

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)

“POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA Y MODIFICA EL MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA PARA EL HOSPITAL SAN JUAN BOSCO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO”

EL GERENTE del Hospital San Juan Bosco Empresa Social del Estado, en ejercicio de sus atribuciones legales y, especialmente, de las que le confieren los artículos 209 de la Constitución Nacional, atendiendo el Numeral 1º Artículo 2º Ley 1066 de 2006 y el libro 3º del Dcto. 1625 de 2016, y

CONSIDERANDO

Que por disposición expresa del Artículo 209 de la C.N., la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que la Ley 1066 de 2006 y sus modificaciones por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones y particularmente, a la obligatoriedad de la adopción de los reglamentos internos de recaudo de cartera para todas las entidades de derecho público que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado.

Que el Hospital San Juan Bosco Empresa Social del Estado debe contar con un reglamento o manual interno de recaudo de cartera, atendiendo lo establecido en el libro 3º de la Ley 1625 de 2016, deberá ser expedido a través de normatividad de carácter general, en el orden nacional y territorial por los representantes legales de cada entidad.

Que es deber del Representante Legal de cada entidad velar por que se realice el recaudo de la cartera de manera eficiente y permanente.

Que mediante Resolución No 3014 del 30 de octubre de 2018, expedida por el entonces Gerente de la ESE, se adoptó el manual interno de recaudo de cartera para el Hospital San Juan Bosco.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

Que la Resolución No 3014 del 30 de octubre de 2018, invocó disposiciones normativas contenidas en el Dcto. 4473 de 2006 y en el Código de Procedimiento Civil, las cuales fueron derogadas expresamente por el Ley 1625 de 2016 y la Ley 1564 de 2012, respectivamente.

Que, en razón a lo anterior, la Gerente de la Empresa Social del Estado considera es indispensable actualizar el manual interno de recaudo de cartera para el Hospital San Juan Bosco atendiendo el orden jurídico vigente a la fecha.

Por lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Actualizar el Manual de Procedimiento de Gestión del Cobro de la Cartera, Cobro Persuasivo, Cobro Jurídico y Cobro Coactivo de El Hospital San Juan Bosco Empresa Social del Estado, tal cual como se presenta a continuación:

MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA

CONTENIDO

CAPITULO I	6
GENERALIDADES	6
1.- INTRODUCCIÓN. Para la E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR	6
2.- ANTECEDENTES. La E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR	6
3.- OBJETIVO GENERAL:	7
4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ALCANCE.....	7
ALCANCE DEL PRESENTE MANUAL:.....	7
5.- MARCO LEGAL.	7
6.- RESPONSABLE:.....	8
7.- PRINCIPIOS:	9
8.- RESPONSABILIDADES ÁREA DE CARTERA: son responsabilidades del área de cartera de obligatorio cumplimiento:	9
9.- DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:	10
10.- SISTEMA DE INFORMACIÓN:.....	10
11.- DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CARTERA DENTRO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR:	11

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

CAPITULO II.-.....	12
DE LOS DEUDORES	12
12.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA. -	12
13.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR CUANTÍA.....	12
14.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR ANTIGÜEDAD.....	12
15.- CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN.....	13
16.- CONDICIONES DEL DEUDOR.....	13
17.- CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA.	14
CARTERA EN RIESGO BAJO:	14
CARTERA EN RIESGO MEDIO:	14
CARTERA EN RIESGO ALTO:	15
18.- DEFINICIÓN DE PROVISIÓN DE LA CARTERA:.....	15
19.- ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE LA CARTERA.....	15
20.- POLÍTICA DE DETERIORO DE CARTERA PARA NIIF:.....	16
TASAS CERO CUPÓN EN PESOS	17
DETERIORO FACTURACION NO RADICADA:.....	18
DETERIORO GLOSAS Y DEVOLUCIONES:.....	18
AJUSTE VA:	18
POR LA EDAD DE LA CARTERA:	19
CASOS ESPECÍFICOS:.....	19
21.- CASTIGO DE CARTERA.....	20
CONDICIONES DE CASTIGO:.....	20
22.- PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES:	21
CAPITULO III.-	22
IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO	22
COBRO PERSUASIVO	22
23.- COBRO PERSUASIVO:.....	22
24.- PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO:	23
25.- ESTADO DE CARTERA DE LAS OBLIGACIONES A FAVOR DE LA ENTIDAD, EN LA ETAPA DE COBRO PERSUASIVO	23
26.- NOTIFICACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO.....	23
27.- RESPUESTA A LA CIRCULARIZACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO:	24
29.- INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DEL RESPONSABLE DE PAGO.....	25
30.- CITACIÓN AL DEUDOR (responsable del pago).....	26
31.- ENTREVISTA Y REQUERIMIENTO DEL DEUDOR.....	26
32.- CONSIGNACIÓN.....	26

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

33.- SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO.	26
34.- INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO.	29
35.- IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO.	29
36.- REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA.	30
37.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.	30
ETAPA DE COBRO JURÍDICO.	30
38.- COBRO JURÍDICO.	30
39.- INICIO DEL COBRO JURÍDICO.	31
JURISDICCIÓN COACTIVA.	31
40.- COBRO COACTIVO:.....	31
42.- FUNCIONES DEL TÉCNICO ADMINISTRATIVO SU CALIDAD DE FUNCIONARIO EJECUTOR.	32
43.- FUNCIONES DE LOS ABOGADOS SUSTANCIADORES.	33
44.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A LOS PROCESOS.	34
45.- PROCEDENCIA DEL COBRO COACTIVO.	35
46.- OPORTUNIDAD.	35
47.- PARTES.	35
48.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE.	35
49.- MANDAMIENTO EJECUTIVO O DE PAGO.	36
50.- REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO EJECUTIVO.	37
51.- NOTIFICACIÓN PERSONAL.	37
52.- FORMAS DE NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIAS QUE DECIDEN RECURSOS.	37
53.- NOTIFICACIÓN POR CORREO.	38
54.- NOTIFICACIONES DEVUELTAS POR EL CORREO.	38
55.- CONSTANCIA DE LOS RECURSOS.	38
57.- CARTERA OBJETO DE COBRO COACTIVO.	39
58.- TÍTULOS EJECUTIVO:.....	39
59.- EJECUTORIA.	39
60.- RECURSOS.	39
61.- CÓMPUTO DE TÉRMINOS. T.	40
62.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PROCESO.	40
63.- INTERVENCIÓN DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA.	40
64.- EXAMEN DEL EXPEDIENTE.	41
65.- ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.	41
66.- MEDIDAS CAUTELARES, OBJETO, COMPETENCIA, OPORTUNIDAD Y ALCANCES.	41
67.- LÍMITE DE LOS EMBARGOS.	41

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

68.- PROCEDIMIENTO PARA DECRETAR EMBARGOS.....	42
69.- LIMITE DE INEMBARGABILIDAD.....	42
70.- REGISTRO DEL EMBARGO.....	43
71.- TRÁMITE PARA ALGUNOS EMBARGOS.....	43
72.- SECUESTRO.....	44
74.- LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES.....	46
75.- EXCEPCIONES Y NULIDADES - INCIDENTES DE EXCEPCIONES.....	46
76.- EXCEPCIONES.....	46
77.- EXCEPCIONES DE FONDO O MERITO.....	47
78.- PRUEBAS.....	47
80.- EXCEPCIONES PROBADAS.....	47
82.- CAUSALES DE NULIDAD Y OPORTUNIDAD PARA ALEGARLAS.....	48
83.- SANEAMIENTO DE LA NULIDAD.....	48
84.- INTERRUPTIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS PROCESOS - PROCEDENCIA.....	49
85.- SENTENCIA DE LA ORDEN DE EJECUCIÓN. De conformidad con el artículo 836 del Estatuto Tributario,	50
86.- CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN, SENTENCIA Y CONDENA EN COSTAS.....	51
87.- LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO Y LAS COSTAS.....	51
88.- LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DEL CRÉDITO.....	51
89.- TRASLADO DE LA LIQUIDACIÓN.....	51
90.- APROBACIÓN O MODIFICACIÓN.....	51
91.- AVALUÓ Y PAGO CON BIENES.....	51
93.- ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.....	53
CAPITULO IV.....	53
DISPOSICIONES FINALES – VIGENCIA.....	53
94.- DISPOSICIONES FINALES:.....	53
95.- GLOSARIO:.....	53
96.- BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFÍA:.....	54
97.- EVALUACIÓN:.....	54
FENIX LEONOR BARRAZA CANTILLO.....	54
GERENTE.....	54

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

CAPITULO I GENERALIDADES

1.- INTRODUCCIÓN. Para la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, es necesario contar con un manual que reglamente los procesos y procedimientos ágiles, eficaces, eficientes y oportunos, con el fin de obtener liquidez de los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, el Dcto 1625 de 2016, y las leyes 1122 de 2007, 1438 de 2011, 1797 de 2016 y demás normas concordantes que las modifiquen o adicionen. El manejo y administración adecuada de los recursos que provienen de la facturación de servicios de salud hace parte de una buena gestión administrativa, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de recaudo de cartera en sus etapas; Planeación, Organización, Coordinación, Control y Seguimiento, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

2.- ANTECEDENTES. La **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, a partir de la vigencia de la Ley 1066 de 2006, indica que todas las entidades públicas de todos los niveles tengan que recaudar rentas o caudales públicos como es el caso de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, deberá dar aplicación al procedimiento de cobro administrativo coactivo establecido en el Estatuto Tributario. Por su parte, el artículo 2º de la referida ley, establece la obligatoriedad de adoptar el reglamento interno de recaudo de cartera, reglado en los artículos 3.1.1 y siguientes del Dcto. 1625 de 2016, los cuales establecen 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 consten en documentos que presten mérito ejecutivo, por lo que revisten a la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, de la prerrogativa de cobro coactivo o podrán acudir ante los jueces competentes.

Igualmente, la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, implementara un procedimiento administrativo de cobro coactivo que faculta a la empresa para hacer efectivos directamente los créditos a su favor, previo o sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria. La finalidad, es obtener el pago forzado de las obligaciones a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, llegando incluso a la venta en pública o subasta de los bienes del **DEUDOR** (responsable del pago), cuando ha sido renuente al pago voluntario de las obligaciones contraídas con el Hospital.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

3.- OBJETIVO GENERAL: El objetivo general del presente manual interno de recaudo de cartera es el de instaurar un proceso administrativo de gestión adecuada del recaudo con unos componentes claros y definidos.

4.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ALCANCE.

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

ALCANCE DEL PRESENTE MANUAL: El presente Manual Interno de Recaudo de Cartera, tendrá el presente alcance e identificación del responsable de pago y estado de la cartera e ira hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo, y/o anotación contable que ponga fin al proceso.

