional del área de cartera es el responsable de la realización de las sesiones de conciliación de cartera con los diferentes deudores y es quien suscribirá actas de conciliación de cartera con los diferentes deudores (RESPONSABLES DE PAGO).



@hudnario1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



Cuando las EAPB no den respuesta la circularización, estas serán entregadas a los profesionales en derecho asignados al proceso de cartera, para que adelanten las acciones jurídicas y prejudiciales que sean del caso.

22.4. ACUERDO DE PAGO: Toda acta y/o acuerdo de compromiso de pago, contendrá cláusula aceleratoria, salvo las que se trate y/o adelante en cumplimiento de la circular 030 de 2013, y las conciliaciones ante la Superintendencia de Salud; igualmente se indica que el acuerdo de pago se podrá firmar en cualquier etapa que lo solicite el deudor.

22.5. INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DEL RESPONSABLE DE PAGO. La investigación preliminar consiste en la identificación y verificación del sujeto pasivo de la obligación (responsable de pago), la ubicación del domicilio, de la residencia, del número telefónico y la conformación de la relación de bienes muebles e inmuebles de propiedad del deudor (responsable del pago).

La investigación se iniciará con base en la documentación que existe en el Hospital Universitario Departamental de Nariño, y la información que suministren instituciones como las siguientes:

Cámaras de Comercio
Registraduría Nacional del Estado Civil
Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
Superintendencia Nacional Financiera
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Secretarías de Tránsito
Otros establecimientos públicos y privados

Esta actividad estará a cargo del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.

22.6. CITACIÓN AL DEUDOR (responsable del pago). Se realizará comunicación escrita que se remite a la última dirección registrada por el deudor (responsable del pago), o la dirección obtenida en la investigación preliminar de acuerdo a lo establecido en el artículo 22.3 del presente manual, con el objeto de invitarlo para que se presente a la hora y fecha señaladas a cancelar la obligación que tiene con la entidad, a fin de evitar el inicio del proceso administrativo de Cobro Prejudicial o Jurídico, según sea el caso.

La primera citación al deudor (responsable del pago), se realizará por escrito y podrá ser reiterada por teléfono, por medios electrónicos, dejando constancia de todo lo anterior en el expediente, actividad que estará a cargo del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.

22.7. ENTREVISTA Y REQUERIMIENTO DEL DEUDOR (Responsable del pago): En el evento en que el Responsable del pago, deudor, su representante legal o apoderado, concurren al Hospital Universitario Departamental de Nariño, como consecuencia de la citación a que hace referencia el artículo precedente, se llevará a cabo una entrevista con el objeto de requerirlo



@hudnario1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



para que cancele la obligación que tiene a favor de la entidad, advirtiéndole que el no pago de la misma originará el respectivo cobro prejurídico o jurídico, actividad que estará a cargo del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.

Parágrafo: De la anterior reunión se suscribirá acta de asistencia, anotando los compromisos adquiridos, en todo caso y de ser asumidos por parte del Deudor (responsable de Pago), se suscribirá Acuerdo de Pagos sobre los saldos, de conformidad con el presente manual o reglamento.

22.8. CONSIGNACIÓN. En el evento en que el DEUDOR (responsable del pago) durante la entrevista manifieste su voluntad de pagar la obligación, se le emitirá una autorización para consignar, señalando la entidad bancaria, nombre y número de cuenta del Hospital, copia de la cual formará parte del expediente.

22.9. SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO. Si el deudor (responsable del pago) en desarrollo de la entrevista solicita por escrito o verbal, facilidades o acuerdo de pago, se realizará la suscripción del acuerdo de pago, por parte del Gerente del HUDN o su delegado con poder; el cual será proyectado por el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera y revisado la profesional de área de cartera.

En todo caso, el único que podrá autorizar la solicitud de acuerdos de pago con persona jurídica es el Gerente del HUDN. El acuerdo de pago debe comprender el capital, analizando el costo beneficio del cobro de intereses, según la naturaleza y comportamiento del deudor, que resulten del proceso y la indexación si hay lugar a ella.

El deudor (responsable del pago) firmará un documento, previo al acuerdo de pago, mediante el cual autoriza al HUDN, 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.

Para determinar el plazo del acuerdo de pago de ERP, se sigue como único criterio la cuantía de la obligación, así:

1. Mínima cuantía (hasta 40 SMMLV): Hasta doce (12) meses de plazo.
2. Menor cuantía (desde 40 SMMLV + \$1 y hasta 150 SMMLV): Hasta veinticuatro (24) meses de plazo.
3. Mayor cuantía (mayor a 150 SMMLV): Hasta treinta y seis (36) meses de plazo.

Es importante aclarar que estos plazos no son de obligatoriedad en las mesas de flujo de recursos establecidos por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD Y LA PROCURADURIA.

Los plazos y pagos establecidos en los incisos anteriores del presente artículo podrán ser ampliados por la Gerencia del HUDN, 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 cinco (5) años, 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).
- Para las entidades públicas que adeuden concurrentemente varias vigencias, se tendrán en cuenta la antigüedad de la Cartera y la renuncia a términos.
- Los particulares podrán solicitar una financiación o refinanciación, teniendo en cuenta los intereses de plazo y moratorios.
- 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, de ERP 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 del HUDN. La liquidación se efectuará con la DTF aplicable para cada mes de mora, en este caso se aplicará el análisis costo beneficio según la naturaleza y comportamiento del deudor descrito en literal anterior
- Cláusulas aceleratorias en caso de incumplimiento.

