
	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:1-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

TABLA DE CONTENIDO

1 OBJETIVO	2
2 ALCANCE	2
3 CONTENIDO DEL MANUAL	2
4 DEFINICIONES	2
5 ÁMBITOS DE APLICACIÓN	3
6 ASPECTOS GENERALES	4
6.1 DEFINICIÓN DE CARTERA.....	4
6.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA.....	4
6.3 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	5
6.4 RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL RECAUDO.....	5
6.5 POLÍTICAS DE CARTERA	6
6.6 ESTRATEGIAS DE CARTERA.....	6
6.7 DETERIORO DE CARTERA	6
7 ETAPAS DEL COBRO	7
7.1 COBRO PERSUASIVO	7
7.1.1 Recopilación de la información del deudor.....	7
7.1.2 Llamadas telefónicas	7
7.1.3 Elaboración de comunicaciones	8
7.1.4 Visitas a las entidades responsables del pago.....	8
7.1.5 Conciliación de cartera	8
7.1.6 Acuerdos o compromisos de pago en la etapa de cobro persuasivo.....	8
7.1.7 Compra de cartera.....	9
7.1.8 Contrato de cesión de crédito	9
7.1.9 Conformación de la información.....	9
7.2 COBRO PREJURÍDICO	10
7.2 COBRO JURÍDICO	12
8 MODALIDADES DE CONTRACCIÓN	12
8.1 CONTRATOS POR CAPITACIÓN	12
8.2 CONTRATOS POR EVENTO.....	13
8.3 CONTRATOS POR CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES O PAQUETE	13
8.4 LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS.....	13
8.5 RECOBROS.....	14
9 OTRAS DISPOSICIONES	14
9.1 OBJECIONES A LA FACTURACIÓN - GLOSAS.....	14
9.2 CLASIFICACION DEL RIESGO DE LA CARTERA.....	14
9.2.1 Cartera en riesgo bajo.....	14
9.2.2 Cartera en riesgo medio.....	15
9.2.3 Cartera en riesgo alto.....	15
9.3 PRESCRIPCIÓN DE LA DEUDA	15
10 SANEAMIENTO DE CARTERA	16
11 DOCUMENTOS REFERENCIADOS	17
12 CONTROL DE CAMBIOS	18

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:2-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

1 OBJETIVO

Establecer normas, y procedimientos para agilizar el cobro persuasivo, pre jurídico, Jurídico, recaudo y control de la cartera generada por la prestación de los servicios de salud, a Entes Territoriales y demás entes del Estado, EPS, EPS- S, IPS, personas jurídicas, personas naturales etc., desarrollando en el personal las habilidades necesarias que faciliten la identificación de los procesos administrativos y sus responsables y la transparencia en el ejercicio de sus funciones.

2 ALCANCE

Desde el momento en que la cuenta por cobrar es radicada en cada una de las empresas responsables del pago, hasta su pago o dada de baja en los estados financieros. La determinación de cobro y manejo de la cartera, así como la recuperación de la misma es una responsabilidad primaria de la Sub- gerencia Administrativa a través del área de cartera de la Tesorería General de la ESE ISABU


3 CONTENIDO DEL MANUAL

Contar con herramientas de fácil manejo, pero muy importantes y necesarios para controlar fallas en los equipos y de acuerdo al decreto 4473 de 2006 el Manual de Cartera debe ser adoptado mediante acto administrativo expedido por el representante legal de la ESE y debe contener al menos lo siguiente:

1. Se requiere de funcionarios o contratistas para adelantar el trámite de recaudo de cartera en la etapa persuasiva, pre jurídico y jurídico. La Subgerencia Administrativa liderará el área de Cartera de la ESE ISABU determinando la necesidad de promover las gestiones de cobro persuasivo, el cobro pre jurídico y el jurídico o por vía del proceso ejecutiva, contando en todo caso con profesionales idóneos y con la asesoría y apoyo de la Oficina Asesora Jurídica de la ESE ISABU.
2. Establecimiento de las etapas del recaudo de cartera persuasiva, pre jurídico y jurídico.
3. Determinación de los criterios para la clasificación de la cartera en cuanto a la cuantía, antigüedad, naturaleza de la obligación y condiciones particulares del deudor, entre otras.

4 DEFINICIONES

- **MANUAL DE CARTERA:** Es el documento que contiene las reglas que rigen el desarrollo de la función del cobro dentro del marco legal vigente, en el que se plasman además las políticas de cobro y los procedimientos que deben ser realizados por los funcionarios y por los deudores para el pago de las obligaciones.
- **ACUERDO DE PAGO:** Documento escrito en el cual el deudor pacta y/o expresa su voluntad de cancelar un monto de dinero determinado como deuda en un tiempo estipulado.
- **CARTERA:** Son las cuentas originadas por la prestación de un servicio el cual se encuentra pendiente por pagar.
- **COBRO JURÍDICO:** Es la etapa del cobro realizada a través de un proceso ejecutivo por Juzgado mediante demanda realizada por abogado externo o directamente por la oficina jurídica de la ESE ISABU.
- **COBRO PERSUASIVO:** Son todas aquellas actividades (Cartas, llamadas, correos electrónicos) de recuperación de

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:3-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021


cartera que se ejercen con el fin de obtener el pago total de la deuda.

