

**RESOLUCIÓN N° 127**  
(07 de Noviembre de 2018)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA EL RECAUDO DE CARTERA DE LA E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO.”**

La Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, en ejercicio de las atribuciones constitucionales, legales, estatutarias, en especial las conferidas por el Acuerdo No. 03 del 06 de febrero de 2006, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo es una entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaria de Salud Departamental, sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 100 de 1993 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

Que mediante Resolución No. 295 del 17 de diciembre de 2015, la representante legal de la época de la Entidad adoptó los manuales de cartera y único de glosas, devoluciones y respuestas; para el proceso de gestión financiera en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

Que la Superintendencia Nacional de Salud exigió que el Manual de Cartera, debía ser sometido a aprobación de la Junta Directiva de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo y luego ser adoptado mediante acto administrativo expedido por la representante legal, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7 del Decreto 1876 de 1994, *“Por el cual se reglamentan los artículos 96, 97 y 98 del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado”*; el numeral 1° del artículo 2° de la Ley 1066 de 2006, *“Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones”* y el numeral 7 del artículo 18 del Acuerdo 03 de 2006, expedido por la Junta Directiva de la Entidad, *“Por el Cual se reforma el Estatuto de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo del Departamento de Santander”*, que establece que dentro de las funciones de ésta se encuentra *“Aprobar los manuales de funciones y procedimiento.”*

Que en cumplimiento de lo anterior, la Coordinadora de Facturación y Cartera de la Entidad proyectó el Manual para el Recaudo de Cartera para el proceso de gestión financiera de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo, el cual fue revisado por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y la Jefe de Control Interno de la Entidad, y sometido al visto bueno del Comité de Cartera de la Institución.

Que mediante Acuerdo No. 15 del 07 de noviembre de 2018, la Junta Directiva aprobó el Manual para el Recaudo de Cartera para el proceso de gestión financiera de la ESE Hospital Psiquiátrico San Camilo.



Que debido a lo expuesto en precedencia, se hace necesario adoptar el Manual para el Recaudo de Cartera, para el proceso de gestión financiera en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo, para asegurar su observancia y cumplimiento en la Institución.

En mérito de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR** el Manual para el Recaudo de Cartera, para el proceso de gestión financiera en la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

**ARTÍCULO SEGUNDO: INCORPORAR** al presente acto administrativo el Manual para el Recaudo de Cartera Actualizado, que se encuentra anexo en diez (10) folios y hace parte integral del presente documento.

**ARTÍCULO TERCERO: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El Manual para el Recaudo de Cartera es de obligatoria observancia y cumplimiento por las personas que hacen parte del para el proceso de gestión financiera de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo.

**ARTÍCULO CUARTO: PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.** El Manual para el Recaudo de Cartera, será revisado y actualizado periódicamente por la persona y/o área que designe la representante legal, atendiendo las disposiciones que son aplicables a la E.S.E., así como los procedimientos, instructivos, manuales, guías y protocolos.

**ARTÍCULO QUINTO: DEROGATORIAS.** El presente acto administrativo deroga la Resolución No. 295 del 17 de diciembre de 2015, en lo relativo al Manual para el Recaudo de Cartera Versión 1, y demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA.** El presente acto administrativo rige a partir de su expedición.

Dado en Bucaramanga, a los siete (07) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**AURA ISABEL OROZCO VEGA**  
Gerente

  
Revisó: Dra. Gloria Andrea Castillo Amado.  
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Proyectó: Olga Lucia Mantilla.  
Coordinadora Planeación.





# MANUAL PARA EL RECAUDO DE CARTERA

- Proceso: Gestión Financiera y Contabilidad

**Código:** AP-GFI-ML-03

**Versión:** 02

**Fecha de aprobación:** 07 de Noviembre de 2018

Empresa Social del Estado



**San Camilo**

Hospital Psiquiátrico

*...Trabajo humanizado para su salud mental*




TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....3

2. ALCANCE DE APLICACIÓN.....3

3. MARCO LEGAL.....3

4. PRINCIPIOS.....4

5. OBJETIVOS.....3

¡Error! Marcador no definido.