Parágrafo Primero: El presente artículo se aplicará a las etapas de Cobro persuasivo, pre-jurídico e incluso jurídico.

Parágrafo Segundo: CLÁUSULAS ACELERATORIAS. En los acuerdos de pago se podrá concertar 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 (cuando aplique) como la totalidad del saldo insoluto y se procederá judicialmente.

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 reporte por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

Parágrafo Tercero: DESCUENTOS. El Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. gestionará el pago de la totalidad de la deuda, esto es, capital, actualización monetaria o indexación, intereses moratorios y demás gastos de trámite que lleven a cabo. No obstante, y en forma excepcional, a fin de no generar la cultura del "no pago", considerará la posibilidad de otorgar descuentos para la suscripción de conciliaciones, contratos de transacción o acuerdos de pago, según las circunstancias de contexto del cobro, el comportamiento del deudor y la oportunidad abreviada para realizar los pagos por parte del deudor (responsable de Pago) en los términos establecidos por la ley y la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

Para tal fin, se debe verificar la relación costo – beneficio, ponderando que la finalidad principal de estos es la recuperación efectiva del dinero adeudado sin generar pérdidas para el Hospital y así tener la liquidez necesaria para atender los requerimientos que constantemente se realizan por los usuarios del Sistema de Salud. En ese sentido y siempre que las estrategias de recuperación de cartera resulten ser infructuosas o por la condición y calidad del deudor resulte ser riesgosa y negativa para la entidad por no ser ágil ni pronto su pago, el Subgerente Administrativo y Financiero elaboraran un informe debidamente sustentado que permita establecer la relación de costo – beneficio para la entidad y se propondrá a la Gerencia del Hospital la aceptación de descuentos en favor de un deudor (Responsable de pago) pero que en todo caso no genere pérdidas o detrimento patrimonial para el Hospital.

22.10 IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO: Se entenderá que no hay posibilidad de culminar satisfactoriamente la etapa de cobro persuasivo en los siguientes casos:

- Cuando el deudor (responsable del pago) comparece y manifiesta su intención de no cumplir con la obligación.
- Cuando suscribiendo un compromiso o acuerdo de pago, éste haya sido incumplido total o parcialmente.
- Cuando haya indicios de que el deudor (responsable del pago) realiza actos tendientes a insolventarse con el objeto de evadir el pago de la obligación.
- Cuando por razones justificadas no fuere posible recaudar información sobre el deudor (responsable del pago).
- Cuando no haya sido posible la comparecencia del deudor (responsable del pago), ni la cancelación de la obligación, a pesar de habersele requerido para tal efecto.

La profesional universitaria de cartera apoyada por el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera, será la encargada de vigilar las actividades descritas en los numerales anteriores y deberá notificar de ello a la subgerencia administrativa y financiera del Hospital Universitario Departamental de Nariño, con el fin de continuar con el cobro prejurídico o jurídico, según sea el caso.

22.11. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE PARA CONTINUAR COBRO: El profesional en derecho contratado para el proceso de cartera, iniciará inmediatamente el cobro prejurídico o jurídico, cuando se presente cualquiera de las circunstancias señaladas en el numeral anterior, o cuando se incumpla con los pagos pactados en el acuerdo de pago con apoyo de la Oficina Jurídica.

22.12. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para el inicio del proceso administrativo prejurídico y jurídico, entre los cuales están:

- El título ejecutivo.

- Constancia de la citación del deudor (responsable del pago) y/o constancia de los soportes en la etapa de cobro persuasivo, con la verificación de recibido y la comunicación telefónica o electrónica correspondiente.
- La información sobre el domicilio, la residencia, e-mail y número de contacto del deudor (responsable del pago).
- La investigación socioeconómica de solvencia del deudor, realizada por atención al usuario, cuando aplique.
- La investigación preliminar del deudor con información relacionada con la propiedad, posesión y demás derechos del DEUDOR (responsable del pago) sobre bienes muebles o inmuebles susceptibles de ser embargados, contenida en certificados de libertad y tradición, matrículas inmobiliarias, tarjetas de propiedad de vehículos, títulos valores, derechos sociales, etc.
- El informe de gestión de cobro persuasivo con actualización del crédito, la organización cronológica de las actuaciones desarrolladas en el periodo y explicación de las razones por las cuales no pudo culminar satisfactoriamente.

Parágrafo: No es requisito el agotamiento de la etapa del cobro persuasivo si el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera con visto bueno de la profesional universitaria de cartera estima que debe dar inicio al proceso de cobro prejurídico en cualquier estado que se encuentra.

22.14. CORRECCION MONETARIA Y LIQUIDACION DE INTERESES EN COBRO PERSUASIVO:

Cuando sea necesario, la corrección o actualización monetaria, así como la tasación de intereses en esta etapa, la Oficina de Recursos Financieros con su equipo de trabajo será la responsable de hacer la liquidación de intereses moratorios y la actualización respectiva de los valores a cobrar.

ARTÍCULO 23. COBRO PRE JURÍDICO: Consiste en el acercamiento a los deudores por parte del Oficina de Cartera, cuyo fin es de lograr obtener el pago de las obligaciones con mora de menor o igual a 360 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.

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; estará a cargo por la Oficina de Cartera con el apoyo del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera y en cumplimiento a los procedimientos establecidos.

23.1. ACTUACIONES DE COBRO PREJURIDICO: Esta etapa de cobro constituye una medida ante la no obtención de resultados positivos en la gestión de cobro persuasivo. Con esta etapa se



@hudnariño1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



busca la cancelación de la obligación en mora a través de requerimiento expreso por parte del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.