5.- 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 a continuación:

- Acuerdo 004 de 30 de enero de 1996, por medio del cual se transforma el centro materno infantil de Bosconia Cesar, en una empresa social del estado **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO** de Bosconia Cesar de Nivel I de Atención, dotada de personería Jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa.
- La Ley 1066 de 2006 "**Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública**", en su artículo 2º, dispuso que cada una de las entidades públicas que de manera permanente tengan a su cargo el ejercicio de las

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios del Estado y que dentro de estas tengan que recaudar rentas o caudales públicos del nivel nacional o territorial deberán entre otros: Establecer mediante normatividad de carácter general, por parte de la máxima autoridad o representante legal de la Entidad Pública el "**Reglamento Interno del Recaudo de Cartera**" con sujeción a lo dispuesto en esta Ley, el cual deberá incluir las condiciones relativas a la celebración de acuerdos de pago y dar cumplimiento a lo expuesto en:

- Libro 3º artículo 3.1.1. a 3.1.7 del Dcto. 1625 de 2016, "**Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario en materia tributaria.**"
- La Ley 1122 de 2007 reglamentada por el decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008 y Decreto 313 de 2008, por medio de la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- La Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- El Decreto ley Número 019 de 2012, Ley anti trámites.
- La Ley 1797 de 2016 por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones
- La ley 1873 de 2017 por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 10. de enero al 31 de diciembre de 2018
- La Resolución 6066 de 2016 modificada por la Resolución No 000332 de 2017, 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 Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones.

6.- RESPONSABLE: El responsable del diseño, implementación, sensibilización y ejecución del presente manual interno de recaudo de la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, por delegación directa de la Gerencia, es la oficina de cartera a través del técnico administrativo y el Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera en coordinación con las áreas de: Auditoría de Cuentas Médicas, Facturación, Control Interno así:

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

- **Diseño, implementación y sensibilización:** oficina cartera a través técnico administrativo de cartera y del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.
- **Ejecución:** Área de Cartera, Auditoría de Cuentas Médicas, Facturación, Oficina jurídica
- **Vigilancia y seguimiento:** Asesor de Control Interno

7.- PRINCIPIOS: Son principios del presente manual interno de recaudo de cartera:

1. Agilidad y transparencia.
2. Depuración contable permanente y sostenible.
3. Persistencia en el cobro iniciado.
4. Registro y trazabilidad del cobro.
5. Clasificación y análisis de cartera.
6. Valoración del riesgo por entidad.
7. Proceso de depuración de glosas aplicadas por las - **ERP. Las IPS.**

8.- RESPONSABILIDADES ÁREA DE CARTERA: son responsabilidades del área de cartera de obligatorio cumplimiento:

1. Consolidación trimestral de las cifras de cartera.
2. Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, depuración contable permanente y sostenible, con los diferentes pagadores, para ello realizar las reuniones a que haya lugar para el logro de la conciliación de la cartera en el marco de la Ley 1797 de 2016.
3. Realizar circularización de saldos.
4. Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
5. Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
6. Reportar la información al contador de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, para que el a su vez reporte a la contaduría General de la nación, los deudores (responsable del pago) morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

7. Llevar a cabo el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico.
8. Entregar la información requerida por los comités de cartera y de saneamiento contable.
9. Establecer los lineamientos para la provisión de cartera, para ser presentados a comité de Cartera, y así poder recomendar a la Gerencia la mejor provisión de la cartera.

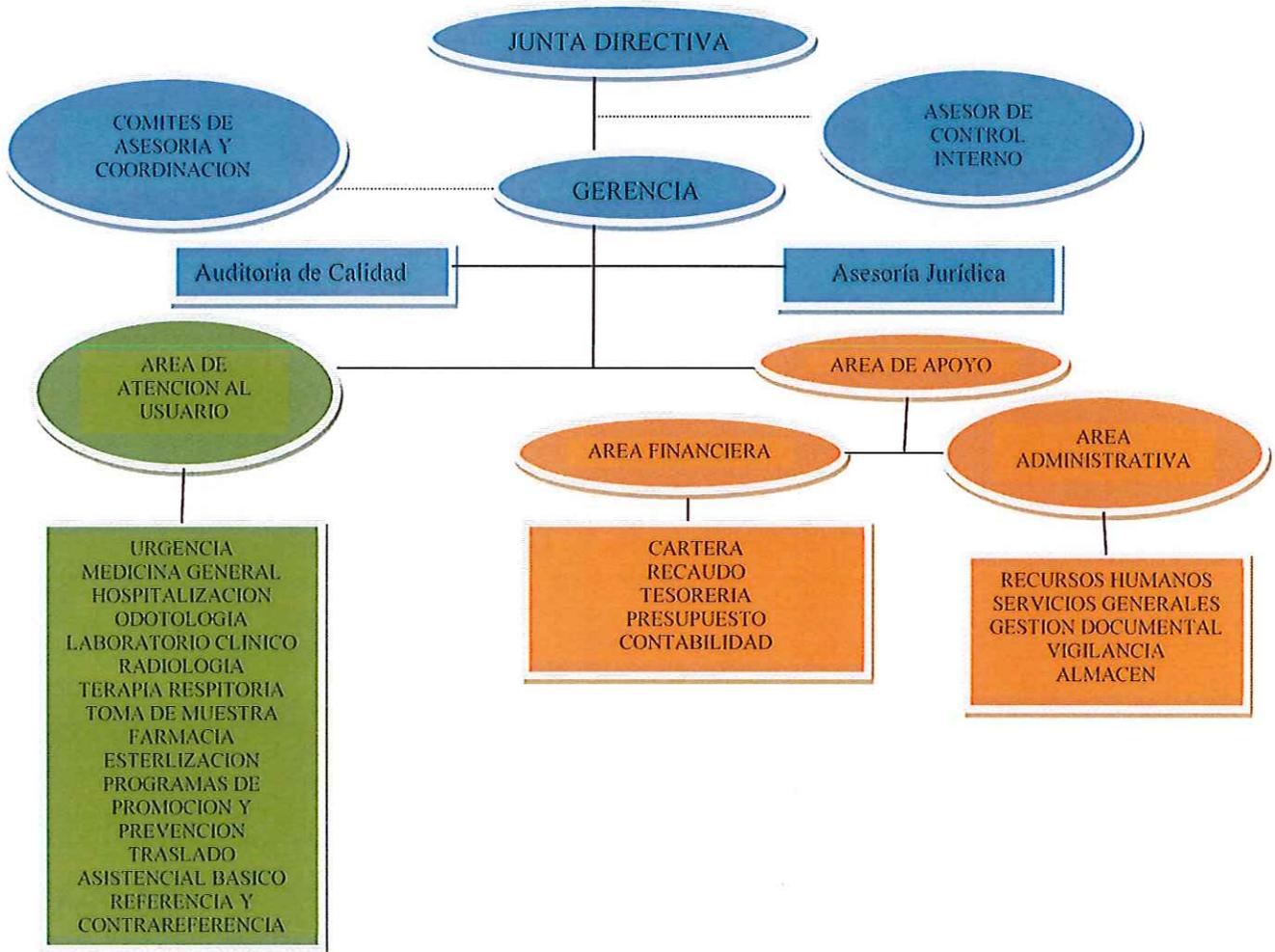
9.- DESCRIPCIÓN DE PROCESOS: El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos:

1. Organizar las actividades de cobranza e implementar controles operativos, informes y medidas de desempeño para lograr la eficiencia en la cobranza.
2. Definir las instancias de gestión de cobro:
 - 2.1 **Cobro Persuasivo** (notificación de facturación en mora, circularización de cartera, conciliaciones contables), será realizado por el técnico administrativo Líder del área de cartera.
 - 2.2 **Cobro Jurídico** (Demanda ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria). Será realizado por la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.
 - 2.3 **Cobro Coactivo** implementar y fortalecer el cobro coactivo como instancia, ante la recomendación dada por el Comité de Cartera, estará a cargo de la gerencia y la oficina jurídica a través del Asesor Jurídico asignado para el proceso de Cobro Coactivo.

10.- SISTEMA DE INFORMACIÓN: La administración de los estados de cuenta de cada uno de los deudores (responsable del pago) de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, se adelanta mediante bases de datos contenidas en el software **R-fast** versión 8.5.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

11.- DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ÁREA DE CARTERA DENTRO DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR: Téngase como estructura organizacional la siguiente, en el área de Carter



Todas las actividades jurídicas dentro del cobro o recaudo efectivo de la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, estarán a cargo de la oficina Jurídica a través del Asesor Jurídico para el área de cartera, en todo caso será el área jurídica quien organice las actividades a desempeñar con el fin de dar cabal cumplimiento en el presente manual.

Las acciones de cobro persuasivo establecidas en el presente manual estarán a cargo del técnico administrativo líder de cartera.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

Las acciones de cobro jurídico y de cobro coactivo estarán a cargo de oficina Jurídica de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, a través del Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera.

CAPITULO II.- DE LOS DEUDORES

12.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA. - Clasifíquese la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, para el cumplimiento del presente y además de lo preceptuado en el numeral 3º del artículo 3.1.2 del Dcto. 1625 de 2016, el técnico administrativo Líder de Cartera presentará al Comité de Cartera cada tres (3) meses la clasificación de la cartera morosa que por cualquier concepto le adeuden a la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, en prioritaria y no prioritaria, en atención a:

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

13.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR CUANTÍA. El técnico administrativo líder del Área de Cartera será el responsable del procedimiento de clasificar la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, según su cuantía así:

1. Mínima cuantía: inferiores a **40 smmlv**
2. Menor cuantía: mayor de **40 smmlv** e inferior a **150 smmlv**
3. Mayor cuantía: superior a **150 smmlv**.

De la presente clasificación se surtirá un reporte al Comité de Cartera con una periodicidad trimestral, o cada vez que lo requiera el Comité de Saneamiento contable de la **E.S.E.**

14.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR ANTIGÜEDAD. Clasifíquese la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 180 días, de 181 a 360 días y más de 360 días, en consideración al término de prescripción de la acción de cobro para las obligaciones a favor de la **E.S.E**; se le dará prioridad a la que se encuentre más cercana al término de prescripción.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

15.- CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN. Clasifíquese la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, según, si la obligación proviene de facturación de prestación de servicios de salud, sanciones disciplinarias o administrativas (multas), condena en costas o gastos, reintegros, títulos valores, actos administrativos, prestación de servicios de salud, convenios docentes asistenciales y otros como: reciclaje, venta por bajas de bienes, arriendo de espacios físicos o equipos, convenios interadministrativos y otras obligaciones por conceptos diferentes a los mencionados, esta clasificación tiene el fin de hacer seguimiento en su recuperación por el encargado de la etapa y el proceso responsable.

16.- CONDICIONES DEL DEUDOR (responsable del pago): Clasifíquese la cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, según los criterios referidos a la naturaleza jurídica y al comportamiento del responsable del pago, respecto de la obligación así:

1. En razón de su naturaleza jurídica.

- 1.1. Cartera de Persona Jurídica de Derecho Privado
- 1.2. Empresas privadas.
- 1.3. EPS – Contributiva
- 1.4. EPS – Subsidiada: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- 1.5. ARL: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes laborales y/o enfermedades profesionales.
- 1.6. 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.
- 1.7. Aseguradoras **SOAT, ECAT, 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.

2. Cartera de Persona Jurídica de Derecho Público:

- 2.1. **IPS Públicas:** Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

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

3. Cartera Persona Natural.

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

17.- CLASIFICACIÓN SEGÚN EL RIESGO DE LA CARTERA. - La **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** para realizar la clasificación del riesgo de la cartera derivada de la prestación de servicios de salud utilizara las siguientes escalas de valoración:

CARTERA EN RIESGO BAJO: Estará constituido por la cuenta por cobrar registradas a cargo de entidades que no representen proceso de intervención administrativa por parte de la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD** y que el **85%** de la cartera se concentre de edades menores a 180 días.

CARTERA EN RIESGO MEDIO: Estará constituido por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que no presenten proceso de intervención administrativa por parte de la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD** y que el **85%** de la cartera se concentre en edades mayores a **181** días e inferiores a **360** días.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

CARTERA EN RIESGO ALTO: Estará constituida por las cuentas por cobrar registradas a cargo de entidades que presenten procesos de intervención administrativa por parte de la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD** para **LIQUIDAR** y por aquellas cuentas por cobrar que presenten mora mayor a **361** días.