6. RESPONSABILIDAD DE LA CARTERA.....5

7. CLASIFICACION DE CARTERA.....5

8. CONCILIACIÓN CONTABLE DE LA CARTERA CORRIENTE.....6

9. DETERIORO DE CARTERA.....7

10. ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA.....8

11. POLITICA DE REVISIÓN DEL MANUAL.....9

12. CONTROL DE CAMBIOS.....10





## 1. INTRODUCCION

---

La Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo es una entidad pública descentralizada del orden departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría de Salud Departamental o al ente que haga sus veces e integrante del sistema general de seguridad social en salud y sometida al régimen jurídico previsto en la Ley 100 de 1993 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

Ahora bien, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 209 y 29 de la Constitución Política, 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1066 de 2006 y su Decreto Reglamentario 4473 de 2006, Ley 1122 de 2007 y demás normas concordantes, la E.S.E. debe propender por el óptimo manejo de los recursos y la recuperación de la cartera, para lo cual debe realizar un adecuado monitoreo de ésta, a fin de controlar su crecimiento y evitar el desmejoramiento de su calidad por edades, e implementar las instancias de gestión estructurada y sistemática de cobro persuasivo, pre-jurídico y jurídico.

En este Manual se establece el proceso administrativo de cartera y las etapas que deben adelantarse para la conservación productiva, adecuada rotación y recuperación de la misma, tales como, planeación, organización, coordinación, control y vigilancia, con el fin de evitar su deterioro y el impacto negativo en el estado de resultados, siendo obligatoria su aplicación. Siendo aprobado bajo Acuerdo de Junta Directiva N° 15 del 7 de Noviembre de 2018.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

---

La determinación de cobro y manejo de la cartera, y su recuperación es una responsabilidad primaria de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del personal del área financiera y de cartera; sin embargo, el presente manual aplica a las áreas administrativas de la **E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO**, así como a las personas naturales o jurídicas que apoyen las labores y/o desarrollen actividades dirigidas al cobro, manejo y recuperación de la cartera de la Institución.

## 3. MARCO LEGAL

---

El marco legal aplicable a la E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo es el artículo 29 y 209 de la Constitución Política; el Título Preliminar y Título II, Capítulo III, artículo 195, 196 y 198 de la Ley 100 de 1993, "Por la cual se establece el Sistema General de Seguridad



Social Integral", en concordancia con el artículo 16 del Decreto 1876 de 1994; el Decreto 0098 del 14 de agosto de 1995, proferido por el Gobernador de Santander, "Por medio del cual se transforma un Hospital Departamental en Empresa Social del Estado"; el Acuerdo No. 003 del 06 de febrero de 2016, "Por el Cual se reforma el Estatuto de la Empresa Social del Estado Hospital Psiquiátrico San Camilo del Departamento de Santander"; la Ley 1066 de 2006, "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones" y su Decreto Reglamentario 4473 de 2006, 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" y demás normas concordantes

---

#### 4. PRINCIPIOS

Los principios que regulan el proceso administrativo de cartera, son los aplicable a la Administración Pública previstos en los artículos 209 y 29 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

---

#### 5. OBJETIVOS

Brindar lineamientos para una adecuada administración de la cartera de la E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, de tal forma que todas las actuaciones referentes a este proceso, se adelanten conforme al presente manual.

Definir políticas y procedimientos para la administración eficiente de la cartera de la E.S.E, teniendo en cuenta que la recuperación de la misma es una responsabilidad primaria de la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del personal del área financiera y de cartera.

Organizar la ejecución del proceso administrativo de recuperación de los recursos adeudados por las Entidades Responsables de Pago, tales como, entes territoriales, EPS, EPS-S, empresas de seguros, otras empresas del Estado, empresas particulares, IPS, personas jurídicas, personas naturales, entre otras, originados en la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos.

Fijar lineamientos y procedimientos de cobro persuasivo, pre-jurídico y jurídico para el recaudo de la cartera de la E.S.E. HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, en pro de la generación del ingreso y la liquidez institucional.



