



Hospital Universitario San Rafael de Tunja

Manual: MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE
CARTERA

Copia no controlada

 Alma, vida y corazón.	Hospital Universitario San Rafael de Tunja	Código	CAR-M-00
	Proceso: Gestión financiera	Fecha	2026-07-22
	Subproceso: Cartera	Versión	7
	Manual: MANUAL INTERNO DE RECAUDO DE CARTERA		

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación
--------------------	-----------------	--------------	-------------------

Introducción y/o Justificación

1. Para la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, es necesario contar con un Reglamento Interno de Recaudo de Cartera, el cual tiene como propósito optimizar y agilizar los procedimientos buscando hacer efectivas las obligaciones a favor del Hospital, obteniendo liquidez con los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, reglamentada por el Decreto 4473 de 2006 y la Ley 1122 de 2007, Decreto 4747 de 2007, Ley 1438 de 2011, Ley 1797 de 2016 y demás disposiciones legales y de orden administrativo vigentes en la materia.

El manejo y la 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 de procesos administrativo de Recaudo de Cartera contemplando las políticas, directrices y acciones requeridas para reflejar en el Hospital, derechos ciertos, que revelen la realidad financiera, económica y social, en procura de lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo de cartera, mejorando la calidad de la información financiera y contable.

Objetivo General

2. Establecer y definir directrices claras, acorde con las disposiciones legales sobre la materia para instaurar un proceso administrativo de gestión adecuado para el recaudo de cartera

Objetivos Específicos

2.1 Definir procesos y procedimientos para la gestión eficiente de Recaudo de Cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable, todo dentro de un marco de mejoramiento continuo.

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

2.3 Agilizar y mejorar los tiempos de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, EPS, EPS-S, Entes territoriales, empresas aseguradoras, ESE, empresas particulares, IPS y en general cualquier persona jurídica y/o natural, originados por la prestación de servicios de atención en salud y otros conceptos relacionados.

2.4 Definir los lineamientos a seguir para la aplicación de las causales de depuración y castigo de cartera.

Alcance

3. El presente Manual Interno de Recaudo de Cartera inicia con la recepción del título ejecutivo o factura e identificación del responsable de pago y estado de la Cartera hasta el momento de la recuperación, sentencia, castigo y/o registro contable que ponga fin al proceso.

Marco Legal Aplicable

4. El marco legal permite establecer el referente normativo que hace parte de este documento, normas que se relacionan a continuación:

Ordenanza 044 de 2019 de la Asamblea de Boyacá mediante la cual se adopta "E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA" como nueva denominación del mismo.

Decreto 1528 de 1995 modificado por el Decreto 050 de 1996, por el cual se transformó la E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL TUNJA III Nivel de Atención en Empresa Social del Estado, dotada de personería Jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa.

ESTATUTO TRIBUTARIO

- Ley 1066 de Julio 29 de 2006 "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones."
- El Decreto reglamentario 4473 de 15 diciembre de 2006, "por el cual se reglamenta la Ley 1066

de 2006"

- Decreto 3990 de 2007, reglamentario de la subcuenta del ADRES
- 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.*
- Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*
- 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.*
- Decreto 056 de 2015 *Reglamentario del funcionamiento de la Subcuenta ECAT y demás normas complementarias*
- Ley 715 de 2001 *"Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros".*
- Decreto 2193 de 2004 *"Por el cual se reglamentan parcialmente los Artículos 42 de la Ley 715 de 2001 y 17 de la Ley 812 de 2003".*
- Decreto 4747 de 2007 *"Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones"*
- Resolución 3047 de 2008 *"Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007".*
- Resolución 2284 de 2023 *"Por la cual se establecen los soportes de cobro de la factura de venta en salud, el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas y se dictan otras disposiciones"*
- Resolución 2275 de 2023 *"Por la cual se expide la resolución única reglamentaria del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud -RIPS, soporte de la Factura Electrónica de Venta -FEV en salud y se dictan otras disposiciones"*
- Resolución 2335 de 2023 *"Por la cual se establecen los procedimientos y aspectos técnicos para la ejecución, seguimiento y ajuste a los acuerdos de voluntades y se dictan otras disposiciones"*
- Decreto 1095 de 2013 *" Por el cual se reglamenta el inciso 2 del artículo 3° de la Ley 1608 de 2013 y se dictan otras disposiciones.*
- Circular Externa 000014 de 2015 *"Por la cual se imparten instrucciones respecto del cumplimiento de los plazos del reporte de información relacionada con el Giro Directo de Recursos del Sistema General de seguridad Social en Salud" proferida por la Superintendencia Nacional de Salud.*
- Circular Externa N° 016 de 2015, de la Superintendencia Nacional de Salud, *prácticas indebidas relacionadas con el flujo de recursos.*
- Resolución Externa 006066 de 2016 *"Por la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre entidades responsables de pago e Instituciones Prestadoras de Salud y se dictan otras disposiciones"* proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Resolución Interna No. 500 de diciembre 13 de 2017 *"Por medio de la cual se deroga la Resolución 385 de 2016 y se adopta el Manual de Políticas Contables en virtud del proceso de convergencia de las normas de Contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información en concordancia con las instrucciones impartidas por la Contaduría General de la Nación en la E.S.E.*