18.- DEFINICIÓN DE PROVISIÓN DE LA CARTERA: Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

19.- ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE LA CARTERA. El cálculo de la provisión de cartera se realizará teniendo en cuenta la edad de los valores adeudados, el estado de las entidades deudoras (responsable del pago), y el resultado de las acciones de cobro que se han adelantado por lo cual se calculara así:

1. **De 0 A 90 DÍAS:** No se calculará provisión, teniendo en cuenta que la facturación se encuentra en términos de cobro persuasivo e inclusive de radicación.
2. **De 91 A 180 DÍAS:** Se efectuará provisión del **5%** del total de la cartera clasificada en este rango.
3. **De 181 A 360 DÍAS:** Se efectuará provisión del **15%** del total de la cartera clasificada en este rango.
4. **MAYOR A 360 DÍAS:** La cartera que se encuentre registrada en este rango será provisionada en un **85%**.
5. **DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO:** serán clasificadas como deudas de difícil recaudo los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de cartera, según esta verificación particular que el comité de cartera realice respecto de la entidad responsable de pago emitirá recomendación del valor a provisionar; valor que deberá ser aprobado por el gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
6. **ESPECIAL:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se provisionara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor provisionado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

entidades a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros.

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

20.- POLÍTICA DE DETERIORO DE CARTERA PARA NIIF: La **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** presenta las siguientes clases de cuentas por cobrar identificando los plazos normales de cobro así:

Tipo de cuenta por cobrar	Termino de recaudo normal	Observación
Prestación de servicios de salud	180 días	Según el comportamiento histórico de recuperación de cartera
Arrendamientos	60 días	Sujeto a las condiciones contractuales

Teniendo en cuenta el ciclo operativo del Hospital, el promedio de los días de rotación de la cartera por prestación de servicios de salud, se ha definido 180 días como su corto plazo y se medirán al costo de transacción; si el instrumento financiero supera los 181 días dicha cuenta será medida a costo amortizado.

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

La tasa de descuento a aplicar en el costo amortizado de este concepto será la VP tasa de interés de mercado de los bonos **TES** del periodo en que se aplica.

Cabe aclarar que para la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** la cartera se considera exigible una vez se cumplan los plazos determinados en el Decreto 4747 de 2007 y Las Leyes 1122 de 2007, 1438 de 2011.

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

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

TASA DE INTERÉS DE MERCADO PARA EL CÁLCULO DEL DETERIORO: La tasa de interés que se estableció usar, es la tasa de interés de los bonos **TES**, que para el deterioro correspondiente al año 2015* se utiliza el que se describe a continuación:

TASAS CERO CUPÓN EN PESOS

Fecha	1 año	5 años	10 años
2015/12/30	6.50%	7.94%	8.88%

Fuente: SEN y MEC, con cálculos Banco de la República

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

Dado que según el estimado de periodos de recuperación de cartera recuperable no superaba los 5 años (**60 meses**), se utilizó la tasa efectiva anual de **6.50%** a un año, para todas las entidades que presentan cartera con la **E.S.E**, la cual es más acorde con los cálculos individuales de recuperación de cartera, que convertida a efectiva mensual es de **0.65%**, usada como tasa de interés de referencia en todos los cálculos.

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

Riesgos:

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

Ventajas:

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

INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DEL DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR: La **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** tendrá en cuenta para realizar el reconocimiento del deterioro de cartera lo siguiente:

- Cartera superior a **360** días de las Entidades que no realicen reconocimiento de la cartera y por consiguiente genere incremento en la edad de la cartera.
- Las Entidades Responsables de Pago que entren en proceso de intervención, con la

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

- reducción en la posibilidad de recuperación de cartera.
- Las Entidades sean decretadas para Liquidación debido al no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
- Personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago y por consiguiente generan incertidumbre para recuperación de la deuda.
- Cuando la factura no haya sido radicada dentro de los términos.
- Determinación de glosas y devoluciones no recuperables teniendo en cuenta el histórico de aceptación o promedio de aceptación según sea el caso.

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

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

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

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

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



E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

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

POR LA EDAD DE LA CARTERA:

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

CASOS ESPECÍFICOS:

1. **DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO:** Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de saneamiento contable y serán objeto de deterioro en un **100%**.
2. **ESPECIAL:** Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se deteriorara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor deteriorado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros.
3. **ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN:** Se deteriora en un **100%** las entidades que se encuentren en estado de liquidación debido a la posibilidad de no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
4. **PAGARÉS:** Teniendo en cuenta las políticas del manual de recaudo de cartera y la dificultad en el cobro que se tienen con los pagarés suscritos en la **E.S.E**, el deterioro total de esta cartera es del 100% de lo reportado, debido que al

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

momento de suscripción del título valor el usuario o **CODEUDOR** manifestaron incapacidad de pago, lo que genera incertidumbre para el pago del mismo.

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

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

CONDICIONES DE CASTIGO: Para el castigo de una deuda a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** 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 imposible 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.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

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

22.- 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:

1. **Por aceptación de glosas:** Se generarán notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas.
2. **Ajustes a la facturación:** Por procesos de Auditoría Administrativa cuando una factura con inconsistencias, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
3. **Por servicios facturados no prestados:** En caso de ajustes en cantidad o generación de la nota crédito por el **100%** de la factura según el caso. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
4. **Por refacturación:** 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.
5. **Errores administrativos o generados por software R-fast:** Una vez facturado un servicio de salud, a un usuario y/o Entidad Responsable del pago E.R.P, 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 cartera liquidación de cunetas médicas.



E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

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

CAPITULO III.-

IMPLEMENTACIÓN DE LA RECUPERACIÓN A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO

COBRO PERSUASIVO

23.- 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 médicas, Facturación, contabilidad y presupuesto y Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo del técnico administrativo líder del área de cartera de la Entidad.

Durante esta etapa, se correrán los intereses de qué trata el artículo **56** de la Ley **1438** de **2011** y será prescriptiva, por lo que una vez cerrada, se emitirá un informe de gestión al Comité de Cartera, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informando al Asesor Jurídico asignado al proceso de Cartera, la finalización del cobro persuasivo, indicando fecha de finalización y fecha de emisión del cierre, o el continuar con el siguiente paso de cobro pre-jurídico; en caso de requerirse se podrá solicitar un nuevo plazo hasta por un término igual y por única vez para gestionar arreglo directo con el responsable de pago.

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

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

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

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

1. Se concertará reunión en las instalaciones del deudor (responsable del pago) mediante comunicación escrita en la que se le requiere para el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del técnico administrativo líder del área de cartera.
2. Consignación. Esta actividad estará a cargo del deudor.
3. Suscripción acuerdo de pago, por parte del Gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico de Cartera.

25.- ESTADO DE CARTERA DE LAS OBLIGACIONES A FAVOR DE LA ENTIDAD, EN LA ETAPA DE COBRO PERSUASIVO. El técnico administrativo Líder del área Cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, establecerá el estado de la cartera que se le adeuda a la entidad, y proyectará y firmará.

El técnico administrativo líder de cartera enviará informe mensual de la correspondiente circularización, a la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

Del consolidado de estado de la cartera de la **E.S.E**; el técnico administrativo Líder del área de cartera, rendirá informe trimestral al Comité de Cartera institucional.

Dentro de los términos dados por la norma, el técnico admirativo Líder del Área de Cartera, reportará al Contador de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, quien deberá hacer el reporte al Boletín de Deudores Morosos de Estado, para que, en el término, realice el mismo, con las salvedades que la misma ley trae.

26.- NOTIFICACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO. Una vez suscrita la circularización por el técnico administrativo Líder de Cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO**

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

DE BOSCONIA CESAR, para que notifique al deudor (responsable del pago), procederá conforme a lo previsto en los artículos **68** y **69** del **C.P.A.CA**, así:

1. Dentro de los treinta (**30**) días siguientes, a cuando se establezca el estado de cartera conciliado con el área de contabilidad, se deberá citar por cualquier medio de comunicación (correo electrónico, llamada vía celular o teléfono fijo, correo físico) a reunión en las instalaciones del deudor, anexando constancia del envío al expediente. Esta actividad está a cargo del técnico administrativo líder de cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
2. Si el responsable del pago, no asigna fecha a reunión en sus instalaciones por sí o por apoderado, se dejará constancia de ello en la notificación y si lo solicita, se le entregará copia íntegra, auténtica de los documentos que hagan parte del cobro. Esta actividad está a cargo del técnico administrativo líder de cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
3. 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, al número de fax 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 de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, 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 siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Esta actividad está a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia del estado de cartera, se publicará en la página web de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** 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.

NOTA. 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 Profesional Administrativo, con la proyección del mismo por parte del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

27.- 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**, y se permitirá una única oportunidad para que el responsable de pago,

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

asigne la cita en sus instalaciones para 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 proyectara un acta de depuración de cartera, la cual quedará en firme desde el mismo momento de la firma de quien se presente a nombre de uno y de otro.

El técnico administrativo líder del área de cartera es el responsable de la realización de las sesiones de depuración de cartera con los diferentes deudores y es quien suscribirá actas de depuración de cartera con los diferentes deudores (**RESPONSABLES DE PAGO**).

El técnico administrativo líder de cartera enviará informe mensual a la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

ARTÍCULO 28.- ACUERDO DE PAGO: Toda acta y/o acuerdo de compromiso de pago, contendrá clausula 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 indicará que el trámite de cobro continuará en la etapa en que se presentó el deudor (responsable del pago).

29.- INVESTIGACIÓN PRELIMINAR DEL RESPONSABLE DE PAGO. La investigación preliminar consiste en la identificación 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 la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, y la información que suministren instituciones como las siguientes:

1. Cámaras de Comercio
2. Registraduría Nacional del Estado Civil
3. Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos
4. Superintendencia Financiera
5. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
6. Secretarías de Tránsito
7. Otros establecimientos públicos y privados

Esta actividad estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

30.- 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 **29** 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 Coactivo**.

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 asesor jurídico asignado al proceso de cartera, y estará supervisada por el técnico administrativo líder de cartera.

31.- ENTREVISTA Y REQUERIMIENTO DEL DEUDOR (responsable del pago). En el evento en que el Responsable del pago, deudo, su representante legal o apoderado, concurren a la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, como consecuencia de la citación a que hace referencia el artículo precedente, se llevará a cabo una entrevista con el objeto de requerirlo para que cancele la obligación que tiene a favor de la entidad, advirtiéndole que el no pago de la misma originará el respectivo cobro ejecutivo o coactivo, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera y el técnico administrativo líder de cartera.

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 artículo **33** del presente manual.

32.- 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 el banco, nombre y número de cuenta de la institución, copia de la cual formará parte del expediente correspondiente.

33.- SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO. Si el deudor, (responsable del pago) en desarrollo de la entrevista solicita por escrito, facilidades o acuerdo de pago, se realizará la suscripción del acuerdo de pago, por parte del Gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera.