- **COBRO PRE JURÍDICO:** Son todas las acciones realizadas por Abogado externo o la oficina jurídica de la ESE ISABU con el fin de obtener el pago total de la deuda antes de iniciar acciones jurídicas respectivas.
- **CONCILIACIÓN DE CARTERA:** Proceso administrativo en el cual las partes identifican y establecen diferencias y se realizan acuerdos sobre el resultado del ejercicio.
- **CUENTA POR COBRAR:** Cuenta o valor resultante de la venta de servicios de salud y que no ha sido cancelada en su totalidad.
- **DEPURACIÓN:** Proceso administrativo que permite corregir las inconsistencias con el fin de mantener una información financiera real.
- **DEUDOR:** Persona natural o jurídica que contrae una obligación producto de la prestación de un servicio de salud.
- **ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO DE SERVICIOS DE SALUD.** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales
- **FACTURA:** Es el documento que expide quien vende bienes o presta servicios. La factura es el soporte esencial para la contabilidad de las empresas; la deben expedir los comerciantes y los profesionales liberales y quienes están obligados. La factura cambiaria es un título valor que tiene efectos jurídicos y que además puede tener efectos fiscales, si además cumple con los requisitos establecidos en las normas tributarias.
- **GESTIÓN DE COBRO:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.
- **NOTA CRÉDITO:** Comprobante que se realiza para acreditar o disminuir un valor determinado a una cuenta por cobrar, generándose una nota contable las cuales pueden surgir por aceptación de glosas u objeciones o ajuste de valor de la cuenta por cobrar.
- **OBJECCIÓN:** Facturas que han sido objetadas parcial o totalmente, según la resolución 3047 de 2007.
- **PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.
- **RECIBO DE CAJA:** Soporte de contabilidad en el cual constan los ingresos en efectivo recaudados por la empresa.

5 ÁMBITOS DE APLICACIÓN

El presente manual será aplicado a la cartera vigente o actual registrada en los estados financieros de la ESE ISABU.

Se excluyen del presente manual, todas las obligaciones diferentes a la prestación de servicios de salud.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:4-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

6 ASPECTOS GENERALES

El manual de Normas y procedimiento para el Recaudo de Cartera de la ESE ISABU, debe incluir directrices necesarias para que los directivos de la institución tengan el conocimiento real y actualizado del estado de cartera y la exacta identificación de sus deudores, así como las medidas de gestión, seguimiento y control, desde la generación del título valor, hasta la cancelación del mismo.

Por esto y en atención a las disposiciones legales y reglamentarias que regula el recaudo de cartera de las Entidades Públicas, el régimen de recaudo de cartera de la ESE ISABU será el previsto en el presente manual.

6.1 DEFINICIÓN DE CARTERA

Para los efectos del presente manual se define como “Cartera” Toda cuenta por cobrar radicada a favor de la ESE ISABU originada de la prestación de servicios de salud consignadas en títulos valores que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible.

6.2 CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

La cartera de la ESE ISABU se rige por los siguientes criterios de clasificación:

6.2.1 Por su naturaleza


Según la naturaleza se clasifican en:

- Entidades públicas de orden territorial y nacional
- Entidades promotoras de salud de régimen subsidiado y contributivo
- Instituciones prestadoras de servicios de salud
- Administradora de riesgos laborales
- Empresas de seguros: riesgos laborales, atención de accidentes de tránsito, seguros de vida, seguros estudiantiles.

6.2.2 Por su antigüedad

Según la antigüedad se definen por edades así:

- 1 a 60 días
- 61 a 90 días
- 91 a 180 días
- 181 a 360 días
- Mayor a 360 días

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:5-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

6.2.3 Según el deudor

Según el deudor se clasifican en:

- EPS Subsidiada
- EPS Contributiva
- Aseguradoras SOAT-ECAT
- Secretarías de Salud Departamentales
- Secretarías de Salud Municipales
- Otros deudores de Servicios de Salud
- Particulares
- Regímenes especiales
- Entidades en Liquidación

6.2.4 Por su modalidad de contratación

Por su modalidad de contratación se define:

- Cápita
- Evento
- Pago Global prospectivo
- Otras modalidades

6.3 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA


Con el objeto de establecer los procesos de recuperación de cartera y la implementación de las estrategias de recaudo, la ESE ISABU deberá adoptar en el presente Manual el procedimiento de CXC por Venta de Servicios y el procedimiento de recuperación de cartera en sus tres etapas, establecido dentro del proceso de Gestión Financiera.

6.4 RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL RECAUDO

La política de recuperación de cartera deberá estar conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política. En este sentido, los responsables deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna.

La ESE ISABU debe tener como política de cobro la recuperación del total de su cartera, con el fin de evitar la pérdida de recursos públicos por la inejecución de acciones tendientes a su recaudo.