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA".

- Resolución 416 de 29 de octubre de 2018, "*Por el cual se crea el comité de cartera con análisis de facturación de glosas, devoluciones y otros en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA y se dictan otras disposiciones*".
- Resolución 519 del 29 de diciembre de 2023, "*Por medio de la cual se deroga la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 y la Resolución 070 del 04 de marzo de 2022, que modifica los artículos 16 y 20 de la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 y se adopta el nuevo Manual Interno de Recaudo de Cartera*"
- Demás normatividad vigente aplicable.

Responsable

5.

Son responsabilidades de la Gestión administrativa - Área de Cartera las siguientes:

Consolidar mensualmente los estados de cartera de cada cliente asignado para gestión de cobro

Establecer Estado de Cartera una vez conciliados los saldos con contabilidad

Realizar periódicamente depuración de cartera con las entidades responsables de pago y demás deudores.

Realizar la circularización de saldos que se asumirán como requerimientos de pago.

Solicitar y realizar cruces de cartera con los diferentes pagadores.

Identificar y aplicar los pagos factura a factura una vez se cuente con la información por parte de las Entidades Responsables de Pago.

Conciliar los saldos del módulo de cartera con contabilidad realizando los ajustes que se consideren necesarios y justificados.

Realizar la trazabilidad de los cobros de cartera.

Preparar información necesaria para suscribir acuerdos de pago, contratos de transacción o documentos que genere un compromiso de pago, según la necesidad planteada.

Generar información para reportar a los entes de control de acuerdo a los parámetros establecidos por cada uno de ellos y en las respectivas plataformas informáticas.

Reportar al Contador de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, el archivo con la base de datos de los deudores morosos, según lo establecido en el CAR - PR - 10, para que a su vez se reporte en el boletín de deudores morosos del estado.

Efectuar el cálculo de deterioro de cartera según lo establecido en el procedimiento CAR-PRE-09.

Entregar información requerida por el Comité de Cartera y Comité de Sostenibilidad Financiera o a quien la requiera en virtud de sus competencias y funciones.

PARÁGRAFO: Lo anterior sin perjuicio de las actividades que desarrollan con anterioridad y afectan el proceso de cartera, que son los procesos:

Comercial: Interrelación con las diferentes entidades administradoras de planes de beneficios, generación de acuerdos de voluntades para prestación de servicios de salud, entre otros.

Facturación: Garantizar el cobro de la totalidad de los servicios prestados a los usuarios atendidos en la institución, armado y radicación de cuentas dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, entre otras.

Auditoría de cuentas: Recepción, análisis, soporte y respuesta de glosas y devoluciones dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente, entre otras.

Auditoria integral: Desde la concurrencia identificar casos que puedan impactar el flujo de recursos en cuanto a pertinencia médica, en cuanto a seguridad del paciente mitigar los casos que puedan ser susceptibles de glosa por parte de las entidades administradoras de planes de beneficios, garantizar la revisión de la facturación previa a su radicación del 100% de los eventos de alto costo y mínimo el 70% de los demás servicios identificando situaciones que puedan generar glosas y devoluciones y desde el proceso de auditoría de cuentas médicas, generar la retroalimentación a todos los servicios involucrados por conceptos de glosas y devoluciones recibidas en la institución,

entre otras.