En ese sentido se realizarán, por lo menos, las siguientes actuaciones:

- Envío de requerimientos al domicilio del deudor por parte del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera. La comunicación debe incluir los intereses y honorarios (si es aplicable) en los términos establecidos en el artículo 56 de la Ley 1438 de 2011 en el caso de que el deudor (responsable de pago) sea una EAPB y del artículo 884 del Código de Comercio en el caso de que el deudor sea un particular.
- Solicitudes de Conciliación extrajudicial ante la Superintendencia Nacional de Salud o Procuraduría General de la Nación, previa autorización del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica del Hospital.
- Suscripción de Contratos de Transacción, Acuerdos de Pago, Cobros por vía telefónica, escrita o electrónica, estableciendo los intereses en mora.
- Los requerimientos de cobro se harán mediante derecho de petición hasta máximo dos (2) veces con intervalo de 60 días cuando aplique. Se dará un plazo de quince (15) días para cancelar la deuda, de lo cual se dejará evidencia de las actuaciones realizadas que harán parte del expediente de cobro.
- Presentación de acciones de tutela, como mecanismo de presión para respuestas a derechos de petición y reclamaciones a pagos de deuda.
- Presentación, gestión y defensa en procesos administrativos de reclamación de acreencias otorgando poder de mandato al profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.
- Representación extrajudicial ante instancias administrativas y mesas o reuniones de concertación con los deudores (responsables de pago), buscando los acercamientos respectivos para la cancelación y pago de la obligación en favor del Hospital.
- Elaborar el respectivo informe de gestión sobre el cobro prejurídico con sus respectivos soportes y evidencias de las actuaciones realizadas.
- Los encargados del cobro prejurídico con sus respectivos soportes cuando así lo amerite, continuaran con el cobro jurídico bajo el liderazgo de la Oficina Jurídica y la Oficina de Cartera.

El cobro pre jurídico, tendrá como insumo los siguientes documentos:

- El acta de conciliación de saldos de cartera que se adelanten con las entidades responsables pagos.
- El contrato de transacción, pagaré, acuerdo de pago cuando aplique.
- El informe de gestión que ponga fin a la etapa de cobro persuasivo suscrito por el profesional de Cartera, que debe contener de manera clara, expresa y exigible los valores que la entidad reconoce como deuda a fin de que preste merito ejecutivo, debidamente actualizados.



@hudnariño1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



- Investigación Preliminar del responsable de Pago, el cual debe incluir la investigación de la condición socioeconómica de solvencia del deudor, cuando aplique.

De igual manera se pueden efectuar solicitudes de conciliación ante las entidades autorizadas para tal fin, o los procesos de jurisdicción administrativa ante la Superintendencia Nacional de Salud según sea el caso.

Parágrafo: Sin embargo, no es requisito el agotamiento de la etapa de cobro persuasivo si el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera con visto bueno de la profesional universitaria de cartera, estima que se debe dar inicio al proceso de cobro pre jurídico en cualquier estado en que se encuentre el cobro.

En esta etapa se incluye el reconocimiento del capital y los intereses adeudados como también el otorgamiento de facilidades para compromisos o acuerdos de pago con el cumplimiento de los requisitos legales tratando de evitar un proceso por vía jurisdiccional.

23.2. PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO PREJURIDICO: El proceso pre jurídico se realizará por la oficina de cartera a través del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera, con apoyo del área de jurídica.

Y se desarrollará de la siguiente manera:

- Se relacionará el estado de cartera el cual tendrá en su contenido la relación de facturas, la fecha de corte, la fecha de radicación de cada una de las facturas, los intereses moratorios de acuerdo a la Ley 1438 de 2011 Artículo 56, a la fecha de corte y el total de la obligación.
- **COBRO DE INTERESES MORATORIOS.** En los contratos de transacción o acuerdos de pago que celebre el HUDN, con sus deudores (responsable del pago), podrá estipularse el cobro de intereses moratorios a la tasa del interés moratorio de acuerdo a la tasa establecida para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), cuando se trate de títulos provenientes de la prestación de servicios de salud según lo establecido en la Ley 1122 de 2007.
- El responsable de la gestión de cobro registrará su gestión.
- 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 y clausula aceleratoria cuando aplique, y se elabora atendiendo las siguientes condiciones:
 1. Diligenciar el acuerdo de pago teniendo en cuenta el formato elaborado para tal fin, dicho formato podrá ser modificado según casos especiales.
 2. Debe contener la relación total de las facturas producto de la depuración y reconocimiento relacionados de manera cronológica.
 3. Indicar las fechas de corte que tiene el acuerdo de pago, es decir desde cuando empezó y cuando terminó la prestación del servicio, en el evento de que haya facturas que resolver en el periodo del acuerdo deberá hacerse anotación de la causa y compromiso



@hudnarino1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



entre las partes para dar solución estableciendo fecha determinada de inclusión en el acuerdo o en su defecto suscribir uno nuevo solo con las facturas en cuestión.

4. Relacionar el número de cuotas indicando que la primera cuota corresponde a las facturas más antiguas y las subsiguientes cuotas se cancelarán de manera cronológica de la más antigua a la más reciente.
5. Adjuntar los anexos a que haya lugar (actas de cruce de cartera, actas de conciliación médico-administrativas de glosas)
6. Este documento solo será firmado por el gerente y por el deudor previa revisión del profesional de cartera y Vo.Bo. de la oficina asesora jurídica.

Las anteriores condiciones no aplican para acuerdos de pago, que se suscriban con EAPB.

