



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL PADRE CLEMENTE
GIRALDO - ANTIOQUIA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO
GRANADA ANTIOQUIA

***PROCESO
GESTION DE
CARTERA***

ÁREA DE APOYO LOGISTICO

INTRODUCCION

Para la E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo es importante contar con un documento que reglamente el quehacer de la administración de la cartera. El manejo y administración adecuada de la cartera hace parte de una buena gestión. Sus etapas de Planeación, Organización, Coordinación y Control, logran una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

Debido a que el problema de la cartera afecta el correcto funcionamiento del Hospital, se hace necesario definir estrategias que permitan avanzar en la solución de dicho problema, con impactos favorables a la situación financiera del Hospital.

OBJETIVO:

Gestionar el cobro y el recaudo de los recursos económicos producto de la venta de servicios de salud, prestados a los usuarios y afiliados de las entidades responsables de pago contratados, contribuyendo con un adecuado flujo de caja de la E.S.E.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir políticas y procedimientos para la administración eficiente de la cartera de la E.S.E Hospital Padre Clemente Giraldo.
- Utilizar 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 Entes territoriales, las EPS, EPS-S, las empresas de seguros, otras Empresas del Estado, Empresas particulares, personas jurídicas, personas naturales, otras IPS, originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos.
- Lograr una eficiente rotación de cartera a 90 días.
- Lograr recaudo y depuración oportuna de cartera.
- Lograr un mínimo porcentaje de cartera provisionada y cartera castigada.

ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde la revisión de la facturación a entidades debidamente radicadas hasta el recaudo del valor de la misma. La determinación de cobro y manejo de la cartera, así como la recuperación de la misma es una responsabilidad de Gerencia a través del área de cartera.

POLÍTICAS DE CARTERA

- Administración y consolidación mensual de las cifras de cartera.
- Asegurar la radicación oportuna de las cuentas en las entidades.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
- Realizar circularización de saldos.
- Garantizar la trazabilidad de la cartera generada en la ESE.

- Firmar acuerdos de pago.
- Reportar a la contaduría General de la nación, los deudores morosos.
- Cobrar intereses por mora, a las deudas que lleguen a la instancia de cobro prejurídico.
- Llevar a cabo el cobro persuasivo.
- Entregar la información requerida por el comité de sostenibilidad financiera

RESPONSABLES:

Para garantizar la adecuada implementación del presente procedimiento se asigna la función a la Auxiliar Administrativa responsable del área de cartera.

Además apoyará en la gestión del procedimiento los siguientes funcionarios:

- Gerente
 - Subgerente Administrativa
 - Asesor Jurídico
 - Asesor Contable
-
- El Auxiliar Administrativo de facturación debe revisar de forma mensual el consolidado de la facturación y entregarla al Auxiliar Administrativo de Cartera, quién deberá actualizar el estado de cartera en hoja de Excell incluyendo la facturación radicada en el mes.
 - El Auxiliar Administrativo de cartera recibe de forma mensual el valor de las glosas, para tenerlas en cuenta en el momento de realizar el cobro a las entidades.
 - La Auxiliar de Cartera procede a realizar el cobro telefónico, por correo electrónico y físico a cada uno de los clientes, registrando los datos básicos del cobro (Receptor de la llamada, fecha y hora) además de los compromisos realizados para el pago, dejando constancia de esto en los formatos definidos para dicha gestión los cuáles se archivan en una carpeta que se llama gestión de cartera. Además reposan en esta las actas de conciliación realizadas en las visitas personalizadas que se realizan a las diferentes entidades.
 - Posteriormente el Auxiliar administrativo en cartera confronta semanalmente los movimientos de las cuentas de las entidades con la Auxiliar Administrativa de apoyo financiero quién le informa sobre los pagos realizados por las E.PS. y procede a realizar los ajustes y/o reclasificaciones necesarias en la cartera.
 - En cuánto al reporte de llamadas a clientes o deudores, el auxiliar administrativo de cartera tiene en cuenta: Que se realice en forma sistemática, que el registro se diligencie en forma clara y completa, que se realicen como mínimo dos llamadas por cliente.
 - Si la entidad contratante realiza pagos por menor valor de los cobrados, se debe comprobar si estas facturas se encuentran en el listado de glosas en trámite, en caso contrario se deberá llamar a la entidad contratante y verificar la causa.
 - El auxiliar administrativo de cartera coordina de forma mensual con el auxiliar administrativo de contabilidad, la elaboración mensual de conciliación entre cartera y contabilidad, para lo cual se verifica que los valores de las cuentas contables coincidan con los reportados por cartera.