## 6. RESPONSABILIDAD DE LA CARTERA

---

La Subdirección Administrativa y Financiera, a través del personal del área financiera y de cartera, es responsable del control de la información de la cartera de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, de manera que permita llevar una trazabilidad de las facturas, glosas, devoluciones, pagos y edad de la misma, para generar información útil, oportuna y veraz para la toma de decisiones, que facilite la gestión de cobro y recuperación de la misma.

### 6.1 Responsabilidad de los empleados de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

Los empleados de la **E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO**, que intervengan en los procesos de recaudo y normalización de cartera previstos en el presente manual responderán por acción u omisión, de conformidad con las normas previstas en la Constitución Política, la ley y el presente Manual.

### 6.2 Responsabilidad de los asesores, auxiliares y contratistas

Las personas naturales y jurídicas, que en virtud de un contrato suscrito con la **E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO** intervengan en los procesos de recaudo y normalización de cartera previstos en el presente manual, responderán por los conceptos, estudios y demás actuaciones profesionales o de apoyo que hayan sido encomendadas en el contrato o por la ley, tanto por acción como por omisión.

## 7. CLASIFICACION DE CARTERA

---

La cartera de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, se clasifica teniendo en cuenta lo siguiente:

### 7.1 Según la naturaleza:

- a) Cartera con garantía en título valor (facturas, pagarés o letras por copagos y cuotas de recuperación);
- b) Cartera por contratación con IPS, EPS o EPS-S Pública y Privada, entidades territoriales y nacionales, y regímenes especiales por venta de servicios de salud;
- c) Cartera por la prestación de servicios de salud a usuarios asegurados autorizados o no por IPS, EPS o EPS-S Pública y Privada, entidades territoriales y nacionales, por venta de servicios de salud.
- d) Cartera por la prestación de servicios de salud a usuarios asegurados autorizados o no con entidades de Seguros SOAT, ARL y otros pagadores, por venta de servicios de salud.

### 7.2 Según la cuantía:

- a) De mínima cuantía: La cartera cuyo valor no supere el equivalente a cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- b) De menor cuantía: La cartera cuyo valor este entre cuarenta (40) y ciento cincuenta



(150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

c) De mayor cuantía: La cartera cuyo sea superior a los ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**7.3 Según la edad de la obligación:** Se contabilizada a partir de la fecha de radicación:

- a) De 1 a 60 días
- b) De 61 a 90 días
- c) De 91 a 180 días
- d) De 181 a 360 días
- e) Mayor de 360 días.

**7.4 Según la fecha de vencimiento:** Se contabiliza a partir de la fecha que el deudor conoce la obligación más el término establecido para su cancelación:

- a) De 1 a 60 días.
- b) De 61 a 90 días.
- c) De 91 a 180 días.
- d) De 181 a 360 días.
- e) Mayor de 360 días.

## 8. CONCILIACIÓN CONTABLE DE LA CARTERA CORRIENTE

---

La cartera corriente se encuentra a cargo del Área Financiera, en dónde se procesara la distribución por entidades.

La cartera deberá ser depurada, liquidando para cada entidad el monto de lo adeudado, consolidando la información que la sustente, los títulos y los soportes idóneos de las obligaciones, con el fin de adelantar las conciliaciones con los agentes involucrados, que culmine con el pago o el acuerdo de pago.

**Depuración de cartera.** Una vez se culmine el proceso de conciliación de la cartera corriente, tanto interno (área de cartera y contabilidad) como externo (con las ERP) y agotadas las acciones administrativas de conciliación con el deudor; la cartera que se ha identificado como irrecuperable, se llevará al Comité de Cartera, quien decidirá surtir el proceso de depuración y el Secretario de este Comité deberá remitir con los soportes correspondientes (documentos que respaldan la gestión administrativa realizada, concepto técnico en el que resuma su gestión, archivo detallado por factura de la cartera a depurar e informe de la misma) para evaluación al Comité de Sostenibilidad Contable de la E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO.