- **CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES.**

Una vez agotados todos los mecanismos de cobro prejurídico y siempre que se cuente con la documentación pertinente se podrá acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría general de la Nación, u otra entidad competente que actúe como conciliador, será la oficina de cartera o quien este delegue, con apoyo de la Oficina Jurídica, quien adelante el proceso previo a contar con autorización del comité de conciliación y defensa jurídica del Hospital y otorgamiento del poder especial dado por el representante legal del Hospital.

- **CONCILIACION CON LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.**

La Superintendencia Nacional de Salud en cumplimiento de su deber legal, realiza la función conciliadora ante los conflictos suscitados entre las IPS y las EPS. A partir de una acción de aclaración y conciliación de cartera, los acuerdos tendrán efecto de cosa juzgada y el acta prestará mérito ejecutivo de acuerdo con la Ley 2220 de 2022.

La Superintendencia Nacional de Salud, como entidad técnica y especializada es la autorizada para actuar dentro de la conciliación extrajudicial como intermediaria, orientadora y colaboradora en la resolución de conflictos entre el ADRES, las entidades promotoras de salud, las instituciones prestadoras de servicios de salud, compañías aseguradoras del SOAT, entidades territoriales y los usuarios.

Para solicitar la conciliación extrajudicial ante dicha entidad, se deberá cumplir con los parámetros establecidos por la misma.

23.3. ACUERDO Y/O TRANSACCIÓN DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PREJURIDICO:

Para la suscripción de contratos de transacción o acuerdos de pago se verificará previamente la capacidad en caso de particular, competencia o facultad de los funcionarios de las instituciones deudoras (responsable del pago), para realizar este tipo de actos.



@hudnariño1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



En todos los contratos de transacción o acuerdos de pago se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el DEUDOR (responsable del pago).
- Plena identificación de las partes.
- Identificación de la obligación incluyendo el valor y concepto de la misma.
- Garantía para cubrir la obligación.
- Inclusión de la cláusula aceleratoria cuando así se acuerde, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de una (1) cuota, en consecuencia, se hará efectiva tanto la garantía si es aplicable y se adelantará el cobro de la totalidad del saldo insoluto.
- Dirección y teléfono del DEUDOR (responsable del pago) para las notificaciones

Parágrafo: DESCUENTOS. El Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E. gestionará el pago de la totalidad de la deuda, esto es, capital, actualización monetaria o indexación, intereses moratorios y demás gastos de trámite que lleven a cabo. No obstante, y en forma excepcional, a fin de no generar la cultura del “no pago”, considerará la posibilidad de otorgar descuentos para la suscripción de conciliaciones, contratos de transacción o acuerdos de pago, según las circunstancias de contexto del cobro, el comportamiento del deudor y la oportunidad abreviada para realizar los pagos por parte del deudor (responsable de Pago) en los términos establecidos por la ley y la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

Para tal fin, se debe verificar la relación costo – beneficio, ponderando que la finalidad principal de estos es la recuperación efectiva del dinero adeudado sin generar pérdidas para el Hospital y así tener la liquidez necesaria para atender los requerimientos que constantemente se realizan por los usuarios del Sistema de Salud. En ese sentido y siempre que las estrategias de recuperación de cartera resulten ser infructuosas o por la condición y calidad del deudor resulte ser riesgosa y negativa para la entidad por no ser ágil ni pronto su pago, el Subgerente Administrativo y Financiero elaboraran un informe debidamente sustentado que permita establecer la relación de costo – beneficio para la entidad y se propondrá a la Gerencia del Hospital la aceptación de descuentos en favor de un deudor (Responsable de pago) pero que en todo caso no genere pérdidas o detrimento patrimonial para el Hospital.

23.4. INCUMPLIMIENTOS DEL ACUERDO Y/O COMPROMISOS DE PAGO: En el evento que el deudor incumpla con las obligaciones de pago adquiridas el responsable de la etapa prejudicial informará por escrito a la oficina jurídica para que esta apoye lo pertinente, adicionalmente se reportará al deudor a la Contaduría General de la Nación.

23.5. ACTUALIZACION DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DEL RESPONSABLE DE PAGO. La identificación y verificación del sujeto pasivo de la obligación (responsable de pago) realizada en etapa de cobro persuasivo, será actualizada con el fin de continuar con la etapa de cobro jurídico y estará a cargo del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.



@hudnario1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



23.6. CORRECCION MONETARIA Y LIQUIDACION DE INTERESES EN COBRO PREJURIDICO:

Cuando sea necesario, la corrección o actualización monetaria, así como la tasación de intereses en esta etapa, la Oficina de Recursos Financieros con su equipo de trabajo será la responsable de hacer la actualización de liquidación de intereses moratorios y la indexación o corrección monetaria respectiva de los valores a cobrar según la etapa procedimiento que corresponda.

23.7. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL PROCESO PREJURIDICO: Se entenderá que no hay posibilidad de culminar el proceso prejudicial en forma satisfactoria en los siguientes casos:

1. Cuando el deudor manifieste verbal o por escrito su intención de no continuar con la suscripción de los pagos
2. Una vez suscrito el acuerdo y/o compromiso de pago y este se haya incumplido total o parcialmente.
3. Cuando no haya sido posible la comparecencia del deudor (responsable del pago), ni la cancelación de la obligación, a pesar de habersele requerido para tal efecto.
4. Cuando por intervención o liquidación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud el deudor incumpla el pago. El profesional de cartera informará a la oficina jurídica el incumplimiento del deudor con el fin de iniciar el cobro jurídico a través del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera que ya viene conociendo del asunto o el que se contrate para tal fin.