La gestión de recaudo será de responsabilidad de la Subgerencia Administrativa de la ESE ISABU,

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:6-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

6.5 POLÍTICAS DE CARTERA

- Realizar trimestralmente circularización de deudores
- Realizar conciliaciones de cartera con las entidades responsables del pago mínimo 3 veces al año.
- Realizar acuerdos de pago, cesiones de crédito y compras de cartera.
- Conciliación trimestral de deudores con sus respectivas cifras.
- Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- Reportar a los diferentes entes de vigilancia y control la cartera registrada en los estados financieros de la ESE ISABU, en los tiempos establecidos.
- Llevar a cabo las etapas del cobro descritas en el presente Manual.
- Establecer los lineamientos y/o evaluación técnica para la provisión de cartera.


6.6 ESTRATEGIAS DE CARTERA

- Realizar oficio de circularización de cartera en los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre.
- Realizar mensualmente o de acuerdo a las respuestas y/o gestión realizada con la responsable del pago el cobro mediante correo electrónico.
- Realizar llamadas a las tesorerías o áreas financieras de las diferentes entidades responsables del pago, para cobro de la deuda.
- Solicitar conciliación de cartera mensual, trimestral o mínimo 3 veces al año con las Entidades responsables del pago.
- Realizar derechos de petición, solicitando pago de la deuda.
- Asistir a las diferentes mesas de trabajo convocadas por los Entes Territoriales. (Supersalud, secretaria de salud departamental y municipal.)
- Realizar compromisos o acuerdos de pago sobre la cartera conciliada.
- Depuración de cartera por edades, de acuerdo a los resultados de las conciliaciones efectuadas. (mensual y trimestral).
- Llevar control de advertencia a facturación sobre títulos o facturas que presenten objeciones realizadas y detectadas en la conciliación de cartera para que sean resueltas y proceder al cobro final del saldo de la factura
- Documentar la gestión de cobro realizada con cada uno de los deudores, en medio físico y/o magnético.
- Implementar las instancias de gestión del cobro.
- Implementar inicialmente los informes de gestión de cobro de cartera de cada una de las personas responsables de esta labor designadas por la empresa de forma trimestral.

6.7 DETERIORO DE CARTERA

El deterioro de cartera se ajustará a los lineamientos del manual de políticas contables vigentes de la entidad. .

Este procedimiento estará a cargo de los responsables del área de cartera jurídica con el apoyo del profesional universitario contador de la ESE ISABU.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:7-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

7 ETAPAS DEL COBRO

La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la ESE ISABU, se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo de la edad de mora de la obligación vencida.

7.1 COBRO PERSUASIVO

Son las actuaciones que pretenden el acercamiento con el deudor, con el fin de procurar la cancelación de su obligación de manera voluntaria o por lo menos celebrar un acuerdo de pago, antes de iniciar el proceso de cobro pre jurídico y/o jurídico.

Para la totalidad de la cartera vencida y con una edad de mora entre 1 y 150 días, se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al responsable del pago en busca de obtener el recaudo de los valores facturados.

Incluye todas las comunicaciones que invitan al deudor a pagar su obligación, como cartas, llamadas, correos electrónicos, visitas entre otros, en las cuales se relaciona la deuda existente con la Empresa, ofreciendo las opciones de financiación de conformidad con el presente reglamento.

La etapa de cobro persuasivo está bajo la responsabilidad de la Subgerencia Administrativa con apoyo del área de cartera de la ESE ISABU o quien para tal efecto designe la Empresa a fin de ejecutar dichas funciones, de conformidad con lo dispuesto en el presente manual y en el procedimiento de recuperación de cartera por la prestación de servicios de salud

Será deber de los responsables, el adelantar el cobro persuasivo por medio de comunicación escrita, telefónica o demás acciones que estime pertinentes.

PARÁGRAFO: El responsable o encargado de adelantar el cobro persuasivo dejará constancia por escrito de lo actuado y remitirá a la oficina asesora jurídica o funcionario o contratista de la ESE ISABU las constancias y copias de las comunicaciones remitidas al deudor cuando procede el cobro enunciado, junto con toda la información necesaria para la prosperidad de la acción de cobro.


7.1.1 Recopilación de la información del deudor

Son todos los datos que sea posible recolectar con el fin de contactar al deudor para efectos de comunicaciones y notificaciones. Comprende la determinación de su domicilio, direcciones, teléfonos principales y secundarios, teniendo como inicial el establecido como dirección de notificación, reportado en los contratos suscritos.

De igual forma se podrá acudir a otros medios como directorios telefónicos, páginas web o contactos personales que suministren dicha información.

7.1.2 Llamadas telefónicas

Mecanismo por medio del cual se hace contacto y acercamiento con las Entidades responsables del pago, con el fin de recordar la existencia de una obligación a favor de la ESE ISABU, así como también, se solicita el cumplimiento de la misma, dicha gestión se realiza una vez se tenga el radicado de la respectiva factura.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:8-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

De las comunicaciones telefónicas se dejará constancia de la fecha, hora y persona con la que se habló de acuerdo al formato establecido en el manual para ello, y será entregado directamente por el funcionario delegado para tal función.

7.1.3 Elaboración de comunicaciones

Estas comunicaciones se realizarán mediante oficio o por correo electrónico, donde se le recordará al deudor la obligación pendiente y la necesidad y urgencia de su pronta cancelación.