El Comité de Sostenibilidad Contable emitirá concepto favorable sobre la documentación e iniciará las acciones de su competencia, de conformidad con la resolución que se encuentre vigente.

Adicionalmente se incluirán en el Boletín de Deudores Morosos del Estado todos los deudores conforme a la Ley 716 de 2001 modificada y prorrogada por la Ley 901 de 2004.



## 9. DETERIORO DE CARTERA

La E.S.E. HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO evaluará al cierre de cada periodo contable o para estados financieros intermedios o cuando sea requerido, si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de ellos está deteriorado.

Un activo financiero (factura de venta), presentara indicios de deterioro o se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y sólo si, existe evidencia objetiva del deterioro.

Lo anterior como consecuencia, de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo, y ese evento o eventos causantes de la pérdida tienen un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de ellos, y adicionalmente dicho deterioro puede ser medido o estimado con fiabilidad.

La E.S.E. deberá aplicar y reconocer una pérdida por deterioro de valor especial a las cuentas por cobrar o activos financieros cuando:

1. El deudor haya iniciado un proceso de reestructuración, conforme a lo dispuesto por la Ley 1116 de 2006 u otras normas o sea intervenida por su correspondiente entidad de vigilancia y control, se reconocerá un deterioro del 100% del valor de la cuenta por cobrar.
2. La entidad deudora "EPS" este incurso en causales de liquidación decretada por la Supersalud, se procede a deteriorar el 100% del valor de la cuenta por cobrar.
3. La entidad deudora "EPS" este incurso en causales de intervención decretada por la Supersalud, se procede a deteriorar el 50% del valor de la cuenta por cobrar.
4. La cuenta por cobrar se ha clasificado como "de dudoso recaudo" y su morosidad es mayor o igual a 360 días, se reconocerá un deterioro de valor del 100% del valor del activo financiero.
5. La cuenta por cobrar se ha reestructurado y surgen nuevos acuerdos de pago, pero el deudor ha incumplido el nuevo acuerdo, se deberá deteriorar el 100% de las cuotas vencidas a la fecha de presentación de los estados financieros.

El valor en libros del activo financiero se reduce mediante una subcuenta del rubro de cuentas por cobrar, denominada deterioro de cuentas por cobrar, de naturaleza crédito.

El importe de la pérdida se reconocerá contra un gasto en el resultado del periodo.

Si en una medición posterior, las perdidas por deterioro disminuyen debido a eventos objetivamente relacionados con su origen, se disminuirá el valor del deterioro acumulado y se afectara el resultado del periodo como un ingreso por recuperación de deterioro de activos financieros. En todo caso, las disminuciones del deterioro no superaran las perdidas por deterioro previamente reconocidas en el resultado.



## 10. ETAPAS DEL RECAUDO DE CARTERA

### 10.1 Cobro Persuasivo

El 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.

Se adelantará por el área y/o responsable de cartera con apoyo del área de facturación frente a las entidades responsables de pago (ERP) cuando la cartera tenga un vencimiento superior a los sesenta y un (61) días, con el fin de obtener el pago inmediato o un acuerdo de pago de los créditos a favor de la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas y/o correos electrónicos enviados con intervalos máximos de diez (10) días. Con estos soportes se creará un expediente físico y digital de seguimiento de la actuación administrativa de recuperación de cartera iniciada.

Si el deudor y la E.S.E. llegan a un acuerdo de pago, debe suscribirse el documento respectivo, con el fin de tener un soporte del compromiso adquirido, sin que ello, signifique la novación ni restructuración del crédito. Así mismo, para aceptar la forma y plazo para efectuar el pago de la obligación la entidad tendrá en cuenta factores como la cuantía de la obligación, edad de la cartera, situación económica de la entidad y las normas legales que la regulen. El responsable de cartera debe hacer seguimiento al cumplimiento del acuerdo.

El acuerdo de pago debe contener como mínimo los siguientes aspectos:

1. Plena identificación de las partes.
2. Identificación de la obligación, incluyendo valor, intereses y concepto de la misma.
3. Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota.
4. Dirección y teléfono del deudor y/o su representante legal para notificaciones.