23.8. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE PARA CONTINUAR COBRO: El profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera, continuará inmediatamente el cobro jurídico, cuando se presente cualquiera de las circunstancias señaladas en el numeral anterior con apoyo de la Oficina Jurídica.

23.9. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. Consiste en la organización de los documentos y actualización de los mismos que ya vienen desde la etapa de cobro persuasivo, constituyéndose en la base para el inicio del cobro jurídico, entre los cuales están:

- Copia del título ejecutivo.
- Constancia de la citación del deudor (responsable del pago) y/o constancia de los soportes en la etapa de cobro prejudicial, con la verificación de recibido y la comunicación telefónica o electrónica correspondiente.
- Documentación de las actuaciones prejudiciales realizadas para el cobro.
- La información sobre el domicilio, la residencia, e-mail y el teléfono del deudor (responsable del pago).
- La investigación socioeconómica de solvencia del deudor.
- La actualización de la investigación preliminar del deudor con información relacionada con la propiedad, posesión y demás derechos del DEUDOR (responsable del pago) sobre bienes muebles o inmuebles susceptibles de ser embargados, contenida en certificados de libertad y tradición, matrículas inmobiliarias, tarjetas de propiedad de vehículos, títulos valores, derechos sociales, etc.

- El informe de gestión de cobro prejurídico con actualización del crédito, la organización cronológica de las actuaciones desarrolladas en el periodo y explicación de las razones por las cuales no pudo culminar satisfactoriamente.

ARTÍCULO 24. COBRO JURÍDICO: El cobro jurídico inicia una vez finalizada la etapa de cobro prejurídico, 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 a través del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrate para dicho fin, 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 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 actualmente 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 profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrata para tal fin, continuará con el proceso de cobro jurídico, ante la jurisdicción correspondiente presentando la demanda ejecutiva, nulidad y restablecimiento del derecho, reparación directa o la acción judicial a la que haya lugar teniendo como soporte el título ejecutivo o título valor con el lleno total de requisitos.

Cuando el título ejecutivo no cumpla con los requisitos, y según sea el caso se podrá estudiar, 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.

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 jurídica o por el abogado contratado para ello y autorizado por el comité de conciliaciones y defensa judicial verificando previamente:

- Plena identificación de las partes
- Valor y corte respectivo de la obligación
- Numero de cuotas

- Fecha de inicio
- Dirección y número telefónico de las partes para la respectiva notificación

24.1. PROCEDIMIENTO DEL COBRO JURÍDICO. El cobro jurídico continuará con profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrate para dicha finalidad con el liderazgo de la oficina jurídica, el día siguiente en que se agote el plazo otorgado para el cobro prejurídico.

Para iniciar el proceso ejecutivo es necesario que la obligación sea **expresa, clara y actualmente exigible**.

EXPRESA: Significa que se tenga certeza plena de que quien suscribe el título ejecutivo en favor del Hospital, sea realmente el deudor (responsable de pago). Por ello es importante que en la factura se incluyan los nombres completos de los obligados.

CLARA: Conlleva el que no se presenten dudas acerca del valor de la obligación, tasa de interés, fecha en la cual se adquiere la obligación, fecha de vencimiento final y demás datos.

EXIGIBLE: Significa que las obligaciones se puedan cobrar al momento de iniciar el proceso, por incumplimiento de los deudores, se declara su vencimiento por alguna de las causas expresadas en la factura y conforme a la normatividad legal.

Parágrafo. En todo caso, la falta de respuesta en cualquiera de las etapas anteriores, y como quiera que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles, se podrá dar inicio sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y prejurídico.

24.2. CORRECCION MONETARIA Y LIQUIDACION DE INTERESES EN COBRO JURIDICO: Cuando sea necesario, la corrección o actualización monetaria, así como la tasación de intereses en esta etapa, la Oficina de Recursos Financieros con su equipo de trabajo será la responsable de hacer la actualización de liquidación de intereses moratorios y la indexación o corrección monetaria respectiva de los valores a cobrar.

24.3. BIENES CONSIDERADOS POR LA LEY COMO “EMBARGABLES”:

El Código General del Proceso en su artículo 593 considera como bienes que pueden ser objeto de embargo los siguientes:

24.3.1. Bienes sujetos a registro, como es el caso de los inmuebles, siempre y cuando no aparezcan afectados por PATRIMONIO DE FAMILIA o por AFECTACION A VIVIENDA FAMILIAR.

24.3.2. Derechos que por razón de mejora o cosecha tengan un deudor que ocupa un predio de propiedad de otra persona.

24.3.3. Mejoras realizadas por un deudor en terrenos baldíos.

24.3.4. Bienes muebles no sujetos a registro, como joyas, maquinaria, semovientes, mercancías, siempre y cuando no sean de aquellos que la ley considere inembargables.

24.3.5. Acciones en sociedades anónimas o en comandita por acciones, bonos, certificados de depósito, unidades de fondos mutuos, títulos valores y efectos negociables.

24.3.6. Sumas de dineros depositados en las cuentas corrientes bancarias, en cuyo caso debe señalarse la cuantía máxima del valor a embargar, que no podrá exceder del valor del crédito y las costas, más un cincuenta por ciento (50%).

24.3.7. Vehículos automotores, en cuyo caso debe solicitarse la inscripción de la medida de embargo en la respectiva oficina de circulación y tránsito.