El acuerdo de pago será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera y se concederá bajo los términos que se relacionan a continuación:

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

1. Otorgará la autorización del Gerente a la solicitud realizada por el deudor (responsable del pago), en caso de personas naturales. En todo caso, el único que podrá autorizar la solicitud de acuerdos de pago con persona jurídica es el Gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
2. El acuerdo de pago debe comprender el capital, los intereses, las posibles costas que resulten del proceso y la indexación si hay lugar a ella.
3. Se concederán facilidades para el pago al deudor (responsable del pago) o a un tercero a su nombre, en las cuales se incluirán los intereses y demás sanciones a que haya lugar, siempre que los mismos constituyan fideicomiso de garantía, ofrezcan bienes para su embargo y secuestro, garantías personales, reales, bancarias o de compañías de seguros, o cualquier otra garantía que respalde suficientemente la deuda a satisfacción de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
4. El deudor (responsable del pago) firmará un documento, previo al acuerdo de pago, mediante el cual autoriza a la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** 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.
5. Para determinar el plazo del acuerdo de pago, se sigue como único criterio la cuantía de la obligación, así:
 - Mínima cuantía (**hasta 40 S.M.L.V.M.**): Hasta cuatro (4) meses de plazo.
 - Menor cuantía (**desde 40 S.M.L.V.M.+ \$1 y Hasta 150 (S.M.L.M.V.)**) Hasta ocho (8) meses de plazo.
 - Mayor cuantía (**mayor a 150 S.M.L.V.M + \$1** y Hasta doce (12) meses de plazo.
6. En todo caso el deudor (responsable del pago) deberá cubrir el pago del **25%** de la deuda en un solo contado, consignado a la cuenta que la **E.S.E.**, haya definido para este fin dentro del acuerdo y la financiación solamente recaerá sobre el **75%** de la deuda.
7. Los plazos y pagos establecidos para las obligaciones descritas en los numerales 5º y 6º del presente literal podrán ser ampliados por la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, 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.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

8. 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)
9. El acuerdo de pago fijado en cuotas será respaldado con garantía bancaria, pero la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, podrá eximir la constitución de la misma, a la entidad pública deudor (responsable del pago), que ofrezca pagar en un término inferior a un **(1)** año, en dos contados equivalentes al **50 %** de la deuda; para tal evento bastará que la entidad informe los datos exactos y comprobables de sus cuentas corrientes.
10. Para el caso de las personas naturales y jurídicas de derecho privado, la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, evaluará las garantías que propongan y el técnico administrativo Líder de Cartera de la **E.S.E.** responderá por la vigencia y/o actualización de ellas.
11. Cuando el término no sea superior a un **(1)** año, teniendo en cuenta el tipo de acreencia y la capacidad de pago demostrada por el deudor (responsable del pago), para otorgar la facilidad de pago se exigirá al deudor, (responsable del pago) como mínimo una relación detallada de bienes de su propiedad o de un tercero que a su nombre garantice la deuda, con el compromiso expreso de no enajenarlos, ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia del acuerdo de pago, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.
12. Para las entidades públicas que adeuden concurrentemente varias vigencias, se tendrán en cuenta la antigüedad de la Cartera y la renuncia a términos.
13. Los particulares podrán solicitar una financiación o refinanciación, teniendo en cuenta los intereses de plazo y moratorios.
14. 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).
15. En los acuerdos de pagos, se liquidarán intereses a una tasa igual del **DEPÓSITOS A TÉRMINO FIJO (DTF)**, causados entre la fecha en que se generó la obligación y la fecha de reembolso a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**. La liquidación se efectuará con la **DEPÓSITOS A TÉRMINO FIJO (DTF)** aplicable para cada mes de mora.
16. Cláusulas aceleratorias en caso de incumplimiento.

La oficina de control interno y el asesor jurídico asignado al proceso de cartera, presentarán informe mensual a la Gerencia, Comité de Cartera, de la suscripción y del

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

cumplimiento de pago a los acuerdos suscritos quienes serán los responsables del seguimiento al cumplimiento a los términos establecidos en los acuerdos de pago suscritos.

De acuerdo con los lineamientos del numeral 6º del artículo 2º de la Ley 1066 de 2006, no podrán celebrarse acuerdos de pago con deudores (responsable del pago) que aparezcan reportados en el boletín de deudores morosos del Estado, por el incumplimiento de acuerdos de pago, salvo que se subsane el incumplimiento y la Contaduría General de la Nación expida la correspondiente certificación.

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

34.- INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO. En el evento de presentarse incumplimiento por parte del deudor (responsable del pago) en las obligaciones adquiridas en el acuerdo de pago, el contador de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** reportará a la Contaduría General de la Nación, en las condiciones establecidas en el numeral 5º del artículo 2º de la Ley 1066 de 2006, en concordancia con la Ley 901 de 2004, al deudor (responsable del pago) que haya incumplido los acuerdos de pagos, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de deudores Morosos del Estado.

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

1. Cuando el deudor (responsable del pago) comparece y manifiesta su intención de no cumplir con la obligación.
2. Cuando suscribiendo un compromiso o acuerdo de pago, éste haya sido incumplido total o parcialmente.
3. Cuando haya indicios de que el deudor (responsable del pago) realiza actos tendientes a insolentarse con el objeto de burlar el pago de la obligación.
4. Cuando no fuere posible recaudar información sobre el deudor (responsable del pago).
5. 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.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

El asesor jurídico asignado al proceso de cartera, será el encargado de vigilar las actividades descritas en los numerales anteriores y deberá notificar de ellos al técnico administrativo de cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, con el fin de iniciar cobro jurídico o coactivo, según el análisis que la oficina jurídica realice.

36.- REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA. El técnico administrativo, remitirá el expediente a la oficina Jurídica de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, para que inicie inmediatamente el cobro jurídico o coactivo, cuando se presente cualquiera de las circunstancias señaladas en el artículo anterior, o cuando se incumpla con los pagos pactados en el acuerdo de pago. En todo caso el asesor jurídico asignado al proceso de cartera, deberá notificar al técnico administrativo respecto de los hallazgos encontrados ante la imposibilidad de culminar el cobro persuasivo.

37.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para el inicio del proceso administrativo de cobro coactivo, entre los cuales están:

1. El título ejecutivo.
2. Constancia de la citación reunión en las instalaciones del deudor (responsable del pago) en la etapa de cobro persuasivo, con la verificación de recibido y la comunicación telefónica o electrónica correspondiente.
3. La información sobre el domicilio, la residencia y el teléfono del deudor (responsable del pago).
4. La 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, matrículas inmobiliarias, tarjetas de propiedad de vehículos, títulos valores, derechos sociales, etc.

ETAPA DE COBRO JURÍDICO

38.- COBRO JURÍDICO. Son todas las acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título valor.

Agotadas las dos etapas anteriores, y vencidos los plazos estipulados en las conciliaciones, los acuerdos de pago, contratos de transacción o cualquier otro título que preste mérito

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

ejecutivo suscrito por los deudores (responsable del pago), previo estudio en el comité de cartera, la oficina jurídica a través del asesor jurídico asignado al proceso de cartera, iniciará el cobro jurídico por medio de demandas ejecutivas ante la jurisdicción ordinaria, teniendo como base el respectivo título valor y solicitando las respectivas medidas cautelares con el fin de garantizar el pago de la deuda a la institución.

39.- INICIO DEL COBRO JURÍDICO. El cobro jurídico se iniciará por la oficina jurídica, a través del asesor jurídico asignado al proceso de cartera, el día siguiente en que se agote el plazo otorgado para el cobro pre jurídico y previo análisis del comité de cartera y aprobación del Gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR.**

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, previo análisis del comité de cartera y aprobación del Gerente de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR,** se podrá dar inicio sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico.

JURISDICCIÓN COACTIVA

40.- COBRO COACTIVO: El proceso de cobro administrativo coactivo es de naturaleza netamente administrativa y no judicial; por lo tanto, las decisiones que se toman dentro del mismo tienen el carácter de actos administrativos, de trámite o definitivos.

Agotado el proceso administrativo de cobro persuasivo sin obtener la totalidad del pago de la deuda, se podrá por esta vía adelantar el correspondiente proceso administrativo de cobro coactivo, para lo cual se emitirá providencia motivada que declare la existencia de la deuda a favor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR,** la determinación del deudor (responsable del pago) debidamente identificado, el origen de la deuda, providencia que debe ser notificada al deudor (responsable del pago), personalmente o por edicto y expresar la procedencia del recurso de reposición ante la misma instancia que lo profirió.

41.- PLAZO. El plazo máximo para adelantar el proceso administrativo de cobro coactivo, será hasta de doce (12) meses, contados a partir del momento en que se profiere la respectiva providencia que avoca conocimiento del proceso administrativo de cobro coactivo.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

42.- FUNCIONES DEL TÉCNICO ADMINISTRATIVO SU CALIDAD DE FUNCIONARIO EJECUTOR. El Técnico Administrativo en su calidad de funcionario ejecutor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir para cobro, las liquidaciones, actos administrativos y demás documentos en los cuales se determinen los valores adeudados, con apoyo de la oficina de auditoria y jurídica.
2. Compilar y mantener actualizadas las normas que reglamenten el cobro coactivo.
3. Revisar los documentos remitidos por el área de Jurídica luego de fracasada la etapa de cobro persuasivo y adelantar las diligencias preliminares de cobro coactivo, con el fin de obtener el pago del respectivo crédito.
4. Librar mandamiento de pago.
5. Decretar las medidas preventivas necesarias para garantizar el recaudo de las obligaciones a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, aun antes de librarse el mandamiento de pago, y hacerlas efectivas.
6. Dictar todos los autos y providencias tendientes a la ejecución para el cobro de dichos créditos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 y 99 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Suscribir los acuerdos o facilidades de pago, en un plazo y con las garantías idóneas y necesarias, que garanticen el recaudo de las obligaciones entregadas para su cobro.
8. Efectuar la investigación de bienes de los deudores, a nivel territorial, nacional o internacional, desde el momento mismo en que se avoca conocimiento del proceso, para que se dicten sobre ellos las medidas cautelares pertinentes
9. Resolver los recursos interpuestos contra los autos proferidos, dar trámite a las excepciones propuestas, resolver incidentes, contestar tutelas, derechos de petición.
10. Ordenar la suspensión del proceso de cobro coactivo, cuando hubiere lugar a ello.
11. Proferir auto de liquidación de las costas y de los créditos a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, y darle aprobación a los mismos.
12. Decretar la prescripción, de oficio o a petición de parte, de las obligaciones en él contenidas, de conformidad con lo establecido en el inciso 2° del artículo 817 Estatuto Tributario.
13. Reportar a la Contaduría General de la Nación, en las mismas condiciones establecidas en la Ley 901 de 2004, aquellos deudores (responsable del pago) que hayan incumplido los acuerdos de pagos con ellas realizadas, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de deudores Morosos del Estado.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

14. Presentar informe mensual a la Gerencia y al Comité de Cartera institucional
15. Las demás que sean necesarias y propias para el desarrollo de la función de la jurisdicción de cobro coactivo.
16. Las funciones asignadas al funcionario ejecutor en el presente artículo, podrán ser desarrolladas con personal de apoyo de la Oficina Jurídica, cuando a ello hubiere lugar.