Descripción / Implementación / Desarrollo

6.

El presente manual de recaudo de cartera implementará los siguientes procesos:

Resolución 519 del 29 de diciembre de 2023, "Por medio de la cual se deroga la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 y la Resolución 070 del 04 de marzo de 2022, que modifica los artículos 16 y 20 de la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 y se adopta el nuevo Manual Interno de Recaudo de Cartera"

- **Cobro Persuasivo:** Circularización de cartera, conciliaciones contables requerimientos electrónicos o en físico a terceros por medio del cual se solicite el pago de cartera, pago del 50% de facturación y/o glosas con copia a entes de control competentes en el área de salud. Las acciones mencionadas serán materializadas por el equipo del área de Cartera de acuerdo a las competencias de sus integrantes.
- **Cobro Pre - jurídico:** Solicitudes de conciliación extrajudicial, acuerdos de pago, abonos parciales, reiteración de requerimientos de pago, serán proyectados por parte judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado al área de cartera y serán suscritos por los abogados asignados al proceso de Cartera.
- **Cobro Jurídico:** (Demanda ejecutiva/declarativa ante la jurisdicción ordinaria). Será realizado por los abogados asignados al proceso de Cartera, quienes realizarán el seguimiento y trazabilidad de la misma, con la revisión del Asesor Jurídico de la E.S.E.

PARAGRAFO ÚNICO: Se podrá tener en simultánea las diferentes instancias de gestión de cobro sobre la cartera, a fin de evitar prescripciones según procedimiento CAR-PR-12 Proceso de Cobro.

ARTÍCULO 11.- 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 UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, se adelanta mediante bases de datos en medios digitales, en los casos particulares que se requiera y en el Sistema de Información Institucional, de acuerdo a los procedimientos internos establecidos por el sistema integrado de gestión de calidad.

CAPÍTULO II. DE LA CARTERA ADEUDADA

• ARTÍCULO 12. - CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA:

Para el cumplimiento del presente Manual, el Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera presentará al Comité de Cartera la clasificación de acuerdo a la estructura definida por el Ministerio de Salud y Protección Social con forme al Decreto 2193 de 2004 y demás normatividad aplicable.

• ARTÍCULO 13. - CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR CUANTÍA:

La cual será diferenciada así:

- Mínima Cuantía: Inferiores a 40 SMMLV.
- Menor Cuantía: Mayor a 40 SMMLV e inferiores a 150 SMMLV.
- Mayor Cuantía: Superior a 150 SMMLV.

• ARTÍCULO 14.- CRITERIOS EN CUANTO A LA NATURALEZA DE LA OBLIGACIÓN:

Se tendrá en cuenta si la obligación proviene de:

- Cartera radicada no glosada ni devuelta.
- Cartera Glosada y contestada.
- Cartera devuelta subsanada y radicada.
- Glosa reiterada no subsanada.
- Cartera producto de ejecución de Contratos y/o Convenios Interadministrativos.

ARTÍCULO 15.-POR LAS CONDICIONES DEL DEUDOR O POR REGIMEN.

Clasifíquese la cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, según su régimen en donde está incluida la facturación de prestación de servicios de salud, convenios docentes asistenciales y otros como 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 así:

- Entidad Promotora de Salud - Contributiva: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Entidad Promotora de Salud - Subsidiada: pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- ARL: Derivadas de la prestación de servicios de salud a la población víctima de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.
- IPS Privadas: De la prestación de servicios de salud a la población afiliada a regímenes especiales o atenciones captadas de un asegurador, las cuales pueden darse de contratación o atención de urgencias vitales y el direccionamiento del sistema de referencia y contra referencia por el nivel de complejidad.
- Aseguradoras SOAT, ECAT, 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.
- IPS Públicas: Derivadas de la prestación de servicios de salud por convenios interadministrativos o por préstamos de insumos médicos quirúrgicos, medicamentos y equipos biomédicos.
- 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 - S de la población al régimen subsidiado, población de régimen especial, las cuales pueden resultar de contratación o atención de urgencias vitales y convenios interadministrativos realizados.
- Especial: como Policía Nacional, Fuerzas Militares, Universidades, Ecopetrol y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Otras formas de empresa estatal: Como el INPEC, Ferrocarriles, EPS internas de Universidades y demás entes que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Medicina Prepagada: que requieran la prestación de servicios de salud, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Particulares: que requieran la prestación de servicios de salud y que no posean capacidad de pago o inconsistencias en las bases de datos, las cuales pueden derivarse de contratación o atención de urgencias vitales.
- Convenios Docente Asistenciales: contratos interadministrativos con universidades públicas y privadas para recepción de personal en formación para ejercer sus prácticas en la Institución.
- Otros Deudores por Conceptos Diferentes a Venta de Servicios de Salud: arrendamientos, servicios públicos u otros.