En este comunicado se le informara de manera clara y explícita, la fecha de corte y la descripción en edades de la cartera, el valor adeudado, la forma, lugar y oportunidad de realizar el pago y los datos de contactos o el nombre del funcionario encargado de atenderlo en la ESE ISABU. De lo anterior se dejará constancias en la respectiva carpeta de cada entidad.

7.1.4 Visitas a las entidades responsables del pago

Las visitas se realizan de manera periódica previo envío de la cartera por correo electrónico. Tales visitas estarán orientadas a efectuar depuraciones de la cartera, a informar a los funcionarios responsables de conciliar las diferencias que no hayan sido subsanadas en el trámite y respuesta de glosas, e igualmente a identificar las cuentas de cobro autorizadas para pago, firmar acuerdos de pago y actas de compromiso por parte de las Entidades responsables del pago.

La visita debe ser realizada en el día hora y lugar acordado previamente entre el deudor y la ESE ISABU. El funcionario o contratista de la ESE ISABU asignado para esta labor, debe tener pleno conocimiento de la obligación y el tema a tratar. Este proceso se llevará cabo dentro de un ambiente apropiado, observando las reglas de cortesía que indudablemente permiten establecer una relación cordial, pero siempre en términos oficiales y bajo los parámetros dados por la ESE ISABU para tal fin.

7.1.5 Conciliación de cartera

Son los cruces de información que registran las dos entidades en cuanto a facturas, valor de la factura, pagos realizados, objeciones presentadas y saldo reconocido para pago o saldo de la factura.


En este proceso se facilita la depuración de la cartera y se obtienen datos claros y reales de la deuda de cada entidad.

Igualmente se generan compromisos de revisión, soporte o resolución de objeciones para el reconocimiento de las facturas que registra la ESE ISABU como cartera de la Entidad responsable del pago.

En este proceso se definen los saldos que se llevaran a acuerdos de pago, cesiones de crédito o compra de cartera.

7.1.6 Acuerdos o compromisos de pago en la etapa de cobro persuasivo

La celebración de acuerdos de pago es un mecanismo para procurar el pago de la obligación a través del compromiso que se suscribe por parte del deudor a su nombre y a favor de la ESE ISABU. Para esto se deberá recibir el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica en cuanto al contenido del acuerdo a firmar.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:9-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

Los criterios a tener en cuenta para el otorgamiento de acuerdos de pago atenderán el tipo de deuda y/o deudor, el monto, la antigüedad, capacidad de endeudamiento. Dichos criterios serán evaluados por el Responsable de la Tesorería y el Representante Legal de la ESE ISABU, competente para la autorización y suscripción del acuerdo de pago y considerarán aspectos como:

- Plazos máximos.
- Remisión de forma inmediata a cobro jurídico de la totalidad de la obligación.
- Los acuerdos de pago deberán incluir la cláusula aceleratoria que operará en los casos de incumplimiento.

PARÁGRAFO 1: El incumplimiento del Acuerdo de Pago será verificado por el responsable de la Tesorería y dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Para tal efecto la Tesorería de la ESE dará traslado del caso a la Subgerencia Administrativa, dentro de los cinco días siguientes a la verificación del incumplimiento del Acuerdo respectivo.

7.1.7 Compra de cartera

La realización de compra de cartera es un mecanismo para procurar el pago de la deuda mayor a 60 días, por parte de las EPS-S o EPS-C, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 3239 del 26 de agosto de 2013, la cual fue modificada con resolución 3029 del 22 de julio de 2014.

Este proceso debe contener la cartera conciliada entre las partes y aprobada por la entidad responsable del pago.

7.1.8 Contrato de cesión de crédito


Es un contrato por el cual el cedente o acreedor original (EPSS) se obliga a transferir al cesionario o nuevo acreedor (ESE ISABU), un crédito no endosable que tiene a su favor contra un tercero o deudor (Municipio o Departamento).

Este mecanismo de pago de la obligación solo se dará previa revisión con el Ente Territorial de la existencia de la deuda entre el E.T. y la EPSS y su monto a fin de constatar que el contrato de cesión sea por igual o menor valor al adeudado por el E.T. a la EPSS.

El contrato de cesión de crédito solo se hará entre las EPSS y los Entes Territoriales, de ser con otro tipo de deudor serán evaluados por la Subgerencia Administrativa y el Representante Legal de la ESE ISABU, para su respectiva aprobación y suscripción. Para esto se deberá recibir el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica o contratista designado.