Para el desarrollo de su misión el funcionario ejecutor contará con un (a) secretario/a de Cobro Coactivo, que será un abogado de la oficina jurídica de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, designado para tal fin; que realizará las siguientes tareas:

1. Efectuar las notificaciones, citaciones y emplazamientos.
2. Pasar oportunamente al despacho del Funcionario Ejecutor los asuntos en que deba dictarse providencia.
3. Dar los informes que la Ley ordene o que el Funcionario Ejecutor solicite.
4. Mostrar los expedientes a quien legalmente pueda examinarlos.
5. Custodiar y mantener en orden el archivo de la Cobro coactivo.
6. Llevar el Libro Diario, el Libro Radicador y el Libro de Valores en Custodia.
7. Llevar un control de la correspondencia que salga o se reciba y archivar en el expediente correspondiente la documentación requerida.
8. Numerar, foliar, ubicar físicamente todos los títulos ejecutivos recibidos, abrirles el expediente correspondiente y radicar en el libro respectivo.
9. Dejar constancia sobre la fecha en la cual llegan a secretaría los escritos o memoriales, así como de su presentación personal cuando a ello hubiere lugar, debiendo pasarlos al despacho a más tardar el día hábil siguiente.
10. Vigilar el envío o remisión de expedientes a otras dependencias, para lo cual se llevará un libro de control.
11. Atender al público en forma personal.
12. Proyectar, radicar y controlar la respuesta de la correspondencia de la dependencia.
13. Fijar los estados, los traslados y los edictos.
14. Verificar el cumplimiento de los términos procesales.

El secretario/a de cobro coactivo estará adscrito al área Jurídica de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

43.- FUNCIONES DE LOS ABOGADOS SUSTANCIADORES. Los Abogados Sustanciadores tendrán entre otras, las siguientes funciones:

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

1. Adelantar el estudio del título ejecutivo con el fin de determinar si este cumple con los requisitos para ser objeto de cobro mediante proceso administrativo de cobro coactivo.
2. Controlar el cumplimiento de los términos del proceso de cobro, en sus diferentes etapas.
3. Suscribir las comunicaciones tendientes a la notificación del deudor dentro del proceso.
4. Suscribir los oficios dirigidos a las diferentes oficinas de registro de bienes, con el objeto de hacer efectivos los embargos y demás medidas preventivas decretadas en el proceso de cobro.
5. Estudiar y preparar para la firma del funcionario ejecutor todas las providencias que deban expedirse dentro del proceso de cobro, así como los autos de impulso procesal necesarios en el desarrollo del procedimiento de cobro.
6. Custodiar los títulos ejecutivos y los correspondientes expedientes de cobro, en archivo
7. destinado para tal fin, debidamente organizado y sistematizado, de conformidad con el sistema de calidad de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR.**
8. Emitir las constancias y certificaciones correspondientes a la gestión de cobro coactivo.
9. Atender y dar la información sobre el estado y actuaciones en los procesos a los ejecutados y a sus apoderados.
10. Informar de las novedades al funcionario ejecutor, respecto de los informes mensuales de gestión que debe presentar.
11. Llevar los libros y/o archivo magnético diario y radicador para el control de expedientes sobre cobro coactivo.
12. Estos libros y/o archivo magnético diario deben contener como mínimo: número del proceso, nombre del demandante, nombre del deudor (responsable del pago), estado del proceso con indicación de la fecha de cada movimiento de entrada y salida al despacho del funcionario ejecutor. En el
13. Libro y/o archivo magnético diario Radicador se deberá hacer constar la recepción de toda la documentación.
14. Las demás que sean necesarias y propias para el desarrollo de los procesos de cobro coactivo.

Los Abogados Sustanciadores de cobro coactivo estarán adscritos a la oficina Jurídica de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**

44.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A LOS PROCESOS. En los procesos de cobro coactivo se aplicará el régimen jurídico contenido en las siguientes disposiciones:

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA



E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

1. Las disposiciones del presente manual.
2. Lo dispuesto en los artículos 98,99 y 100 y demás pertinentes del **C.P.A.C.A.**
3. Lo preceptuado en el Estatuto Tributario.
4. Lo preceptuado en el Código de Procedimiento Civil en materia del proceso ejecutivo singular.
5. Las demás normas pertinentes.

45.- PROCEDENCIA DEL COBRO COACTIVO. Todas las obligaciones a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, pueden ser cobradas a través del procedimiento del cobro coactivo, teniendo en cuenta los siguientes términos:

1. A más tardar dentro de los quince (**15**) días hábiles siguientes a la fecha de terminación de la etapa del cobro persuasivo.
2. Dentro de los tres (**3**) últimos meses anteriores al día en que este por prescribir la acción de cobro, según el caso. Esto aún sin que previamente se hubiese iniciado y culminado la etapa del cobro persuasivo.
3. Cuando a pesar de haberse iniciado la etapa del cobro persuasivo, esta no tenga posibilidades de culminar satisfactoriamente.
4. En los demás casos en que, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, haya lugar a iniciar la recaudación por Cobro coactivo.

46.- OPORTUNIDAD. Recibido el documento en que conste la obligación, se verificará que contenga una obligación clara, expresa y actualmente exigible, actividad que estará a cargo del asesor jurídico asignado al proceso de cartera.

47.- PARTES. Son parte en el proceso de cobro coactivo:

1. La **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** a través del funcionario ejecutor designado para tal efecto.
2. El deudor (responsable del pago) demandado, quien puede intervenir personalmente o a través de apoderado.
3. El apoderado del deudor (responsable del pago), quien debe ser abogado inscrito. No es posible la representación del deudor (responsable del pago) a través de curador ad ítem.

48.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. De todo proceso administrativo de cobro coactivo se formará **52.- AUTO QUE AVOCA CONOCIMIENTO.** En forma previa a dar inicio a la etapa persuasiva dentro del proceso de cobro coactivo por parte de la entidad, el funcionario ejecutor competente deberá, realizar el estudio del título con apoyo de la

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

oficina jurídica y cumpliendo con los requisitos, emitir el auto por el cual avoca conocimiento del proceso. En el auto que avoca conocimiento, el funcionario ejecutor deberá:

1. Asignar número al proceso.
2. Identificar plenamente al sujeto pasivo de la acción de cobro. Nombre o razón social, número de cédula o **NIT**, según el deudor sea una persona natural o jurídica.
3. Determinar la naturaleza de la obligación a cobrar. (Capital, intereses, multas, sanciones, garantías, etc.)
4. Determinar el valor de la obligación a cobrar, de acuerdo a la liquidación de crédito aportada por el despacho de origen, determinando el monto adeudado contentivo del título ejecutivo a cobrar.
5. Determinar la ejecutividad y ejecutoriedad del título. En el evento en que se establezca prescripción de la acción de cobro, el funcionario ejecutor deberá adelantar el procedimiento de devolución del título al despacho de origen por no cumplir con los requisitos señalados en la respectiva resolución.

El auto que avoca conocimiento no debe ser notificado al deudor y contra él mismo no procede recurso alguno.

49.- MANDAMIENTO EJECUTIVO O DE PAGO. El mandamiento de pago es la providencia que consiste en la orden de pago que emite el funcionario ejecutor para que dentro de los quince (**15**) días siguientes a la notificación personal del mismo, se cancelen los valores adeudados junto con los intereses desde cuando se hicieron exigibles y las costas a que haya lugar.

La facilidad de un acuerdo de pago se puede conceder en cualquier momento, aun estando en trámite el proceso administrativo de cobro coactivo contra el deudor. En este caso, debe suspenderse el proceso de cobro, mantener las medidas cautelares o levantar las medidas cautelares, siempre que las garantías ofrecidas respalden suficientemente la obligación. En todo caso se debe preferir las medidas cautelares que recaigan sobre bienes inmuebles.

La facilidad de pago se concederá por solicitud del deudor y a voluntad de la entidad, según el caso, como facultad potestativa de ésta, de acuerdo con la normatividad interna mediante la cual se establece el del proceso administrativo de cobro coactivo, en los términos de Ley 1066 de 2006.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

50.- REQUISITOS Y CONTENIDO DEL MANDAMIENTO EJECUTIVO. Para librar mandamiento de pago se requiere el cumplimiento de los requisitos que a continuación se enunciarán. Además, el auto que ordene el mandamiento ejecutivo contendrá una parte motiva y otra resolutive con los siguientes componentes:

1. Nombre de la entidad y dependencia ejecutora.
2. Ciudad y fecha en letras y números.
3. Competencia con la cual se actúa.
4. Descripción del título ejecutivo en el que conste una obligación clara, expresa y actualmente exigible, con la constancia de ejecutoria del acto administrativo que conforme el título, indicando su número y fecha.
5. Identificar plenamente al **DEUDOR** (responsable del pago), indicando nombre o razón social, y documento de identidad o **NIT**, según el caso.
6. Establecer con precisión la cuantía de la obligación, acreencia o aporte, más los intereses causados.
7. En el mismo texto del mandamiento de pago, se debe advertir que pueden proponerse excepciones dentro de los quince (**15**) días siguientes a su notificación personal y en su defecto a la notificación que por correo certificado se realice.

51.- NOTIFICACIÓN PERSONAL. Para la notificación personal del mandamiento ejecutivo al deudor (responsable del pago), su representante o apoderado, se le citará por medio de comunicación enviada por correo certificado a la última dirección conocida, para que comparezca en un término de diez (**10**) días. Si vencido el término no comparece, el mandamiento ejecutivo se notificará por correo. En la misma forma se notificará el mandamiento ejecutivo a los herederos del deudor (responsable del pago) y a los deudores solidarios.

Cuando la notificación del mandamiento ejecutivo se haga por correo, deberá informarse de ello por cualquier medio de comunicación del lugar. La omisión de esta formalidad, no invalida la notificación efectuada, o en su defecto, mediante aviso publicado en uno de los diarios de mayor circulación del lugar.

Cuando el deudor (responsable del pago) se presenta y se notifica del mandamiento, se le hace saber que tiene quince (**15**) días para cancelar la obligación o para que presente excepciones.

52.- FORMAS DE NOTIFICACIÓN DE PROVIDENCIAS QUE DECIDEN RECURSOS. Las providencias que decidan recursos se notificarán personalmente, o por edicto si el deudor (responsable del pago) no compareciere dentro del término de los diez (**10**) días siguientes, contados a partir de la fecha de envío de la citación.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

53.- NOTIFICACIÓN POR CORREO. La notificación por correo se practicará mediante entrega de una copia del acto correspondiente en la dirección informada por el deudor (responsable del pago) a la dependencia ejecutora.

54.- NOTIFICACIONES DEVUELTAS POR EL CORREO. Las actuaciones de la dependencia ejecutora notificadas por correo, que por cualquier razón sean devueltas, serán notificadas mediante aviso en un periódico de amplia circulación nacional; la notificación se entenderá surtida para efectos de los términos de la dependencia ejecutora, en la primera fecha de envío de la notificación por correo, pero para el deudor (responsable del pago), el término para responder o impugnar se contará desde la publicación del aviso o de la corrección de la notificación.

55.- CONSTANCIA DE LOS RECURSOS. En el acto de notificación de las providencias se dejará constancia de los recursos que proceden contra el correspondiente acto administrativo.

un expediente, debidamente foliado; la numeración de los expedientes corresponderá al Código Único de Radicación de Procesos. El expediente sobre el Cobro Coactivo en cada caso está conformado por: Un cuaderno principal para la actuación ante la Cobro coactivo que se adelanta por la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR.**

- Cuaderno principal para la actuación ante la Cobro coactivo que se adelanta por la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR.** Se formará con la providencia o acto administrativo que cumple con los requisitos legales, seguido de la resolución de mandamiento de pago, las diligencias para su notificación, los actos administrativos que resuelven los recursos de reposición contra el mandamiento de pago, y demás actos administrativos definitivos, como la resolución que resuelve las excepciones, los acuerdos de pago, los recibos o listados de constitución de depósitos judiciales por concepto de abonos voluntarios o pago total de la obligación, los que resuelven favorablemente las nulidades, la resolución de seguir adelante la ejecución, las liquidaciones del crédito y de las costas, los autos de archivo y terminación del proceso.
- Los cuadernos adicionales que se requieran para cada incidente que se proponga dentro del proceso respectivo.