ARTÍCULO 16.- CLASIFICACIÓN POR LOS CRITERIOS DE COBRABILIDAD:

Difícil recaudo: Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades o deudores que, pese a las gestiones efectuadas, no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores y cuando cumplan con uno o más de los siguientes criterios:

- Cuando se determine que no posee bienes muebles e inmuebles y que son susceptibles de medidas de embargo.
- Cuando la entidad se encuentre intervenida para liquidar por la Superintendencia Nacional de Salud y exista calificación de acreencia en el monto no reconocido.
- Cuando las medidas de embargo decretadas no fueron reales ni efectivas.

Cartera Incobrable: Se considera incobrable la cartera donde medie alguna de las siguientes circunstancias:

Cuando se trate de persona natural y esta haya fallecido sin dejar bienes muebles e inmuebles.

Cuando se trate de persona jurídica y se encuentre en proceso de disolución, liquidación judicial, liquidación voluntaria, liquidación interpuesta por resolución de la Superintendencia Nacional de Salud, que exista resolución que declare el desequilibrio financiero.

Las entidades que sean decretadas para Liquidación debido al no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.

Cuando opere la figura jurídica de la prescripción o caducidad de la acción determinada o establecida por un órgano y/o entidad competente.

ARTÍCULO 17. - INTERVENCIÓN EN PROCESOS LIQUIDATORIOS O DE REESTRUCTURACIÓN:

En caso de que el deudor se encuentre en proceso de liquidación obligatoria o acuerdo de reestructuración, la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, DEBERÁ hacerse directamente parte de la masa o mediante apoderado, dentro de los términos que dicte la respectiva norma y/o normas legales en la materia, a fin de salvaguardar los intereses de la entidad.

ARTÍCULO 18. - CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS ENTIDADES EN ESTADO DE LIQUIDACIÓN Y/O REESTRUCTURACIÓN:

El control y seguimiento de los procesos administrativos de las entidades que se encuentren en estado de Liquidación y/o de reestructuración estarán a cargo de los responsables jurídicos del área, con supervisión del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera.

ARTÍCULO 19.-POLÍTICA PARA DETERIORO DE CARTERA

Teniendo en cuenta el ciclo operativo de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, el promedio de los días de rotación de la cartera por prestación de servicios de salud, se ha definido por 360 días como su corto plazo; si el instrumento financiero supera los 361 días dicha cuenta será clasificada como cuenta por cobrar no corriente aplicando el procedimiento establecido para el deterioro de cartera.

La empresa clasificará al cierre de cada vigencia la cartera con vencimiento mayor a 360 días, y a su vez trimestralmente evaluara si existen indicios de deterioro del valor de estas cuentas por cobrar.

PARÁGRAFO PRIMERO: INDICIOS PARA REALIZAR RECONOCIMIENTO DEL DETERIORO:

Se tendrá en cuenta para realizar reconocimiento del deterioro de Cartera lo siguiente:

- La entrada en quiebra o en otra forma de reorganización financiera.
- Deudores que entren en proceso de vigilancia administrativa o intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, generando una reducción de la posibilidad de recuperación de la cartera. Se estimará el valor recuperable descontando la glosa aceptada como devoluciones aceptadas.
- Deudores que entran en Intervención Forzosa Administrativa para Liquidar por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, creando incertidumbre en el reconocimiento de deuda. se deteriora el valor no reconocido en la calificación de la acreencia.
- Personas naturales que manifiesten o se evidencie su incapacidad de pago y por consiguiente generan incertidumbre para la recuperación de la cartera. Su valor se deteriorará en su totalidad.
- Deudas de Difícil Recaudo: Serán clasificadas como deudas de difícil recaudo, los saldos de cartera que registren entidades de las cuales no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores o genere algún grado de incertidumbre (medidas de vigilancia especial o de intervención para administrar), esta clasificación será indicio de deterioro.
- Entidades en Liquidación: se deteriora el valor no reconocido en la calificación de la acreencia de 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.
- 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, se aplicará lo estipulado en el parágrafo subsiguiente.
-

PARÁGRAFO: La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja tendrá en cuenta para realizar el reconocimiento del deterioro de cartera la facturación superior a 360 días, con respaldo de pagaré de personas naturales que no realicen reconocimiento de la cartera y por consiguiente incremento en la edad de la cartera.

ARTÍCULO 20.- CÁLCULO DEL DETERIORO DE CARTERA:

Para el reconocimiento del deterioro de cartera la E.S.E. aplicará lo normado en la Resolución 414 de 2014 emanada por la Contaduría General de la Nación y "Por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable para algunas empresas sujetas a su ámbito y se dictan otras disposiciones" y demás normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación. El cálculo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, ni captan, ni administran ahorro público, se hará de manera individual, por lo cual se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Comportamiento de la glosa y devoluciones, pendiente de respuesta o glosa o devolución definitiva.
- Estado de cartera por edades.
- Estado actual del deudor, es decir, si su situación jurídica está vigente o se encuentra en proceso de vigilancia, intervención o declaración de liquidación (Superintendencia Nacional de Salud).
- Cuando se trate de persona natural que manifieste imposibilidad de pago comprobada y por consiguiente incertidumbre de recuperación de cartera.
- Deudas de Difícil Recaudo: Los saldos de cartera que registren los deudores y de los cuales no se haya logrado el reconocimiento de pago, a pesar de las gestiones administrativas efectuadas, serán sometidas en el comité para el análisis y se pueda determinar un deterioro del 100%.
- Entidades en Liquidación: Debido a la imposibilidad del reconocimiento total de la deuda y a diversos aspectos como calificación, cuantificación de activos del deudor y el valor reclamado en acreencia, se deteriora el valor no reconocido en la calificación de la acreencia.
- Pagarés: Suscritos a la fecha y en los que se evidencie imposibilidad de cobro y la cual genera incertidumbre del recaudo, estos se deterioran al 100% y por recomendaciones del Comité de Sostenibilidad Financiera, no está autorizado la firma de pagarés.

PARÁGRAFO PRIMERO: La fórmula por aplicar para hallar el deterioro es:

$$VP=C/(1+i)^n$$

Donde el VP= valor presente; C= capital (base a deteriorar); 1= constante; i= equivalente a la tasa de interés de los TES anual emitida por el Banco de la República, con plazos similares a los estimados para la recuperación de los recursos; n= número de periodos, años en los que se espera recuperar el capital. Una vez diligenciada la matriz en su totalidad, verificada y validada en aplicación de fórmula y razonabilidad de cifras; reportarla al Grupo de Contabilidad para el registro pertinente.

PARÁGRAFO SEGUNDO: APLICACIÓN DEL DETERIORO: Se determinará de acuerdo a la ley: Para determinar el valor final del deterioro de cartera, no se tiene en cuenta deterioro para las carteras inferiores a 360 días, para la cartera superior a 360 días se establece el método de valor presente neto con el ajuste al Valor Actual 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 deteriorarán parcialmente las entidades en proceso de liquidación de acuerdo a la calificación de cada una de las acreencias, las cuentas por cobrar por conceptos diferentes a la presentación de servicios de salud cuya antigüedad sea superior a 360 días serán deterioradas en el 100%.

ARTÍCULO 21. — CASTIGO DE CARTERA: Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro pre jurídico determine tal procedimiento; lo anterior se dará cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago al deudor (responsable de pago). Esto, puede observarse desde el proceso de cobro persuasivo, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna, luego del análisis de la situación concreta del deudor (responsable de pago) por el área de Cartera. Todo esto previo informe detallado por parte del área de Cartera en cabeza del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera y con el apoyo del abogado de área de Cartera.