7.1.9 Conformación de la información

Para efectos de proceder al respectivo cobro Pre jurídico de la cartera, es necesario organizar cronológicamente los documentos objeto del cobro. Estos, deben estar foliados, legajados a tamaño oficio, en carpeta de la ESE ISABU y deberán contener la información relacionada a continuación, separada de la de la siguiente forma:

	MANUAL DE CARTERA		FECHA ELABORACION: 31-03-2015
			FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001		PAGINA:10-18
	VERSION: 2.0		REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

Cartera

Se descarga del software financiero existente en la Institución, la información correspondiente a la entidad responsable del pago que se va a transferir a la siguiente etapa del cobro y se organiza de acuerdo a la siguiente estructura:

CXC	NUMERO DE FACTURA	FECHA FACTURA	FECHA RADICACION	VALOR FACTURA	SALDO FACTURA	DIAS DE MORA
Representa el número de cuenta por cobrar que genera el sistema CARTERA.	La que arroja el sistema desde el módulo de pacientes cada vez que se presta un servicio.	Fecha de emisión de la factura	Fecha de recibido de la factura por la entidad responsable del pago	Valor inicial o valor total por el cual se facturo	Valor adeudado una vez descontados los pagos y las glosas respectivas.	Se calcula con la fecha de radicado de la factura (puesta en sello o con la fecha de recibido arrojada en la guía de envío, por la entidad responsable del pago) y con la fecha de corte de la cartera

- **Facturación**

Se imprimen copia de las facturas relacionadas en la cartera objeto del cobro si la cartera de la entidad es pequeña, de lo contrario, se entregan en medio magnético y se archivan en el mismo orden que se presentó la cartera.

Cada factura debe estar soportada con el sello de recibido así: Para las facturas emitidas del año 2013 en adelante este sello esta puesto en la factura; las facturas emitidas antes del año 2013 se imprime copia de ésta y se anexa relación que anteriormente se enviaba a la entidad responsable del pago, en la cual se imponía el sello de recibido; para las facturas enviadas fuera del área metropolitana de Bucaramanga se anexa la guía con la constancia de recibido.


- **Documentos de la gestión realizada**

Comprende los diferentes oficios enviados para la gestión del cobro como: Circularización de deudores, Correos electrónicos, actas de conciliación, acuerdos de pago, etc., Una vez se tenga todo reunido se deberá organizar en orden cronológico toda la información pertinente a la gestión del cobro persuasivo realizado por el personal a cargo de este proceso.

PARÁGRAFO 1: Una vez se tenga la carpeta organizada, se realiza comunicación a la Oficina Asesora Jurídica para entrega de la información, la cual debe ser radicada en la oficina de archivo central de la ESE ISABU.

7.2 COBRO PREJURÍDICO

Estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica o del contratista designado para el efecto y se realizará en un término mínimo de 90 días contados a partir del día siguiente en que la Subgerencia Administrativa con apoyo del área de cartera hace entrega del oficio en que solicita dar inicio al cobro pre jurídico o jurídico respectivo.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:11-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

1. Para dar inicio al cobro Pre jurídico, se requiere en fotocopia toda la documentación que soporte la deuda respectiva así:

- Factura, letra de cambio, Pagaré, o Cheque, o cualquier otro título valor que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, junto con el soporte de radicación
- Cruces de cartera (si los hay)
- Conciliaciones contables (si las hay)
- Oficios, correos electrónicos
- Acuerdos de pago (Si hay)
- Constancia de todo cuanto haya realizado la dependencia de Tesorería, tendiente a buscar el pago de la obligación. (Planilla de llamadas, Actas de Visita a deudores etc.)

2. Una vez recibida la documentación de que trata el punto anterior, se procede por intermedio de abogado, mediante derecho de petición enviado a los deudores, a reforzar el cobro persuasivo ya agotado por la oficina de cartera.

PARÁGRAFO: El derecho de petición debe contener la solicitud expresa de los motivos por los que no se ha respondido a los requerimientos de pago y la indicación de la fecha en que realizaran el pago de la obligación.

Copia de este derecho de petición se enviará a la Procuraduría General de la Nación, Superintendencia Nacional de Salud, Contraloría General de la Nación y en los casos necesarios a la dirección o Gerencia General de las EPS.


3. Respecto a los Derechos de Petición enviados se procederá de la siguiente manera:

- Si el deudor no responde. Se reiterará el Derecho de Petición. Mientras que si responde, pero no acepta la deuda, se solicita Conciliación Extrajudicial ante las autoridades competentes
- Si el deudor responde, acepta la deuda y paga. Se informa esta circunstancia a la Subgerencia Administrativa para que asuma los trámites del pago con el deudor y se remite lo actuado a Tesorería.
- Si el deudor responde, acepta la deuda y/o pide plazo para pagarla. Se presenta al deudor alternativas de pago, mediante contrato de transacción o acuerdo de pago según se convenga con el deudor.

PARÁGRAFO. El documento que contenga la voluntad de pago por parte del deudor y la aceptación por parte de la ESE ISABU, llámese acuerdo de pago o contrato de transacción, será elaborado con el lleno de los requisitos y formalidades legales. (Art 1495, 2469 al 2487 del código civil).

En todos los contratos de Transacción se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- Se verificará previamente la competencia o facultad de los funcionarios de las Instituciones deudoras para realizar este tipo de actos.
- Que medie solicitud escrita de facilidad de pago suscrita por el deudor.
- Plena identificación de las Partes.
- Identificación de la obligación incluyendo el valor y concepto de la misma.
- Plazo, número de cuotas, valor de cada cuota y fecha en la que se hará efectiva.
- Inclusión de la cláusula aceleratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas y en consecuencia se dará inicio al proceso jurídico.
- Dirección y teléfono del deudor para notificaciones.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:12-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

PARÁGRAFO: Los plazos serán pactados con la Gerencia y dependerán de las negociaciones que se hagan con las entidades deudoras.