24.3.8. Almacenes o establecimientos de comercio, las empresas industriales o mineras.

24.3.9. Remanentes que puedan quedar en otros procesos judiciales que se adelanten contra el deudor cuando existen bienes embargados o secuestrados.

24.4. BIENES CONSIDERADOS POR LA LEY COMO "INEMBARGABLES":

El Código General del Proceso en su artículo 594 considera como bienes que pueden ser objeto de embargo los siguientes:

24.4.1. Bienes de uso público.

24.4.2. Parques naturales, tierras comunales, bienes de servicio público.

24.4.3. Cuando el servicio público lo prestan particulares, podrán embargarse los bienes destinados a él, así como la renta líquida que produzca.

24.4.4. Rentas y recursos de la nación y rentas de las entidades territoriales.

24.4.5. Salarios y prestaciones sociales de servidores públicos y trabajadores particulares en proporción legal.

24.4.6. Depósitos de ahorro hasta la cuantía establecida por la ley.

24.4.7. Bienes registrados como patrimonio de familia o por afectación a vivienda familiar.

24.5. TRAMITE PARA LA PRESENTACION Y GESTION DE DEMANDAS JUDICIALES: El profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o quien se contrate para dicho fin según los lineamientos de la Oficina Jurídica, deberá adelantar las acciones judiciales y extrajudiciales a las que haya lugar, teniendo en cuenta lo siguiente:

24.5.1. Se realizará la actualización y recopilación de la documentación soporte de la gestión de los procesos de cobro en sus diferentes etapas teniendo como insumo el expediente de cobro, la relación de facturas radicadas, títulos ejecutivos tales como: contratos, pagares, acuerdos de pago, etc. en copia, la investigación de preliminar actualizada del deudor (responsable de pago) y el estudio de insolvencia socioeconómica del deudor moroso, entre otras.

24.5.2. Las áreas involucradas: facturación, cartera, contabilidad, tesorería, contratación de prestación de servicios de salud, trabajo social, auditoría de cuentas médicas y demás; deberán entregar la información pertinente al profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera acorde con los tiempos establecidos en el procedimiento.

24.5.3. El profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o quien se contrate para dicho fin, está obligado a entregar en un término no mayor a un mes, contado a partir de la entrega de la documentación requerida de las áreas involucradas, copia del



@hudnario1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



radicado la demanda ejecutiva y las medidas cautelares o la acción judicial que corresponda ante la jurisdicción ordinaria o de lo contencioso administrativa.

En todo caso, el poder otorgado al profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrate para dicho fin, no tendrá duración mayor al contrato celebrado con el Hospital y deberá declararlo a paz y salvo por todo concepto de acuerdo a lo estipulado en el documento contractual.

ARTICULO 25. EXPEDIENTE Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS SOPORTES DE COBRO: El proceso de cobro es un proceso integral entre el área financiera, en ese sentido, existirá un solo expediente de cobro por deudor y a pesar de que el proceso surta varias etapas y acuda a varias instancias o dependencias internas del Hospital, el mismo reposará en el archivo de Cartera o de la dependencia financiera que disponga el Subgerencia Administrativo y Financiero y se conservarán hasta su disposición final.

CAPITULO V TITULOS EJECUTIVOS

ARTÍCULO 26. DEFINICION: Según el artículo 422 del Código General del Proceso, el título ejecutivo es un documento que contiene una obligación clara, expresa y exigible proveniente del deudor o de su causante, para nuestro caso, a favor del Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E., estos pueden verse reflejados en todos los títulos valores reconocidos por la legislación vigente tanto en Código Civil y Código de Comercio, como también en otros documentos que sin ser títulos valores adquieren el carácter de ejecutivos por expresa disposición legal, como las providencias judiciales, los acuerdos de voluntades y las originadas en incapacidades médicas, entre otras, por lo que en todos los casos se deberá gestionar su cobro y recaudo para no afectar las finanzas de la Empresa Social del Estado.

ARTICULO 27. PAGARE: El pagaré como instrumentó formal de pago debe tener, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Nombre COMPLETO DEL BENEFICIARIO (HUDN).
- Nombre completo del OTORGANTE (DEUDOR).
- Fecha de vencimiento.
- Fecha y lugar donde se suscribe.
- Nombre - Firma del suscriptor.
- Nombre - firma del codeudor.
- Teléfonos y dirección actual del DEUDOR y del CODEUDOR.

Parágrafo Primero: Toda admisión de pacientes debe ser la oportunidad para actualizar y validar en el sistema dinámica gerencial lo relacionado con la dirección, teléfono y correo electrónico tanto del paciente como el de un familiar y sus ocupaciones laborales.

Parágrafo Segundo: En el Hospital Universitario Departamental de Nariño E.S.E., los pagarés son títulos complejos que requieren contener también todos sus documentos soportes a nivel



@hudnario1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



administrativo y clínicos, pero es importante resaltar como documentos mínimos para la suscripción de pagarés los siguientes:

- Fotocopia de Cédulas legibles al 150% del usuario y de su acompañante responsable que asume la suscripción del pagare.
- Copias de las facturas que originan la obligación
- Pagaré debidamente diligenciado con su respectiva carta de instrucciones.
- Documento de tratamiento de datos personales.
- Copia de estudio socioeconómico del deudor y del codeudor si es del caso (responsable de pago).
- Copia de las historias clínicas.
- Copia de los recibos de servicios públicos del lugar de residencia actuales.

Sin los documentos aquí mencionados no podrá realizarse gestión alguna de cobro del pagaré en ninguna de sus etapas.