En caso de que se encuentren inconsistencias, se deben establecer las diferencias por facturas, pagos y ajustes contables, y de acuerdo con los soportes de transacciones generados en el modulo de cartera y se procederá a realizar los ajustes respectivos.

- La Auxiliar Administrativa de cartera genera informe del análisis de las cuentas de difícil recaudo y/o por valor representativo y llevarlo al comité de Sostenibilidad Financiera y Contable y a Gerencia, para su revisión y análisis.
- Análisis de informe de cartera por edades. Se tiene en cuenta que esta actividad deberá ser realizada como mínimo de forma trimestral.
- Como punto de control, el Auxiliar Administrativo debe tener en cuenta que se debe garantizar que la información contenida en el informe de cartera por edades, debe mantenerse oportuna, veraz y confiable, para que permita la adecuada toma de decisiones especialmente en cuanto a contratación y venta de servicios y para que satisfaga los requerimientos de los clientes externos.

CLASIFICACION DE LA CARTERA POR EDADES

- EL Auxiliar Administrativo de cartera procede a clasificar el estado de cartera según su antigüedad y de acuerdo con los tiempos de vencimiento estipulados en el contrato, lo anterior con el objetivo de poder programar los cobros.
- Es importante tener en cuenta como punto de control del procedimiento, que las facturas con vencimientos menores a 180 días son cobradas por el responsable de cartera. Las facturas mayores a 180 días se trasladan a cobro prejurídico y las facturas mayores a 360 días se trasladan a cobro jurídico.

El asesor jurídico es responsable por:

- Apoyar el cobro pre jurídico de la cartera del Hospital.
- Apoyo a la gestión de cobro persuasivo.
- Apoyo en la depuración de cartera, provisionada y castigada.
- Apoyo en la presentación de solicitudes de conciliación ante la procuraduría y la Supersalud.
- Apoyar en la proyección de acuerdos de pago.
- Apoyar sobre los conceptos jurídicos de la cobrabilidad de la cartera.

Cobro Persuasivo:

Llamadas, conciliaciones contables, oficios, plan de visitas y acuerdos de pago.

Cobro Pre jurídico:

Oficios, estudio de títulos por edades, ubicación del deudor, requerimientos de pago y acuerdos de pago.

CONCILIACION ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD O PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN:

Deudas de difícil recaudo se debe presentar lo siguiente:
Estado de cartera, representación legal, evidencia de gestión de cartera.

CARTERA A PERSONAS NATURALES:

FINANCIACION MEDIANTE RECIBOS DE DEUDORES

Es un mecanismo que el Hospital ha diseñado para asegurar el pago de copagos y cuotas moderadora para personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago ó para financiar servicios prestados a personas naturales que no tienen ninguna afiliación al sistema de seguridad social en salud y que manifiestan su incapacidad de pago.

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

El usuario o su acompañante es remitido al área de cartera (de lunes a viernes de 8.00 am. a 5:00 pm.) Los fines de semana y en las noches, el encargado de evidenciar las condiciones económicas será el Auxiliar de enfermería de turno.

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

- 1.) La financiación obedece solo a pacientes que evidencian no tener capacidad de pago.
- 2.) Antes de tomar decisión de financiar, se le solicita al usuario realizar un abono.
- 3.) Se diligencia el recibo de deudor el cuál contiene toda la información del usuario, número telefónico del paciente y del responsable, numero de cédula de las dos partes y un plan de pago para la cancelación de la deuda, una copia de este es entregado al usuario, otro permanece en el talonario de deudor y se registra en el sistema para cuando el usuario solicite otro servicio se le recuerde la deuda. Quien diligencie el recibo de deudores tiene la responsabilidad de confirmar los datos suministrados por el usuario y dejar la anotación en el estado de cuenta del paciente, la cual hace parte de los soportes del recibo de deudor.
- 4.) Financiar el saldo en cuotas mensuales por el número de meses que por su capacidad de pago pueda asumir, en todo caso no mayor a seis (6) meses.
- 5.) Debe informarse al Usuario con claridad la importancia del cumplimiento de los pagos, creando así la cultura de pago.
- 6.) La auxiliar Administrativa de cartera hace una revisión mensual de estos recibos para verificar que se estén cumpliendo con los acuerdos pactados en los pagos. En caso contrario se llamará al usuario para recordarle la deuda y en último caso enviar oficio de cobro

persuasivo. Además realizar informe final al Comité de Sostenibilidad Financiera y a Gerencia.