4. Cuando haya lugar a pago de cualquier tipo de obligación a favor de la ESE ISABU, ningún funcionario, ni contratista podrá recibir, pagos parciales ni totales. Estos, en todos los casos deberán hacerse a través de consignación en cuenta de la ESE ISABU, que será indicada por la Tesorería General de la entidad.

Así mismo, si el pago se efectúa mediante cheque, se aplicará lo contemplado en los códigos de comercio, civil y procesal general.

5. Dentro de la etapa de cobro pre jurídico, se podrá presentar solicitudes de Conciliación ante las autoridades competentes para ello. (Procuraduría General de la Nación o Superintendencia Nacional de Salud. Decretos 4747 de 2007, 1715 de 2009 y 1716 de 2009, Ley 640 de 2001 y demás normas concordantes).

7.2 COBRO JURÍDICO

Agotadas las dos etapas anteriores y vencidos los plazos estipulados en las conciliaciones, acuerdos de pago, contratos de transacción o cualquier otro título que preste mérito ejecutivo, suscrito por los deudores, previo estudio en el comité de cartera, se remitirá a cobro jurídico la cartera igual o superior a 150 días, a través de demandas ejecutivas ante la jurisdicción ordinaria, por intermedio de Abogado Externo teniendo como base el o los títulos valores y solicitando las respectivas medidas cautelares con el fin de garantizar el pago de la deuda a la institución.


La suma de dinero estimada para dar inicio al Cobro Jurídico será la equivalente a (15) salarios mínimos legales vigentes en adelante, suma que puede corresponder a uno o más títulos valores, en cuyo caso debe tratarse del mismo deudor. Respecto a las deudas inferiores a esta cuantía, la Oficina Asesora Jurídica persistirá en el cobro respectivo.

PARÁGRAFO: La Subgerencia Administrativa con el apoyo del área de Cartera, suministrará al Abogado Externo, los títulos valores originales junto con su constancia de radicación que presten mérito ejecutivo y lo apoyará en lo que requiera para llevar a feliz término el proceso respectivo.

8 MODALIDADES DE CONTRACCIÓN

8.1 CONTRATOS POR CAPITACIÓN

Es el contrato celebrado entre las instituciones prestadoras de servicios en salud y las Entidades Promotoras de Salud (E.P.S.), el cual consiste en que por una suma fija predeterminada que paga la EPSS, el prestador se obliga a efectuar a su cargo durante un periodo de tiempo, los servicios pre-establecidos, independientemente de su frecuencia o demanda. Estos contratos pueden pactarse con pago vencido o anticipado, la norma establece pago por anticipado (Art. 13 Ley 1122 de 2007).

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:13-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

8.2 CONTRATOS POR EVENTO

Es el contrato celebrado entre las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Entidades Promotoras de Salud (E.P.S.), el cual consiste en que las IPS factura cada actividad, procedimiento, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud, los servicios prestados a los usuarios, de acuerdo con unas tarifas pactadas previamente en los términos contractuales establecidos y la EPS asume el pago de dicha prestación. Estos contratos pueden pactarse con pago vencido o anticipado (Art. 13 Ley 1122 de 2007).

8.3 CONTRATOS POR CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES O PAQUETE

Es el contrato celebrado entre las instituciones prestadoras de servicios en salud y las Entidades Promotoras de Salud (E.P.S.), el cual consiste en que por una suma determinada que paga la EPSS, el prestador se obliga prestar y facturar conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico, de acuerdo con unas tarifas pactadas previamente en los términos contractuales establecidos y la EPS asume el pago de dicha prestación. Estos contratos pueden pactarse con pago vencido o anticipado (Art. 13 Ley 1122 de 2007).

8.4 LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS


Conjuntamente entre las partes (EPS-S – E.S.E.) se realiza el proceso de liquidación de contratos, el cual está orientado a depurar los saldos de las respectivas vigencias contractuales que ya hayan terminado; dicho proceso de liquidación de contratos se inicia una vez se haya terminado la vigencia del contrato y hasta 4 meses después según lo refiere el artículo 27 del decreto 4747 de 2007.

Una vez llegado a un acuerdo se suscribe el acta de liquidación de contrato, la cual debe contener lo siguiente:

- Numero de Contrato a Liquidar
- Vigencia del contrato
- Valor del contrato
- Relación de Facturas que hacen parte de este contrato con su respectivo pago y objeciones aceptadas por la ESE ISABU.
- Saldo de la Liquidación que puede ser a favor y/o en contra de la ESE ISABU
- Valor y forma de pago del saldo de la liquidación.
- Firma de los Representantes Legales de la Entidades intervinientes

Esta acta de liquidación deberá llevar el visto bueno de la oficina Asesora Jurídica de la ESE ISABU.

Se deberá organizar un expediente o carpeta que contenga el contrato, los soportes de las objeciones, el resumen de cartera, el resumen de liquidación y el acta de liquidación y la liquidación entre el E.T. y la EPSS para los contratos de vigencia anterior a abril de 2011.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:14-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

8.5 RECOBROS

Corresponden a todos los servicios contratados en la capitación, pero prestados por otras entidades a afiliados incluidos dentro de estos contratos y que las entidades responsables de pago cobran como glosa u objeción a la ESE ISABU.