Parágrafo Tercero: En los términos establecidos en el presente reglamento, se deberá realizar la investigación preliminar de bienes del deudor (Responsable de pago) por el abogado contratado para ello y la correspondiente corrección monetaria y liquidación de intereses en cada una de las etapas de gestión del cobro.

ARTICULO 28. DILIGENCIAMIENTO DE PAGARES: El documento base para el diligenciamiento del pagare, es la factura, cuyo valor se consigna dentro del pagaré registrando el valor a financiar, en lo posible debe ser respaldado por un codeudor.

ARTÍCULO 29. TRAMITE DE PAGARES: Se suscribirán los pagarés en los siguientes eventos:

29.1. Cuando el paciente o su acompañante refiere en el momento de salida, no contar con capacidad de pago en los siguientes casos:

- **Pacientes particulares:** Cuando el paciente reporta como suspendido en el régimen contributivo por morosidad; cuando las atenciones al paciente están relacionadas con procedimientos estéticos cuando no ponga en peligro su vida; cuando se trate de copagos o cuota moderadora.
- **Pacientes de accidentes de tránsito o eventos catastróficos,** que no aportan los documentos soportes del paquete SOAT o ECAT según sea el caso.

29.2. Pacientes afiliados al régimen Subsidiado sin capacidad de pago. La no capacidad de pago se sustenta con el estudio socioeconómico emitido por trabajo social y se cobra a la ERP respectiva. Anexando como soporte el estudio socioeconómico (copago)

29.3. El diligenciamiento del pagare es de responsabilidad del Auxiliar administrativo de la oficina de facturación, debe ser legible, no debe tener enmendaduras, ni tachaduras, y asegurarse de validar la afiliación en ADRES – DNP y bases de datos de las ERP.

- 29.4. La motivación de firma del pagaré por el paciente y su familiar es de responsabilidad de las Oficinas de trabajo social y la Oficina de Facturación.
- 29.5. Los pagarés prescriben a los tres (3) años, contados a partir de la fecha de su vencimiento según lo dispone el artículo 789 del Código de Comercio.
- 29.6. Para determinar el interés y plazo del acuerdo de pagarés, se sigue como criterio el valor del pagaré con base en lo dispuesto en el artículo 884 del Código de Comercio.
- 29.7. El pagaré después del cobro persuasivo, pasará a cobro prejurídico, si después de realizar todas las acciones pertinentes para el cobro no fueran posibles su recaudo se someterá a un análisis de costo/beneficio por el profesional en derecho contratado asignado a cartera para ser presentado mediante ficha técnica ante el comité de sostenibilidad financiera para su decisión de fondo.

Parágrafo: Una vez hecho el análisis y consignado en ficha técnica y si no se evidencia la probabilidad de recuperar recursos, el comité respectivo, dará de baja las cuentas por cobrar cuando:

1. Exista insolvencia económica por parte de los deudores, se procederá a reclasificar o depurar dichas partidas con los respectivos soportes donde conste su irrecuperabilidad y gestión realizada.
 2. Expiren los derechos sobre la cuenta por cobrar, es decir, cuando ocurra el fenómeno de la prescripción que para el caso de la acción cambiaria son tres (3) años contados a partir del vencimiento de conformidad al artículo 789 del Código de Comercio y en materia de acciones que se derivan del contrato de seguro la prescripción ordinaria es de dos (2) años a partir del momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción, de conformidad con el artículo 1081 del Código de Comercio.
 3. Cuando existan cuentas de difícil recaudo, iguales o inferiores a tres (3) SMLMV previo análisis costo - beneficio basándose en las gestiones de cobro y que denote que el costo es más alto que la posibilidad de recuperar cartera y su cobro por vía judicial se hace nugatorio.
- 29.8. Cuando el paciente se rehusó a firmar el pagare, se debe agregar una nota en los siguientes términos: **"DECLARO QUE EL PACIENTE XXXXXXXXX, IDENTIFICADO CON CC.XXXXXXXX SE NIEGA A FIRMAR EL PRESENTE PAGARE."** se requiere la firma del auxiliar administrativo y dos testigos, con sus nombres, dirección y teléfono. El área de cartera, al realizar el cobro de gestión de este pagare, verificará la información y dejará constancia de ello y procederá a cobrar la factura la cual es la base para la elaboración del pagaré.

En caso de que el responsable de la deuda, sea un menor de edad, se debe diligenciar el pagaré con el nombre del menor, y como primer codeudor debe ser los padres: nombre, cedula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, teléfono y ocupación. Se debe solicitar fotocopia de la cedula del primer codeudor y anexarla al pagare. Los codeudores serán los responsables del pago.



@hudnario1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



29.9. GESTION Y CONTROL DE PAGARES: Estará a cargo del subproceso de cartera a través de la técnica(o) administrativa de cartera quien llevara actualizado el formato FRCAR009 que contiene el control y seguimiento de los pagarés realizado por las áreas de tesorería, facturación, cartera y jurídica, quien realizará las siguientes actividades:

- Llevar la trazabilidad del pagaré a través de la **MATRIZ DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PAGARES FRCAR009** con el fin de identificar en que área se encuentra el cobro del título valor.
- Remitir el formato FRCAR009 a las áreas pertinentes para el diligenciamiento de la gestión de cobro realizada a los títulos valor o estado actualizado del mismo, de conformidad con el control y seguimiento de cada área.
- Revisar que los formatos FRCAR003, FRCAR004 y FRCAR009 estén diligenciados por las áreas involucradas para sus respectivas firmas.