PROVISIÓN DE CARTERA

Concepto: Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E Hospital Padre Clemente Giraldo, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas de servicios de salud.

Como resultado del grado de incobrabilidad originado en factores tales como antigüedad e incumplimiento, falta de soportes, EPS en liquidación, debe provisionarse el valor de los derechos que se estimen incobrables y ajustarse permanentemente de acuerdo con su evolución. Se aplicará a deudas con edad mayor a Un (1) año, en un porcentaje del 100% siempre y cuando no se encuentre en un proceso conciliatorio.

El valor de las provisiones constituidas se presentan como un menor valor de los deudores, debiendo revelarse en notas a los estados contables, los métodos y criterios utilizados para su estimación.

La provisión de cartera se presentará al comité de sostenibilidad financiera y a Gerencia.

CASTIGO DE CARTERA: Procede, y luego del análisis de la situación concreta del deudor, por el área de Cartera, en los siguientes casos:

- Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, puede castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable, explicando mediante acto administrativo las razones para ello.
- Cuando el derecho o la obligación a cobrar se encuentre prescrita.
- Cuando el derecho o la obligación carezcan de soportes idóneos a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
- Cuando no haya sido legalmente posible imputarle la deuda a una entidad o a una persona.
- Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso que lo que se pueda recaudar.
- Cuando el Deudor sea una empresa liquidada legalmente.
- Cuando, después de realizado el procedimiento de cobro se constate plenamente la incapacidad económica del deudor.

PROCESO INTERNO DE CARTERA

Clasificación de la cartera. La cartera de la E.S.E HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO se clasifica teniendo en cuenta lo siguiente.

Clasificación según el origen de los derechos.

- a). Deudores por servicios de salud;
- b). Convenios Interadministrativos;
- c). Cobro de Intereses a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios.
- d). Cobro de Glosas aceptadas a funcionarios responsables

Clasificación según la naturaleza.

- a). Cartera con garantía en título valor (facturas, pagarés o letras por copagos y cuotas de recuperación);
- b). Cartera por contratación con entidades de derecho público (F.F.D.S, IPS Públicas, EPS, EPS-S, otras entidades territoriales y nacionales);
- c). Cartera por la prestación de servicios de salud a vinculados autorizados o no por entidades de derecho público (F.F.D.S., IPS Públicas, EPS, EPS-S, otras entidades territoriales y nacionales).
- d). Cartera por contratación con entidades de derecho privado por venta de servicios de salud;
- e). Cartera por la prestación de servicios de salud a usuarios asegurados autorizados o no con entidades de Seguros, ARL y otros pagadores por venta de servicios de salud.

Clasificación según la edad de vencimiento.

Por vencer

De 1 a 60 días.

De 61 a 90 días.

De 91 a 180 días.

De 181 a 360 días (edad en la que se considera cartera en riesgo de cobrabilidad) Superior a 360 días.

Calificación del riesgo de la cartera.

La calificación del riesgo obedece a factores individuales de los deudores que evidencian pérdidas eventuales motivadas por la insolvencia o condiciones particulares en la situación legal o financiera del deudor. La condición que califica al deudor se asimila a la cartera que representa. Así, cuando el deudor presenta incumplimiento en los pagos que supera el cuarenta por ciento (40%) de los servicios facturados, las deudas deben considerarse de riesgo para su cobro. Igualmente, en las situaciones de concurso de acreedores o liquidación de empresas, la calificación de solvencia del deudor se considera de riesgo para el cobro. El riesgo se califica por categorías, así:

Riesgo Bajo: Pese al incumplimiento, no existen razones para suponer la pérdida eventual.