### 10.2 Cobro Pre-Jurídico

El cobro pre-jurídico son todas las acciones de cobro que se adelantan frente al no pago del deudor ante el cobro persuasivo, para recuperar la cartera antes de presentar una demanda judicial ante el respectivo juez.

El área y/o responsable de cartera deberá tener informe actualizado sobre las ERP con cartera vencida superior a los noventa (90) días, y dentro del término máximo de quince (15) días enviara una comunicación al deudor, suscrita por la (el) representante legal, previa revisión de la (del) jefe de la oficina jurídica, con el fin de obtener el pago inmediato de la obligación y evitar el inicio de una demanda ejecutiva, intereses moratorios, embargo de bienes y cuentas bancarias, y costas del proceso.

El Comité de Cartera deberá analizar los casos frente a los cuales se inició el cobro pre-jurídico y en casos especiales determinar a qué entidades se les va a iniciar cobro jurídico.



No obstante lo anterior, si la obligación no es cancelada por el deudor después del envío de la comunicación realizada en esta etapa y la cartera llega al término de 180 días de vencida, se deberá dar traslado a la oficina jurídica para el inicio de la etapa de cobro jurídico.

El traslado de la cartera vencida debe ser enviado a la oficina jurídica con un oficio suscrito por el responsable del área de cartera adjuntando el expediente con la documentación recopilada en la etapa de cobro persuasivo y en ésta, así como la liquidación de la obligación con los intereses a que haya lugar.

### **10.3 Cobro Jurídico**

El cobro jurídico es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el Código General del Proceso, con el objeto de lograr la satisfacción de la obligación hasta con el remate de los bienes del deudor, que se adelanta con sujeción a las normas previstas para los procesos ejecutivos regulados en la legislación procesal civil.

La (el) Jefe de la Oficina Asesora Jurídica una vez reciba el traslado del expediente por parte del responsable de cartera, iniciara las acciones necesarias para obtener el reconocimiento y pago de acreencias vencidas y en mora por la prestación de servicios de salud por parte de la E.S.E., y dentro del término máximo de ocho (8) días, deberá proyectar el respectivo poder y demanda ejecutiva a instaurar ante la jurisdicción ordinaria, teniendo como base el título valor respectivo y solicitando las medidas cautelares que garanticen el pago de la obligación, buscando en todo caso el acercamiento con el deudor, a fin de lograr el recaudo de la cartera vencida de la entidad.

Trimestralmente la (el) Jefe de la Oficina Asesora Jurídica deberá presentar un informe al Comité de Cartera del estado de los procesos.

La Subdirección Administrativa y Financiera, prestará el apoyo necesario, con el fin de hacer efectiva las gestiones contenidas en este numeral.

## **11. POLITICA DE REVISIÓN DEL MANUAL**

---

El líder de facturación y cartera o quien haga sus veces, será el encargado de la revisión anual del presente manual, para lo cual deberá oportunamente informar a la oficina de Sistemas Integrados de Gestión (SIG) las modificaciones propuestas, con base en las necesidades de actualización que surjan, teniendo en cuenta las sugerencias presentadas por los colaboradores de la ESE HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO. Una vez aprobadas las modificaciones se autorizará la puesta en vigencia de la nueva versión del presente manual.

El presente MANUAL entrará en vigencia en la fecha de su aprobación, por parte de la Junta Directiva y deroga y sustituye todas las políticas anteriores vigentes hasta la fecha de aprobación del presente manual.

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ELABORÓ	FECHA			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PARTICIPANTES
		DÍA	MES	AÑO		
01	Referente del Proceso de Gestión Financiera	10	12	2015	Creación del Manual de Cartera.	Referente del Proceso de Gestión Financiera y Referente del Proceso de Control Interno
02	Coordinadora de facturación y cartera	16	03	2018	Modificación y adecuación del Manual de Cartera, de acuerdo a las normas y procedimientos aplicables a la E.S.E.	Comité de Cartera, Coordinadora de facturación y cartera, Jefe Oficina Asesora Jurídica – Control Interno