9 OTRAS DISPOSICIONES

9.1 OBJECIONES A LA FACTURACIÓN - GLOSAS

La glosa u objeción a la factura es la inconformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.

Según el artículo 22 del Decreto 4747 de 2007 es de obligatoria adopción por parte de todas las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud el Manual Único de Glosas, devoluciones y respuestas de conformidad con el ANEXO TÉCNICO No. 6 de la Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009.

Entre las glosas más comunes tenemos:

- Documentos sin diligenciar o mal diligenciados
- Inconsistencias en los soportes anexos
- Cobros sin la comprobación de los derechos de usuario, tarjeta, cédula
- Errores en los cobros, tarifas mal aplicadas, sumas mal realizadas
- Pertinencia Medica

El trámite de las glosas esta dado en el Manual de glosas de la ESE ISABU y está a cargo de la oficina de Facturación.


En el evento que se detecten facturas con objeciones sin resolver en el proceso de conciliación de cartera se deberá remitir la información vía correo electrónico a la oficina de facturación para que esta resuelva la glosa u objeción y así poder continuar con el trámite de cartera.

9.2 CLASIFICACION DEL RIESGO DE LA CARTERA

Para efectuar la clasificación de riesgo se tendrá en cuenta:

9.2.1 Cartera en riesgo bajo

Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades responsables del pago que no estén inmersos en procesos de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y que el 80% de la cartera se encuentre entre 1 y 180 días.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:15-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

9.2.2 Cartera en riesgo medio

Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades responsables del pago que no estén inmersos en procesos de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y que el 80% de la cartera sea mayor a 180 días y menor o igual a 360 días.

9.2.3 Cartera en riesgo alto

Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades responsables del pago que estén en proceso de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y toda la cartera que se encuentre mayor o igual a 361 días.

9.3 PRESCRIPCIÓN DE LA DEUDA


Respecto a la factura, debe tenerse en cuenta lo consagrado en la Ley 1231 de 2008, modificatoria de los artículos 772, 773, 774, 777, 778 y 779 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, en concordancia con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 50 de la Ley 1438 de 2011.

Según la Ley 1231 de 2008, el Art. 772 del Decreto 410 de 1971 Código de Comercio quedará así: "Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio, podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio. No podrá librarse factura alguna que no corresponda a bienes entregados real y materialmente o a servicios efectivamente prestados en virtud de un contrato verbal o escrito. El emisor vendedor o prestador del servicio emitirá un original y dos copias de la factura. Para todos los efectos legales derivados del carácter de título valor de la factura, el original firmado por el emisor y el obligado, será título valor negociable por endoso por el emisor y lo deberá conservar emisor, vendedor o prestador de servicio. Una de las copias se le entregará al obligado y la otra quedará en poder del emisor para sus registros contables".

A su vez el Artículo 3 de la ley en comento (1231 de 2008) señaló, que además de los requisitos contemplados en los artículos 621 del Código de Comercio, y 617 del Estatuto Tributario Nacional o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, la factura deberá reunir:

- a. La fecha de vencimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 673. En ausencia de mención expresa en la factura de la fecha de vencimiento, se entenderá que debe ser pagada dentro de los treinta días calendario siguiente a la emisión.
- b. La fecha de recibo de la factura, con indicación del nombre, o identificación o firma de quien sea el encargado de recibirla según lo establecido en la presente ley (constancia de radicación).
- c. El emisor vendedor o prestador del servicio, deberá dejar constancia en el original de la factura, del estado de pago del precio o remuneración y las condiciones del pago si fuere el caso. A la misma obligación están sujetos los terceros a quienes se haya transferido la factura.

En caso de que la factura no cumpla la totalidad de los requisitos legales anteriormente señalados no tendrá el carácter de título valor. Sin embargo, la omisión de cualquiera de estos requisitos, no afectará la validez del negocio jurídico que dio origen a la factura.

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:16-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

Serán aplicables a las facturas de que trata el Artículo 5 de la Ley 1231 de 2008, las normas relativas a la letra de cambio, que consagra el Decreto Ley 410 de 1971, artículo 779.

La caducidad de la Acción cambiaria de regreso del último tenedor, de que tratan los Artículos 787 y 788 del Código de Co se dará por:

- No haber sido presentado el título en tiempo para su aceptación o para su pago, y
- No haber levantado el protesto conforme a la ley.

Los términos de que depende la caducidad de la acción cambiaria no se suspenden sino en los casos de fuerza mayor y nunca se interrumpen. Art. 788 del Código de Comercio.

El artículo 789 del Código de Comercio señala, que la letra de cambio prescribe en tres (3) años contados a partir del día del vencimiento, lo cual se aplicaría a la factura de servicios de salud.