Parágrafo. El área de facturación será la encargada de confrontar en el sistema el número de pagares diligenciados diariamente y establecer faltantes de pagares y responsables, además reportar diariamente los faltantes de los pagarés a subgerencia administrativa y financiera.

29.10. PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN EL COBRO DE PAGARES:

- El auxiliar administrativo entregará diariamente la totalidad de los pagarés y la factura respectiva diligenciados al final del turno, al profesional especializado de facturación y convenios
- El profesional especializado de facturación y convenios, recepcionará la totalidad de los pagarés en original y los entregara a tesorería.
- Entrega fotocopia del pagaré y soportes según lo establecido en el artículo 27 parágrafo segundo del presente reglamento al área de cartera para su gestión de cobro
- En el caso de no obtener resultados positivos de cobro persuasivo del pagaré por el área de cartera, continuará la gestión de cobro prejurídico por el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.
- De no lograr resultado efectivo en el cobro pre jurídico, pasara al cobro jurídico para su gestión de cobro con el mismo profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrate para dicho fin.
- De no lograr el recaudo del pagaré se soportará con el concepto técnico, jurídico, financiero y demás soportes se enviará al comité de sostenibilidad financiera para su trámite respectivo.
- Manejo de archivo y custodia de los soportes de gestión de cobro del pagaré, entregados por el área de cartera a archivo central.
- Presentar informe a la subgerencia administrativa y financiera del estado y gestión de pagarés por parte del área de cartera.
- Presentar ficha técnica con relación de pagarés y conceptos: jurídico, técnico, administrativo (costo-beneficio) para saneamiento contable, con sus respectivos soportes.



@hudnario1074 @Hosdenar @Hosdenar @Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536



- Los pagarés donde los responsables del pago se rehúsan a firmar que son de valores considerables se adelantará un proceso ante instancias judiciales con el fin de conformar el título ejecutivo por el profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera.
- En caso de pérdida del pagaré deberá presentarse denuncia ante las autoridades competentes de pérdida por parte del responsable de la tenencia en el momento de la pérdida.

ARTICULO 30. CARTERA POR RECOBRO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS MÉDICAS: El área de Talento Humano será la responsable de hacer el cobro persuasivo a las EPS y ARL por concepto de incapacidades, el cual deberá someterse al procedimiento establecido en el formato de talento humano aplicable y conforme a lo establecido en el presente reglamento respecto del cobro persuasivo, el cual se realizará en un periodo de dos (2) meses y lo dispuesto en las Leyes 4 de 1992, 100 de 1993 y 1438 de 2011, los Decretos 019 de 2012 y 780 de 2016, así como las demás normas concordantes.

ARTICULO 31. PROCEDIMIENTO PARA RECOBRO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS MÉDICAS: Según dispone el artículo 121 del Decreto 019 de 2012, corresponde al Hospital en calidad de empleador adelantar los procesos de recobro ante las EPS y las ARL, en ese sentido, se seguirá lo dispuesto en el artículo 2.2.3.1.1. del Decreto 780 de 2016, así:

31.1. El pago de las prestaciones económicas a los aportantes serán realizados directamente por las EPS y EOC en los términos de ley, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la autorización de la prestación económica por parte de la EPS o EOC.

31.2. La revisión y liquidación de las solicitudes de reconocimiento de prestaciones económicas se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud del aportante (Hospital).

31.3. La EPS o EOC que no cumpla con el plazo definido para el trámite y pago de las prestaciones económicas deberá realizar el reconocimiento y pago de intereses moratorios al aportante (Hospital), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto Ley 1281 de 2002.

31.4. En caso de requerirse corrección monetaria y liquidación de intereses, contarán con el apoyo de la Oficina de recursos financieros en los términos establecidos en el presente reglamento.

31.5. En caso de no tener respuesta de la EPS o ARL, el área de Talento Humano debe reportar al área de cartera la información del estado de cartera y que deberá contener:

1. Nombre del funcionario.
2. Número de Cedula de Ciudadanía del funcionario.
3. Días de incapacidad. (Estableciendo con claridad cuáles son los días que debe pagar la EPS o (ARL)

4. Valor de la incapacidad (Con la respectiva corrección monetaria y los intereses)
5. Planilla de Cotización de Seguridad Social.
6. Informe de gestión de las actuaciones de cobro por parte del área de talento humano
7. Constancia de que el título ejecutivo que se origina de las incapacidades médicas no se encuentra caducado o prescrito.

31.6. Este proceso de recobro en el área de cartera se realizará durante cuatro (4) meses, de no tener respuesta se continuará para cobro prejurídico o jurídico a través del profesional en derecho colaborador contratado al proceso de cartera o el que se contrate para dicho fin, siguiendo la estructura de cobro del presente reglamento en sus etapas persuasiva, prejurídica y jurídica.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES – VIGENCIA

ARTÍCULO 32. DISPOSICIONES FINALES: Las disposiciones contenidas en la presente resolución se aplicarán sin perjuicio a las actividades que desarrollen las áreas de Facturación, Auditoría de Cuentas Médicas, Jurídica, Recursos financieros, Subgerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE.

ARTICULO 33. VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas aquellas que le sean contrarias, en especial las dispuestas en la Resoluciones 3143 de 2019 y 2832 de 2016.

Se expide en Pasto (Nariño) a los veinte (20) días del mes de diciembre de 2024.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

ANTONIO JOSE VEIRA DEL CASTILLO
Gerente

Reviso: Sylvia Rengifo Muñoz – jefe Oficina Jurídica
Proyecto: Darío Cerón Insuasty – Profesional Especializado Oficina Jurídica