Se debe presentar un informe detallado de las causales por las cuales se efectúa la depuración de las que se excluirá de la gestión de cobro, lo anterior con base en los eventos en que la cartera sea de imposible recaudo por prescripción, por la caducidad de la acción, por la pérdida de fuerza ejecutoria del acto administrativo que le dio origen, por la inexistencia probada del deudor o su insolvencia demostrada, por la imposibilidad de iniciar acción jurídica y que por tanto no sea posible ejercer los derechos de cobro; o bien, porque la relación costo-beneficio resulta ineficiente en la medida que se evidencie claramente que resulta más costoso adelantar trámites administrativos y jurídicos que el monto al que se asciende la deuda, esto se podrá ver reflejado haciendo el análisis sobre el monto de la deuda y el costo en el que incurriría la entidad en un eventual cobro jurídico. Este informe debe ser presentado por el Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, junto con el abogado asignado al área de Cartera.

Cuando se establezca que una deuda es cobrable solo en parte, debe castigarse la cantidad correspondiente a la parte no cobrable, siempre y cuando se demuestre la imposibilidad, conforme a las razones indicadas anteriormente, de ejercer acción administrativa y/o jurídica para recuperar el saldo restante.

Para deudas adquiridas por personas naturales, de evidenciarse la imposibilidad de iniciar una acción jurídica por insolvencia del deudor o insuficiencia del alcance de la medida cautelar, bajo aprobación del Comité de Cartera se castigará los saldos no acordados como pago.

Queda bajo la responsabilidad del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera y el profesional jurídico asignado al proceso de Cartera la consolidación y presentación ante el comité de Cartera del análisis de los deudores susceptibles de castigo.

Que resulta necesario que las entidades que tienen cartera de imposible recaudo, adelanten las gestiones administrativas necesarias para depurar la información contable de manera que los estados financieros reflejen de forma fidedigna la situación económica y financiera que permita tomar decisiones ajustadas a la realidad patrimonial institucional.

PARÁGRAFO PRIMERO. - CONDICIONES DE CASTIGO: Para el castigo de una deuda a favor de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA se observarán las siguientes condiciones:

Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor (responsables de pago) desconociendo la existencia de la deuda que preste mérito ejecutivo) a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.

Cuando existiendo soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor) sea inoficioso iniciar una acción jurídica por insolvencia del deudor o imposibilidad de presentar medidas cautelares llamadas a prosperar.

Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.

Cuando opere el fenómeno de la prescripción sobre el Título Valor y esta sea decretada por autoridad competente, sin perjuicio de la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar. Dadas las condiciones externas no atribuibles a la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA, teniendo en cuenta las actuaciones administrativas que se generan por parte de las Entidades Responsables de Pago, aseguradoras y demás deudores. La responsabilidad de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIA SAN RAFAEL TUNJA se centrará en las acciones internas de cobro y gestión de Cartera.

- 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 de cobro que el monto a recaudar.
- Saldos de cartera registrados con cargo a empresas liquidadas legalmente.
- Incapacidad económica del deudor (Persona Natural).
- 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.
- Podrá igualmente castigar las deudas que, no obstante, las diligencias que se hayan efectuado para su cobro, estén sin respaldo alguno por no existir bienes embargados, ni garantía alguna, siempre que, además de no tenerse noticia del deudor (responsable del pago) la deuda tenga una antigüedad de más de cinco (5) años.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- CONDICIONES DE CASTIGO DE CARTERA: Una vez documentado por los procesos de cobro la incobrabilidad de los saldos a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, serán objeto de análisis por el comité de cartera y del comité de sostenibilidad financiera, escenario en el cual se recomendará a la gerencia el castigo de dicha cartera, de ser aprobado Gerencia adoptará el castigo de la cartera mediante acto administrativo motivado y soportado mediante resolución interna, el cual será el único soporte válido para los registros correspondientes y se imputará contablemente con cargo al deterioro constituido previamente.