Riesgo Medio: El riesgo de pérdida eventual representa un nivel de consideración para la provisión de cartera.

Riesgo Alto: La provisión es indispensable para prever la pérdida probable.

Conciliación contable de la cartera corriente. La cartera deberá ser depurada, liquidando para cada entidad el monto de lo adeudado, consolidando la información que la sustente, los títulos y los soportes idóneos de las obligaciones, con el fin de adelantar las conciliaciones con los agentes involucrados, que culmine con el pago o el acuerdo de pago, la cartera corriente se encuentra a cargo de los ejecutivos de cartera quienes tendrán una distribución por entidades.

Provisión de cartera: Si evaluada la metodología para la provisión de la cartera corriente y agotadas las acciones administrativas de conciliación con el deudor, se decide provisionar, el ejecutivo de cuenta a través de la Coordinación de Cartera debe someter a evaluación del Comité de Sostenibilidad Financiera del Hospital, los documentos que respaldan la gestión administrativa realizada, concepto técnico en el que resuma su gestión, archivo detallado por factura de la cartera a provisionar y ficha de verificación de metodología de provisión.

Asesoría Jurídica. El Comité de Sostenibilidad Financiera, emitirá concepto favorable sobre la documentación e iniciará las acciones de su competencia.

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

ETAPA DE COBRO PERSUASIVO

El Cobro Persuasivo se adelanta como etapa previa al Cobro Coactivo, procurando obtener el pago inmediato y voluntario de los créditos a favor de la E.S.E HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO, sin iniciar procedimientos de ningún orden, pues mediante comunicaciones directas del grupo ejecutor, se hacen llamados al deudor para que cancele el valor de la obligación o suscriba un acuerdo de pago que satisfaga dicho valor.

Si el deudor cancela la obligación, no se inicia el proceso ejecutivo, y se ordena el archivo del expediente, conforme al esquema del proceso de Jurisdicción Coactiva. En caso de un acuerdo de pago, según el término de verificación del mismo, una vez cumplido, se procede al archivo del expediente.

Término. La etapa de Cobro Persuasivo no podrá tener una duración mayor a cinco (5) meses, contados a partir del momento que se hace exigible la obligación a favor de la E.S.E HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO, y no constituye un paso obligatorio; no obstante, en aras de dar cumplimiento al principio de economía consagrado en el Código Contencioso Administrativo se podrá adelantar antes de iniciar el Cobro Jurídico.

Documentos soporte para el cobro persuasivo. Se allegarán al Área de Cartera, los soportes documentales en que conste la obligación, los cuales serán revisados y analizados detenidamente a fin de establecer si reúnen los requisitos para el cobro persuasivo. Cuando se trate de Actos Administrativos, se deberán aportar las constancias de notificación y de ejecutoria de los mismos; en caso que dichos Actos Administrativos hayan sido objeto de recursos en vía gubernativa, deberá anexarse copia de la providencia que los resolvió con su correspondiente constancia de notificación, de tal manera que pueda verificarse que el acto administrativo está en firme y presta mérito ejecutivo.

Igualmente, el deudor de la obligación deberá estar plenamente identificado con mención completa de sus nombres apellidos y documento de identidad para el caso de las personas naturales, y razón social y Número de Identificación Tributaria - NIT, para el caso de las personas jurídicas, así como la dirección para notificaciones, o la indicación de desconocerla o ser imposible determinarla.

UBICACIÓN DEL DEUDOR: Para todos los efectos, los responsables de Cobro Persuasivo, en caso de ser necesario, confrontará la información sobre la última dirección registrada y números telefónicos, con el fin de ubicar al deudor e iniciar la etapa de Cobro Persuasivo para lo cual podrá apoyarse en directorios internos, bases de datos de Cámara de Comercio, Instituto Geográfico Agustín Codazzi, DIAN, Secretaría Distrital de Hacienda, DAS, EPS, Entidades Bancarias, Ministerio de Transporte, Superintendencia de Notariado y Registro, entre otras.

Requerimientos al deudor. Los responsables de Cobro Persuasivo, requerirá al deudor para que cancele la deuda a su cargo y a favor de la E.S.E HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO, mediante oficio escrito, hasta por dos (2) veces con intervalos de hasta veinte (20) días.