Los expedientes de las oficinas de cobro coactivo solo podrán ser examinados por el deudor o su apoderado legalmente constituido, o abogados autorizados mediante memorial presentado personalmente por el deudor, en concordancia con lo establecido en el Estatuto Tributario.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

57.- CARTERA OBJETO DE COBRO COACTIVO. Serán objeto de cobro coactivo el conjunto de acreencias a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, consignadas en títulos base de recaudo que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y actualmente exigibles y los cuales deben encontrarse debidamente ejecutoriadas.

58.- TÍTULOS EJECUTIVO: Para los efectos del Proceso Administrativo de cobro Coactivo, por título ejecutivo se entiende el documento en el que consta una obligación consistente en una suma de dinero a favor de la entidad, clara, expresa y actualmente exigible. De conformidad con el artículo 828 del Estatuto Tributario, para efectos del procedimiento de cobro coactivo en la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, serán títulos ejecutivos, los siguientes.

1. Todo acto administrativo ejecutoriado, proferido por la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, en el cual se imponga a su favor una obligación expresa, clara y actualmente exigible de pagar una suma líquida de dinero.
2. Las sentencias y demás decisiones judiciales debidamente ejecutoriadas que impongan la obligación de pagar una suma de dinero a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
3. Las actas de conciliación, las liquidaciones, los acuerdos de pago y demás documentos que contengan obligaciones a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.
4. Todo pagaré que respalde un acuerdo de pago incumplido.
5. Los demás títulos que presten mérito ejecutivo y en los cuales consten obligaciones expresas, claras y actualmente exigibles a favor de la **ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

59.- EJECUTORIA. Las providencias quedan ejecutoriadas y cobran firmeza, tres (3) días después de notificadas, cuando carecen de recursos o han vencido los términos sin haberse interpuesto los recursos que fueren procedentes, o cuando queda ejecutoriada la providencia que resuelva los recursos interpuestos. No obstante, en caso de que se pida aclaración o complementación de una providencia, su firmeza sólo se producirá una vez ejecutoriada la que la resuelva. Lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 302 del Código General del Proceso.

60.- RECURSOS. Las actuaciones administrativas realizadas en el procedimiento administrativo de cobro son de trámite, y contra ellas no procede recurso alguno, excepto los que en forma expresa se señalen en este procedimiento para las actuaciones definitivas.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

61.- CÓMPUTO DE TÉRMINOS. Todo término comenzará a correr desde el día siguiente al de la notificación de la providencia que lo conceda; si fuere común a varias partes, será menester la notificación a todas. En caso de que haya de retirarse el expediente, el término correrá desde la ejecutoria del auto respectivo.

Cuando se pida reposición del auto que concede un término, o del auto a partir de cuya notificación debe correr un término por ministerio de la ley, este comenzará a correr desde el día siguiente a la notificación del auto que resuelva el recurso.

Los términos correrán ininterrumpidamente, sin que entre tanto pueda pasarse el expediente al despacho, salvo que se trate de peticiones relacionadas con el mismo término o que requieran un trámite urgente; en el último caso el secretario deberá obrar previa consulta verbal con el funcionario ejecutor, de lo cual dejará constancia en el expediente.

Mientras el expediente esté al despacho no correrán los términos, sin perjuicio de que se practiquen pruebas y diligencias decretadas por autos que no estén pendientes de reposición. Los términos se reanudarán el día siguiente al de la notificación de la providencia que se profiera, o a partir del tercer día siguiente al de su fecha, si fuere de cúmplase.

Los autos de sustanciación deben dictarse en el término de tres (3) días, los interlocutorios en diez (10) días y las sentencias en cuarenta (40) días, contados todos desde que el expediente pase al despacho para tal fin.

Las partes podrán renunciar total o parcialmente a los términos del traslado.

62.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL PROCESO. Cuando el deudor (responsable del pago) se notifica y paga inmediatamente la obligación, se dará por terminado el proceso y se archivará el expediente mediante auto que así lo indique.

63.- INTERVENCIÓN DE LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA. Dentro del proceso de cobro administrativo coactivo, sólo serán demandables ante la Jurisdicción Contencioso Administrativa las resoluciones que fallan las excepciones y ordenan llevar adelante la ejecución; la admisión de la demanda no suspende el proceso de cobro, pero el remate no se realizará hasta que exista pronunciamiento definitivo de dicha jurisdicción, según lo preceptúa el artículo 835 del Estatuto Tributario.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

64.- EXAMEN DEL EXPEDIENTE. Sin excepción, los expedientes sólo podrán ser examinados por las partes, los abogados debidamente reconocidos, los dependientes de éstos debidamente autorizados y en relación con los asuntos en que ellos intervengan, por los funcionarios públicos en razón de su cargo y por las personas autorizadas.

Si en el expediente se encontrase un auto pendiente de notificación que deba hacerse personalmente al deudor (responsable del pago) o a su apoderado, no podrá ser examinado por ellos sino después de surtida esta diligencia.

65.- ARCHIVO DEL EXPEDIENTE. Terminado el proceso, los diferentes cuadernos deberán ser archivados en la dependencia ejecutora o en su defecto en el archivo de gestión de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR.**

66.- MEDIDAS CAUTELARES, OBJETO, COMPETENCIA, OPORTUNIDAD Y ALCANCES. Simultáneamente con el mandamiento de pago, el funcionario ejecutor decretará si fuere procedente, el embargo y secuestro de bienes de propiedad del ejecutado para garantizar el pago de la obligación que se pretende cobrar. Estas medidas también se podrán dictar con antelación a proferir el mandamiento de pago o con posterioridad a éste.

En el evento en que se decreten simultáneamente con el mandamiento de pago, estas se tramitarán en providencia separada.

El funcionario ejecutor podrá dictar las medidas cautelares de embargo y secuestro, cuando tenga la certeza de los bienes y activos de propiedad del deudor (responsable del pago).

67.- LÍMITE DE LOS EMBARGOS. De acuerdo con lo señalado en el artículo 838 del Estatuto Tributario, el valor de los bienes embargados no podrá exceder del doble de la deuda más sus intereses. Si efectuado el avalúo de los bienes éstos excedieren la suma indicada, deberá reducirse el embargo si ello fuere posible, hasta dicho valor, oficiosamente o a solicitud del interesado.

El avalúo de los bienes embargados, lo hará el **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, teniendo en cuenta el valor comercial de éstos y lo notificará personalmente o por correo.

Si el deudor (responsable del pago) no estuviere de acuerdo, podrá solicitar dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación, un nuevo avalúo con intervención de un perito

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

particular designado por la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, caso en el cual, el deudor (responsable del pago) le deberá cancelar los honorarios. Contra este avalúo no procede recurso alguno.

El técnico administrativo líder de cartera de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, en su calidad de funcionario ejecutor podrá disponer la reducción de los embargos, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 600 del Código General del Proceso.

68.- PROCEDIMIENTO PARA DECRETAR EMBARGOS. Para decretar embargos se procederá de la siguiente manera:

1. El de bienes sujetos a registro se comunicará al respectivo registrador, mediante oficio que contendrá los datos necesarios para el registro, si aquellos pertenecieren al afectado con la medida, lo inscribirá y expedirá un certificado en que conste la medida cautelar.
2. En el evento en que algún bien no pertenezca al afectado, el registrador se abstendrá de inscribir el embargo y lo comunicará al funcionario ejecutor, si lo registra, éste, de oficio ordenará la cancelación del embargo. No obstante, deberá tenerse en cuenta, cuando se trate de ejecutivo con garantía real, lo dispuesto en el artículo 468 del Código General del Proceso.
3. El de bienes muebles no sujetos a registro se consumará mediante su secuestro, excepto en los casos que a continuación se señalan, los cuales se efectuarán observando lo dispuesto en el artículo 593 del Código General del Proceso: el de un crédito u otro derecho semejante, el de derechos o créditos, el de acciones en sociedades anónimas o en comandita por acciones, bonos, certificados nominativos de depósito, unidades de fondos mutuos, títulos similares, efectos públicos nominativos y títulos valores a la orden, el de interés de un socio en sociedades colectivas, de responsabilidad limitada, el de interés de un socio en sociedades civiles, el de salarios y el de sumas de dinero depositadas en bancos.

69.- LIMITE DE INEMBARGABILIDAD. Según lo preceptuado en el artículo 837-1 del Estatuto Tributario, adicionado por el artículo 9 de la Ley 1066 de 2006. Para efecto de los embargos a cuentas de ahorro, librados por el funcionario ejecutor de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**, dentro de los procesos administrativos de cobro que esta adelante contra personas naturales, el límite de inembargabilidad es de veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes, depositados en la cuenta de ahorros más antigua de la cual sea titular el contribuyente.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

En el caso de procesos que se adelanten contra personas jurídicas no existe límite de inembargabilidad.

No serán susceptibles de medidas cautelares por parte del **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR** los bienes inmuebles afectados con patrimonio de familia inembargable.

No obstante, de no existir límite de inembargabilidad, estos recursos no podrán utilizarse por la entidad ejecutora hasta tanto quede plenamente demostrada la acreencia a su favor, con fallo judicial debidamente ejecutoriado o por vencimiento de los términos legales de que dispone el ejecutado para ejercer las acciones judiciales procedentes.

Los recursos que sean embargados permanecerán congelados en la cuenta bancaria del deudor (responsable del pago) hasta tanto sea admitida la demanda o el ejecutado garantice el pago del 100% del valor en discusión, mediante caución bancaria o de compañías de seguros. En ambos casos, la entidad ejecutora debe proceder inmediatamente, de oficio o a petición de parte, a ordenar el desembargo.

La caución prestada u ofrecida por el ejecutado conforme con el párrafo anterior, deberá ser aceptada por la entidad.

70.- REGISTRO DEL EMBARGO. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 839 del estatuto tributario a resolución que decreta el embargo de bienes se enviará una copia a la Oficina de Registro correspondiente. Cuando sobre dichos bienes ya existiere otro embargo registrado, el funcionario lo inscribirá y comunicará a la dependencia ejecutora.

En este caso, si el crédito que originó el embargo anterior es de grado inferior al del fisco, el funcionario de cobranzas continuará con el procedimiento, informando de ello al juez respectivo y si éste lo solicita, pondrá a su disposición el remanente del remate. Si el crédito que originó el embargo anterior es de grado superior al del fisco, el funcionario de cobranzas se hará parte en el proceso ejecutivo y velará porque se garantice la deuda con el remanente del remate del bien embargado.

Cuando el embargo se refiera a salarios, se informará al patrono o pagador respectivo, quien consignará dichas sumas a órdenes de la Administración y responderá solidariamente con el deudor (responsable del pago) en caso de no hacerlo.

71.- TRÁMITE PARA ALGUNOS EMBARGOS. El embargo de bienes sujetos a registro se comunicará a la oficina encargada del mismo, por oficio que contendrá los datos

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

necesarios para el registro; si aquellos pertenecieran al ejecutado lo inscribirá y remitirá el certificado donde figure la inscripción, al funcionario ejecutor.

Si el bien no pertenece al ejecutado, el registrador se abstendrá de inscribir el embargo y así lo comunicará enviando la prueba correspondiente. Si lo registra, el funcionario que ordenó el embargo de oficio o a petición de parte ordenará la cancelación del mismo.