10 SANEAMIENTO DE CARTERA


Para efecto de los procesos de saneamiento contable de las cuentas por cobrar, de cartera y similares, que ya hayan cumplido con las 3 etapas de cobro citadas en el presente manual, será el Comité de Sostenibilidad Financiera y Contable de la ESE ISABU quien revise, valide, y emita el concepto sobre la gestión adelantada frente a cada obligación y en consecuencia, autorizara o no a la Tesorería General de la ESE ISABU para depurar y castigar los valores que presenten un estado de cobranza infructífero o pago incierto, buscando que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de la IPS.

Para el castigo de las cuentas por cobrar, se tendrán en cuenta como mínimo las siguientes condiciones:

- Cuando los derechos u obligaciones que no obstante su existencia y persistencia en el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico no fue posible lograr el pago por parte del deudor.
- Cuando el derecho o la obligación carece de soportes idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su pago.
- Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona natural.
- Cuando evaluada y establecida la relación costo vs beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso que lo que se pueda recaudar.
- Cuando el deudor haya sido liquidado legalmente.
- Cuando se demuestre Incapacidad económica del deudor.
- Por imposibilidad de ubicar al deudor y codeudor o codeudores.

Para adelantar el proceso de saneamiento de las cuentas por cobrar de la ESE ISABU, las partidas susceptibles a eliminación deberán haber sido provisionadas en su totalidad con anterioridad a la depuración contable extraordinaria pertinente. Del mismo modo se deberá contar con el concepto favorable del comité de sostenibilidad financiera y contable, quien evaluara el expediente correspondiente, el cual constará como mínimo de una ficha o consolidado que contenga:

- a. Detalle de las partidas sujetas a castigo, comprenderá el número de la factura, la fecha de la misma, Nit y nombre del deudor, las acciones administrativas adelantadas que llevaron a cabo para evitar su pérdida, con sus respectivos soportes. Parte que será diligenciada por la Tesorería General de la Entidad.
- b. Acciones pre jurídicas y jurídicas que contra el deudor se adelantaron, las que comprenderán: Concepto de relación

	MANUAL DE CARTERA	FECHA ELABORACION: 31-03-2015
		FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001	PAGINA:17-18
	VERSION: 2.0	REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021


costo vs beneficio que permita establecer las necesidades de su eliminación título valor.

Con todo lo anterior el comité de sostenibilidad financiera y contable, procederá a dejar constancia del estudio y autorización para la eliminación o baja de la cartera objeto de análisis, solicitándose a la Gerencia elaborar resolución que ordene a la Tesorería General de la ESE ISABU efectuar los registros contables que den de baja la cartera. En todo caso el acto administrativo (Resolución) contendrá un artículo que ordene informar a la junta directiva sobre la cartera autorizada para el castigo.

11 DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Las normas relacionadas en el presente manual, son las establecidas por el Estado Social de Derecho Colombiano, que regulan el Sistema de Seguridad Social en Salud.

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Artículo 209. Principios que regulan la Administración Pública.
- LEY 1438 De 2011. Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1231 DE 2008. Por la cual se unifica la factura como título valor como mecanismo de financiación para el micro, pequeño y mediano empresario, y se dictan otras disposiciones.
- LEY 1122 DE 2007. Artículo 13. Pago de los servicios de Salud.
- LEY 1066 DE 2006. Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
- LEY 716 DE 2001. Por la cual se expiden normas para el saneamiento de la información contable en el sector público, y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones.
- LEY 100 DE 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 4747 DE 2007. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
- DECRETO 4747 DE 2007. Artículo 27. Liquidación de Contratos por Prestación de Servicios de Salud.
- DECRETO 4747 DE 2007. Artículo 22. Obligatoriedad de adopción del Manual Único de Glosas, devoluciones y respuestas.
- DECRETO 4473 DE 2006. Manual de Cartera.
- DECRETO 1282 DE 2002. Por el cual se reglamenta la Ley 716 del 24 de diciembre de 2001, sobre el saneamiento contable en el sector público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones.
- DECRETO 2649 DE 1993. Artículo 62. PUC Cuentas y Documentos por Cobrar (provisión de cartera).

	MANUAL DE CARTERA		FECHA ELABORACION: 31-03-2015
			FECHA ACTUALIZACION: 29-03-2021
	CODIGO: 3300-CAR-M-001		PAGINA:18-18
	VERSION: 2.0		REVISO Y APROBO: Resolución 176 del 2021

- RESOLUCIÓN 3239 DEL 26 DE AGOSTO DE 2013. La cual fue modificada con resolución 3029 del 22 de julio de 2014 – Compra de Cartera.
- RESOLUCIÓN 3047 DE 2008. Manual único de glosas, devoluciones y respuestas.
- RESOLUCION 3047 DE 2008. ANEXO TÉCNICO No. 6. Manual Único de Glosas, devoluciones y respuestas.
- CÓDIGO DE COMERCIO. Artículo 789. Prescripción de la Letra de Cambio.

12 CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1.0	31-03-2015	Elaboración del manual (Grupo Profesional de Tesorería y Oficina Asesora Jurídica; Equipo Facilitador de Calidad y Auditoria ESE ISABU).	Comité Coordinador control Interno y calidad
2.0	29-03-2021	Actualización completa del Manual de acuerdo a los nuevos estándares normativos	Resolución 176 del 2021