Acuerdos de pago: Si el deudor comparece ante los responsables del Cobro Persuasivo y manifiesta su voluntad de pago, se procurará la concertación de pago, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el deudor.
2. Que el deudor realice el pago mínimo del veinte por ciento (20%) de la obligación, antes de realizar el acuerdo. En caso de no tener abono inicial elaborar el acuerdo de pago para que

sea firmado por el deudor.

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

Los responsables de Cobro Persuasivo y el representante legal, mediante la suscripción del correspondiente acuerdo de pago, podrá conceder facilidades de pago de las obligaciones hasta por el plazo de dieciocho (18) meses, prorrogables por seis (6) meses más, siempre y cuando el deudor o un tercero a su nombre constituya garantías personales, reales, bancarias o de compañía de seguros, o cualquier otra garantía, que respalde suficientemente la deuda e intereses, a que haya lugar, a satisfacción de la administración.

Personas naturales. Para las personas naturales solo se exigirán las garantías personales.

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

1. Plena identificación de las partes.
2. Identificación de la obligación incluyendo valor, intereses y concepto de la misma.
3. Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota.
4. Clase de garantía con la cual el deudor respalda la obligación, de conformidad con las establecidas en el Código Civil, Código de Comercio y Estatuto Tributario Nacional.
5. Inclusión de la cláusula aceleratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas.
6. Dirección y teléfono del deudor para notificaciones.

Verificación en el Boletín de Deudores Morosos por el incumplimiento en acuerdos de pago. Si el deudor aparece reportado en el Boletín de Deudores Morosos, se consulta a la entidad reportante el motivo del reporte. Si el reporte obedece a incumplimiento de un acuerdo de pago, la ESE se abstendrá de suscribir acuerdo de pago.

Indagación de bienes: La indagación de bienes se realizará cuando el deudor no comparezca, o no pague o incumpla el acuerdo de pago. Para lograr la ubicación de bienes del deudor, el Grupo de Cobro Persuasivo y Coactivo solicitará información a las siguientes entidades: Cámara de Comercio, Supersociedades, Entidades Financieras, Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos, Deceval, Catastro Municipal, DIAN, entre otras.

Cierre de la etapa de Cobro Persuasivo: Transcurrido el término de ejecución del Cobro Persuasivo, sin que la obligación a favor del La E.S.E HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO se haya cumplido, se dará inicio a la etapa de Cobro Jurídico.

DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS GENERALES

1. Características o condiciones para dar aplicación al castigo de las obligaciones 1. **Deudores fallecidos que no dejan bienes.** Se expedirá el correspondiente Acto Administrativo debidamente motivado, allegando previamente al expediente la partida o registro civil de defunción del ejecutado y las pruebas que acrediten las diligencias necesarias que demuestran no haber dejado bienes.

2. **Deudas de más de cinco (5) años sin respaldo o garantía alguna, cuyo deudor fue imposible ubicar.** Que una vez efectuadas las diligencias que ordena la ley para el recaudo, de la investigación de bienes que concluya con resultados negativos y se demuestre la no existencia de los mismos, porque no se tenga noticia del deudor y no haya sido posible su ubicación y cuando la deuda tenga una anterioridad a partir de su exigibilidad, mayor a cinco (5) años. Se entenderá que no se tiene noticia del deudor cuando no haya sido posible su localización en la dirección que figura en el respectivo expediente.

Tratándose de personas jurídicas además de lo anterior, el no localizarlas en la dirección del domicilio principal, sucursales y/o agencias, o cuando durante los tres últimos años no haya renovado su matrícula mercantil, cuando se haya vencido el término de duración de la sociedad o cuando se tenga constancia de su liquidación.

3. **Deudas inferiores a un (1) SMMLV, con más de cinco años.** Cuando se den condiciones de insolvencia y/o imposible ubicación del deudor, además de ser una deuda inferior a un (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, previa investigación de bienes que concluya con resultados negativos y se demuestre la no existencia de los mismos, y/o no se tenga noticia del deudor.

Efectos. En todo caso, siempre que se tipifiquen las condiciones de este artículo, se procederá a expedir el respectivo Acto Administrativo que declare el castigo de las obligaciones y se ordenará **desanotar** de la contabilidad así mismo los demás registros de la deuda.