Si del respectivo certificado de la oficina donde se encuentren registrados los bienes, resulta que los bienes embargados están gravados con prenda o hipoteca, el funcionario ejecutor hará saber al acreedor la existencia del cobro coactivo, mediante notificación personal o por correo para que pueda hacer valer su crédito ante juez competente.

El dinero que sobre del remate del bien hipotecado se enviará al juez que solicite y que adelante el proceso para el cobro del crédito con garantía real.

El embargo de saldos bancarios, depósitos de ahorro, títulos de contenido crediticio y de los demás valores de que sea titular o beneficiario el contribuyente, depositados en establecimientos bancarios, crediticios, financieros o similares, en cualquiera de sus oficinas o agencias en todo el país se comunicará a la entidad y quedará consumado con la recepción del oficio.

Al recibirse la comunicación, la suma retenida deberá ser consignada al día hábil siguiente en la cuenta de depósitos que se señale, o deberá informarse de la no existencia de sumas de dinero depositadas en dicha entidad.

Los embargos no contemplados en esta norma se tramitarán y perfeccionarán de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 593 del Código General del Proceso.

Las entidades bancarias, crediticias financieras y las demás personas y entidades, a quienes se les comunique los embargos, que no den cumplimiento oportuno con las obligaciones impuestas por las normas, responderán solidariamente con el contribuyente por el pago de la obligación.

72.- SECUESTRO. Para el secuestro de bienes se aplicarán las siguientes reglas:

1. En el auto que lo decreta se señalará fecha y hora para la diligencia, que se practicará, aunque no concurra el secuestro, caso en el cual el funcionario ejecutor o el funcionario comisionado procederá a reemplazarlo en el acto, sin que en la comisión se puede prohibir la designación del secuestro reemplazante en el evento de la no comparecencia del que se encontraba nombrado y posesionado.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

2. La entrega de bienes al secuestro se hará previa relación de ellos, en el acta con indicación del estado en que se encuentren.
3. Cuando se trate de derechos proindiviso en bienes inmuebles, en la diligencia de secuestro se procederá como se dispone en el numeral 5 del artículo 595 del Código General del Proceso.
4. El secuestro depositará inmediatamente los vehículos, máquinas, mercancías, muebles, enseres y demás bienes en la bodega de que disponga y a falta de ésta en un almacén general de depósito u otro lugar que ofrezca plena seguridad, de lo cual informará por escrito al funcionario ejecutor al día siguiente y deberá tomar las medidas adecuadas para la conservación y mantenimiento.

73.- OPOSICIÓN A LA DILIGENCIA DE SECUESTRO. En la diligencia de secuestro de los bienes y activos del deudor, para que no se lleve a cabo, podrán oponerse:

- Un tenedor, que deriva su derecho del ejecutado. En estricto sentido no se trata de una verdadera oposición al secuestro, puesto que éste se llevará a cabo, pero sin perjudicar los derechos del tenedor a quien se prevendrá que en lo sucesivo se entienda con el secuestro.
- Un tenedor que alegue que deriva su derecho de un tercero poseedor material del bien.
- La oposición de un tercero que directamente alega posesión material a nombre propio.

Dentro de la diligencia de secuestro pueden presentarse las siguientes alternativas:

- La oposición no se admite, caso en el cual se hará entrega del bien al secuestro valiéndose de la fuerza pública si fuere necesario. Evento en el que el opositor puede apelar la determinación que le ha sido desfavorable, lo que no cambia la situación en ese momento, en razón a que dicha apelación se surtirá en el efecto devolutivo.
- La oposición se admite y en este evento el funcionario ejecutor dejará al poseedor o tenedor en calidad de secuestro y dentro de los cinco (5) días siguientes se solicitarán las pruebas relacionadas con la oposición.
- Practicadas las pruebas o transcurrida la oportunidad señalada para ello, se

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

resolverá la oposición con base en aquella y en las practicadas durante la diligencia mediante auto interlocutorio susceptible del recurso de reposición. Si la decisión es desfavorable al opositor, se entregarán los bienes al secuestro. Si la decisión es favorable al opositor, se levantará el secuestro (Art. 686 C.G.P.)

74.- LEVANTAMIENTO DE LAS MEDIDAS CAUTELARES. La Dependencia Ejecutora levantará los embargos y secuestros en los siguientes casos:

1. Si se ordena la terminación del proceso coactivo por la revocatoria del mandamiento de pago o porque prospera una excepción previa o de mérito.
2. Si se trata de embargo sujeto a registro, cuando del certificado del registro aparezca que la parte contra la cual se profirió no es la titular del derecho de dominio del respectivo bien.
3. Si un tercero poseedor que no se opuso a la práctica de la diligencia de secuestro, solicita el levantamiento de la medida, dentro de los veinte (**20**) días siguientes, para que se declare que tenía posesión material del bien en el momento en que aquella se practicó y obtiene decisión favorable.
4. Si se presta caución de conformidad con el Art. 602 del Código General del Proceso.

75.- EXCEPCIONES Y NULIDADES - INCIDENTES DE EXCEPCIONES. Dentro de los diez (**10**) días siguientes a la notificación del mandamiento de pago, el ejecutado podrá proponer las excepciones que considere, expresando los hechos en que se funden. El escrito deberá acompañarse con los documentos relacionados con aquellas y solicitarse las demás pruebas que se pretendan hacer valer.

Los incidentes de excepciones en los procesos ejecutivos de Cobro coactivo se tramitarán conforme al artículo 832 del Estatuto Tributario.

76.- EXCEPCIONES. De acuerdo con lo establecido en el artículo 831 del **CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** contra el mandamiento de pago procederán las siguientes excepciones:

1. El pago efectivo.
2. La existencia de acuerdo de pago.
3. La falta de ejecutoria del título.
4. La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión provisional del acto administrativo, hecha por autoridad competente.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

5. La interposición de demandas de restablecimiento del derecho o de proceso de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
6. La prescripción de la acción de cobro, y
7. La falta de título ejecutivo o incompetencia del funcionario que lo profirió.

77.- EXCEPCIONES DE FONDO O MERITO. Cuando el título ejecutivo sea una sentencia o una providencia que conlleva ejecución (Art. 163 del **CPACA**.) sólo se pueden alegar las excepciones de: pago, compensación, confusión, novación, remisión, prescripción o transacción, indebida representación de las partes y no se practica en legal forma la notificación, siempre que se basen en hechos posteriores a las respectivas providencias y la de nulidad en los casos que contemplan los numerales 4 y 8 del artículo 133 del Código General del Proceso.

En casos distintos a los señalados en el inciso anterior, se podrán proponer todas aquellas excepciones que ataquen el fondo de la pretensión.

78.- PRUEBAS. La parte ejecutada al proponer excepciones debe acompañar los documentos relacionados con aquellas y pedir las demás pruebas que pretenda hacer valer, como lo estatuye el Numeral 1º del artículo 442 del Código General del Proceso.

79. TRAMITE DE EXCEPCIONES. Las excepciones deberán tramitarse según lo normado en el artículo 832 del Estatuto Tributario, es decir, dentro del mes siguiente a la presentación del escrito mediante el cual se proponen las excepciones, el funcionario competente decidirá sobre ellas, ordenando previamente la práctica de las pruebas, cuando sea del caso.

80.- EXCEPCIONES PROBADAS. Si se encuentran probadas las excepciones, el funcionario executor así lo declarará y ordenará la terminación del procedimiento cuando fuere del caso y el levantamiento de las medidas preventivas cuando se hubieren decretado. En igual forma, procederá si en cualquier etapa del procedimiento el deudor (responsable del pago) cancela la totalidad de las obligaciones.

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

81.- RECURSO CONTRA LA RESOLUCIÓN QUE DECIDE LAS EXCEPCIONES. De acuerdo a lo preceptuado en el artículo 834 del Estatuto Tributario, modificado por el artículo 80 de la Ley 6 de 1992 en la resolución que rechace las excepciones propuestas, se ordenará adelantar la ejecución y remate de los bienes embargados y secuestrados.

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

Contra dicha resolución procede únicamente el recurso de reposición ante el técnico administrativo líder de cartera, dentro del mes siguiente a su notificación, quien tendrá para resolver un mes, contado a partir de su interposición en debida forma.

82.- CAUSALES DE NULIDAD Y OPORTUNIDAD PARA ALEGARLAS. En el proceso por cobro coactivo, son causales de nulidad que afectan al proceso en todo o en parte las siguientes:

1. Cuando no corresponde al cobro coactivo
2. La falta de competencia
3. Cuando se procede contra sentencia ejecutoriada superior, revive un proceso legalmente concluido o pretermite íntegramente la respectiva instancia
4. Cuando se omiten los términos u oportunidades para pedir o practicar pruebas
5. Cuando es indebida la representación de las partes
6. Cuando no se practica en legal forma la notificación al deudor (responsable del pago), su representante legal o a su apoderado.

Las nulidades podrán alegarse en cualquier tiempo, mientras no haya terminado el proceso por pago u otra causal legal. Sin embargo, se exceptúa la causal fundamentada en la falta de formalidades para efectuar el remate de bienes, la que sólo podrá alegarse antes de proferirse el correspondiente auto aprobatorio.

83.- SANEAMIENTO DE LA NULIDAD. La nulidad se considera saneada en los siguientes casos:

1. Cuando el deudor (responsable del pago) no la alega oportunamente o la convalida expresamente antes de que el funcionario ejecutor reponga la actuación.
2. Cuando la persona indebidamente representada, citada o emplazada actúa en el proceso sin alegar la respectiva nulidad.
3. Cuando a pesar del vicio, el acto procesal cumplió su finalidad y no se violó el derecho de defensa.

La nulidad sólo comprenderá la actuación posterior al motivo que la produjo y que resulte afectada por éste. Sin embargo, la prueba practicada dentro de dicha actuación conservará su validez y tendrá eficacia respecto a quienes tuvieron oportunidad de contradecirla.

El auto que declare la nulidad indicará la actuación que debe renovarse.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

84.- INTERRUPCIÓN Y SUSPENSIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS PROCESOS - PROCEDENCIA. Conforme al artículo 159 del Código General del Proceso y siguientes el proceso se interrumpirá entre otras por las siguientes causas:

1. Por muerte o enfermedad grave del demandado (ejecutado) cuando no haya actuado con apoderado.
2. Por muerte o enfermedad grave del apoderado judicial del demandado o exclusión del ejercicio de la profesión de abogado o suspensión en él.
3. Por muerte del deudor en el caso contemplado en el artículo 1.434 del Código Civil.

Durante la interrupción no correrán términos y no podrá ejecutarse ningún acto procesal, con excepción de las medidas urgentes y de aseguramiento.

Debe ser declarada mediante auto una vez se conozca la muerte del deudor; en la misma providencia debe ordenarse la notificación de los mandamientos de pago a los herederos, siguiendo el procedimiento indicado por el artículo 826 del Estatuto Tributario, esto es, personalmente o, si ello no es posible, por correo. Obviamente, son aplicables en este caso las demás normas que sobre notificación trae el Estatuto Tributario, en sus artículos 563 y siguientes.

De acuerdo con las disposiciones del Estatuto Tributario y el Código General del Proceso, la actuación se deberá suspender en los siguientes casos:

1. Concordato. Cuando el funcionario ejecutor reciba la comunicación que sobre la apertura de concordato le envía por escrito al juez o funcionario competente que esté conociendo del mismo; o cuando el funcionario ejecutor se entere de la apertura del concordato por cualquier medio. (Art. 827 y 845 del **E.T.**) En este evento el funcionario ejecutor deberá remitir el proceso al funcionario que adelanta el concordato para efecto de su incorporación al mismo.
2. Facilidad de Pago: Cuando se le otorga al ejecutado o a un tercero, en su nombre, una facilidad de pago, lo que puede ocurrir en cualquier etapa del Proceso Administrativo Coactivo, antes del remate, de acuerdo con los artículos 814 y 841 del Estatuto Tributario. En este evento, es discrecional para la Entidad el levantamiento o no de las medidas cautelares que se hubieren adoptado, y la suspensión va hasta la ejecutoria de la resolución que declare el incumplimiento de la facilidad.
3. Liquidación obligatoria. Cuando el deudor entre en proceso de liquidación obligatoria de que trata la Ley 222 de 1995, caso en el cual la Entidad deberá hacerse parte en dicho proceso.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

4. Prejudicialidad. Cuando iniciado un proceso penal, el fallo que corresponda dictar haya de influir necesariamente en el proceso de cobro administrativo coactivo, (Art.161 numeral 1 del C.G.P.) por ejemplo, con recibos de pago que el funcionario tacha de falsedad, o con liquidaciones privadas que el ejecutado manifiesta no haber firmado. En este caso, la suspensión se produce hasta la ejecutoria de la sentencia de justicia penal.

En este caso, se dicta el auto de suspensión del proceso tan pronto se tenga conocimiento del hecho.

5. Acumulación: Cuando hubiere lugar a la acumulación de procesos, en cuyo evento habrá lugar a suspender el proceso más adelantado, de acuerdo con las reglas que fueren pertinentes del artículo 161 del Código General del Proceso.

6. Toma de posesión de establecimiento financiero: De conformidad con el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Decreto 663 de 1993, el proceso ejecutivo se suspende también cuando se produce la toma de posesión de un establecimiento financiero. En este evento, la Entidad se hará parte dentro de dicho proceso.

En estos casos, se dicta el auto de suspensión del proceso tan pronto se tenga conocimiento del hecho.

7. Acuerdo de reestructuración de pasivos. De conformidad con lo previsto en el artículo 55 de la Ley 550 de 1999, el proceso de cobro coactivo debe suspenderse inmediatamente se tenga conocimiento del inicio de la negociación, y hasta la fecha de la terminación de la negociación y/o ejecución del acuerdo de reestructuración o de su incumplimiento.

85.- SENTENCIA DE LA ORDEN DE EJECUCIÓN. De conformidad con el artículo 836 del Estatuto Tributario, si vencido el término para excepcionar, no se hubiere propuesto excepciones o el deudor (responsable del pago) no hubiere pagado, el funcionario competente preferirá resolución ordenando la ejecución y el remate de los bienes embargados y secuestrados. Contra esta resolución no procede recurso alguno.

Cuando previamente a la orden de ejecución de que trata el presente artículo, no se hubieren dispuesto medidas preventivas, en dicho acto se decretará el embargo y secuestro de los bienes del deudor (responsable del pago) si estuvieren identificados; en caso de desconocerse los mismos, se ordenará la investigación de ellos para que una vez identificados se embarguen y secuestren y se prosiga con el remate de los mismos.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021.

86.- CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN, SENTENCIA Y CONDENA EN COSTAS.

Cumplida la obligación dentro del término señalado en el mandamiento ejecutivo, se condenará en costas al ejecutado, quien, sin embargo, podrá pedir dentro de los tres días siguientes a la notificación del auto que las imponga, que se le exonere de ellas si prueba que estuvo dispuesto a pagar antes de ser demandado y que el acreedor no se allanó a recibirle. Esta petición se tramitará como incidente, que no impedirá la entrega al demandante del valor del crédito.

87.- LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO Y LAS COSTAS. De acuerdo con lo normado en el artículo 836-1 del Estatuto Tributario, en el procedimiento administrativo de cobro, el deudor (responsable del pago) deberá cancelar además del monto de la obligación, los gastos en que incurrió la administración para hacer efectivo el crédito, para ello, previamente al pago de la obligación y en firme la providencia que condena en costas, se practicará una liquidación que incluya además del valor del crédito, las costas y gastos del proceso.

Dicha liquidación se notificará al interesado por estado. Si el deudor (responsable del pago) no estuviese de acuerdo, podrá objetarla dentro de los cinco días siguientes a la notificación. Recibida la objeción por el funcionario ejecutor, éste la resolverá de plano; contra esta decisión no procede recurso alguno.

88.- LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DEL CRÉDITO. Dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la sentencia o del auto se ordene cumplir lo resuelto por el superior, se deberá presentar la liquidación especificando el capital, los intereses y las costas judiciales, si fuere el caso (Avisos y publicaciones, honorarios de auxiliares de la justicia y otros gastos probados dentro del proceso).

89.- TRASLADO DE LA LIQUIDACIÓN. De la liquidación del crédito se dará traslado al ejecutado por tres (3) días mediante auto contra el cual no proceden recursos, dentro de los cuales podrá formular objeciones y acompañar las pruebas que estime necesarias.

90.- APROBACIÓN O MODIFICACIÓN. Vencido el traslado el funcionario ejecutor decidirá si aprueba o modifica la liquidación, por auto apelable en el efecto diferido.

91.- AVALUÓ Y PAGO CON BIENES. Practicados el embargo y secuestro y en firme la sentencia que ordena seguir adelante la ejecución, se procederá al avalúo de los bienes conforme con las reglas siguientes:

El funcionario ejecutor deberá presentarlo en el término de diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la sentencia o a la notificación del auto que ordena cumplir lo resuelto por el

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR LA OFICINA DE CARTERA

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

superior, o a la fecha en que quede consumado el secuestro, según el caso. Para tal efecto, podrá contratar directamente con entidades o profesionales especializados con un evaluador de la lista oficial de auxiliares de la justicia.

Si no lo presenta el funcionario ejecutor, el ejecutado tendrá diez (**10**) días para hacerlo en la misma forma y si no aporta dicho avalúo, se designará el perito evaluador, salvo que se trata de inmuebles o de vehículos automotores en cuyo caso aplicará las reglas previstas para estos; en los casos aquí previstos no habrá lugar a objeciones.

Si el ejecutado no presta colaboración para el avalúo de los bienes o impide su inspección por el perito, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 233 del Código General del Proceso, sin perjuicio de que el funcionario ejecutor ejerza el poder de coerción mediante la orden que sea necesaria para superar los obstáculos que se presenten.

Tratándose de bienes inmuebles, el valor será el del avalúo catastral del predio incrementado en un cincuenta por ciento (**50%**). Si el ejecutado considera que no es idóneo este medio para establecer su precio real, con el avalúo catastral deberá presentarse un dictamen obtenido por cualquiera de las formas antes mencionadas.

Cuando se trate de vehículos automotores, el valor será el fijado oficialmente para calcular el impuesto de rodamiento incrementado en un cincuenta por ciento (**50%**), sin perjuicio del derecho ya otorgado, es decir, también podrá acompañarse como dictamen, el precio que figure en publicación especializada, adjuntando una copia informal de la página respectiva.

La contradicción del dictamen se sujetará, en lo pertinente, a lo dispuesto en el artículo 228 del Código General del Proceso. Sin embargo, en caso de objeción, al escrito deberá acompañarse un avalúo como fundamento de la misma y no serán admisibles pruebas diferentes.

Cuando el valor se hubiere acreditado con certificación catastral o de impuesto de rodamiento, ésta solo será susceptible de objeción por error grave. El auto que resuelva la objeción será apelable en el efecto diferido.

92.- REMATE DE BIENES. En firme el avalúo de los bienes, se procederá a fijar fecha y hora para la práctica de la diligencia de remate con sujeción a los artículos 448 y siguientes del CGP o en las normas que los sustituyan, adicionen o modifiquen.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>Tu Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

93.- ARCHIVO DEL EXPEDIENTE. La Dependencia Ejecutora, dará por terminado el proceso y ordenará el archivo y des anotación del expediente cuando se establezca plenamente la ocurrencia de alguna de las siguientes causales:

1. Pago total de la obligación (Art. 461 del **CGP**)
2. Prescripción de la acción de cobro.
3. Cuando los recursos, acciones o demandas contra el acto administrativo que constituye el título ejecutivo hayan sido resueltos en favor del ejecutado.
4. Terminación del proceso por revocatoria del mandamiento de pago.

En el mismo auto que se ordene la terminación del proceso, se decretará el levantamiento de las medidas cautelares y la comunicación del desembargo a quien corresponda.

Las costas se liquidan por el funcionario ejecutor, tan pronto como quede ejecutoriada la providencia que las imponga y corresponde a dicho funcionario ordenar que se rehaga o aprobarla, en los términos del **CGP**.

CAPITULO IV DISPOSICIONES FINALES – VIGENCIA

94.- DISPOSICIONES FINALES: Las disposiciones contenidas en la presente Manual se aplicarán sin perjuicio a las actividades que desarrollen las áreas de Facturación, Auditoria de Cuentas Médicas, Jurídica, Gestión Administrativa, Subgerencia Administrativa y Financiera y la Gerencia de la **E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DE BOSCONIA CESAR**.

95.- GLOSARIO:

- ❖ Título ejecutivo: Todo documento que represente una obligación clara, expresa y exigible
- ❖ Cartera: Estado de acreencia a favor de la **E.S.E.**
- ❖ Cuantía: Valor o suma que representa en pesos o en salarios mínimos un monto
- ❖ Cobro: Proceso de recuperación según la etapa en que se encuentre la acreencia
- ❖ Persuasivo: Etapa administrativa del cobro por parte de profesionales, consiste en la circularización de la cartera a los responsables de pago para que puedan presentar sus anotaciones y acceder de manera oportuna al pago.
- ❖ Responsable del pago: Es toda persona natural o jurídica que está obligado a asumir el pago de la acreencia.

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO DEPARTAMENTO DE CARTERA		 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN BOSCO <small>TU Salud es Nuestro Compromiso</small>
CÓDIGO: CARTE-M-01	RESOLUCION No. 1760 DE 2020 (AGOSTO 04)	
Versión: 02	MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA	Próxima Revisión: 04/08/2021

96.- BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFÍA: Tómese como referencia bibliográfica del presente manual la descrita en el marco normativo que rige los procesos administrativos y procesales de la recuperación de cartera de toda entidad pública, además de las normas vigentes y aplicables a los casos en concreto.

97.- EVALUACIÓN:

1. Número de cobros persuasivos presentados por vigencia.
2. Número de cobros pre jurídicos presentados por vigencia.
3. Número de conciliaciones ante la Superintendencia de Salud, presentados por vigencia.
4. Número de procesos en función jurisdiccional ante la Superintendencia de Salud, presentados por vigencia.
5. Número de procesos de cobro coactivo iniciados por vigencia.
6. Número de procesos ejecutivos iniciados por vigencia.

ARTICULO TERCERO: DEROGAR en todas sus partes la Resolución 3014 de octubre 30 de 2018, por la cual se adoptó el manual interno de recaudo de cartera para el **HOSPITAL SAN JUAN BOSCO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.**

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bosconia Cesar, a lo cuatro (04) días del mes de agosto de dos mil veinte (2020).


FENIX LEONOR BARRAZA CANTILLO
GERENTE

Diseño y Elaboración: Juan Carlos Hernández Cruz – Técnico Administrativo de Cartera
Reviso y Actualizó Marco Normativo: Luis Fernando Ariza – Asesor Jurídico Cartera