ARTÍCULO 22.- APLICACIÓN DE NOTAS CRÉDITO: Se podrá aplicar notas a las facturas radicadas y no radicadas que lo requieran, teniendo en cuenta el concepto y se hará en los siguientes casos:

1. Por aceptación de glosas: Se generarán Notas Crédito cuando se realiza una glosa total o parcial y es aceptada por no tener servicios prestados y/o corresponden a otro plan de atención, estas deben estar debidamente radicadas al deudor y soportadas con la respuesta de la glosa y/o conciliación Médico administrativa. Los documentos serán entregados por el Área de Cuentas Médicas para su registro en el sistema de información institucional, actividad de registro será realizada por el Área de Cartera.
2. Por ajustes a facturación: Cuando una factura se emite y los servicios no son prestados por el servicio asistencial o por error en parametrización de los diferentes contratos, se generará Notas Crédito al 100% de los servicios facturados. Actividad de registro en el sistema de información institucional será realizada por el Área de Facturación.
3. Por devolución para refacturar: Cuando una factura es devuelta por el deudor por error en línea de pago o cuando corresponden a otro plan de atención, su aceptación es total y generara una Nota Crédito. Actividad de registro en el sistema de información institucional la cual será realizada por el Área de Cuentas Médicas.
4. Por ajustes en depuración: Cuando se realicen cruces de cartera y se requiera ajuste en los valores revisados se podrá realizar Notas Crédito posterior al cruce. Actividad de registro en el sistema de información institucional será realizada por

el Área de Cartera.

CAPÍTULO III. RECUPERACIÓN A TRAVÉS DE LAS ETAPAS DE COBRO

COBRO PERSUASIVO

ARTÍCULO 23.- COBRO PERSUASIVO: La etapa de cobro persuasivo es el proceso de gestión de cartera, que se podrá adelantar, previo o concomitante a la etapa de cobro pre jurídico, e inicia con la notificación de la facturación en mora a las entidades responsables del pago (ERP) a través de circularización de la obligación (Cobro persuasivo de cartera) que deberá anotar que se trata de agotamiento de cobro persuasivo, sin que supere el día 180 de antigüedad de la obligación, en este periodo de igual manera se adelantarán procesos de conciliación contable, que permitan determinar la exigibilidad de los saldos y estos a su vez servirán como insumo para los procesos de auditoría de cuentas, Facturación, Comercial, Financiera, Subgerencia Administrativa y Financiera y Gerencia. El procedimiento de cobro persuasivo de cartera estará a cargo de Interventor de facturación, autorizaciones y cartera. Será responsabilidad permanente de los técnicos administrativos de cartera, actualizar, informar y verificar la edad de la cartera, notificar los cambios en ese estado de cartera, actualizar los valores exigibles con periodicidad mensual, como apoyo al proceso de Interventoría.

Se emitirá un informe de gestión y conocimiento con periodicidad trimestral al Comité de Cartera, con la trazabilidad de las comunicaciones emitidas e informando por medio de oficio, al área jurídica de Cartera, la recomendaciones para iniciar el cobro pre jurídico y jurídico, indicando los trámites realizados en el proceso de Cobro persuasivo, generando información sobre aquellas entidades que han sido renuentes a la respuesta a la circularización, para que con estas continúen con el proceso de cobro pre jurídico y jurídico; en caso de requerirse se podrá solicitar un nuevo plazo para gestionar arreglo directo con el responsable de pago.

En caso dado que las comunicaciones surtidas al responsable de pago sean devueltas por cualquier medio, de manera preeminente por medio del correo electrónico, será realizado por medio físico, envío a cargo de los técnicos administrativos asignados al proceso de cartera, y si esta, igualmente es devuelta por cualquier causa, se deberá informar por medio de oficio, a la interventoría de facturación, autorizaciones y cartera, en donde se dará cierre a la etapa de cobro persuasivo con la segunda devolución, y se dará inicio según corresponda y de manera potestativa de la E.S.E., al proceso ejecutivo que estará a cargo del área jurídica del proceso de cartera.

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 32 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 podrá hacer uso de la cláusula obligatoria aceleratoria y se pasará al Cobro Ejecutivo.

ARTÍCULO 24.- PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR EL COBRO PERSUASIVO:

En la etapa de cobro persuasivo se debe desarrollar el siguiente procedimiento:

Envío de comunicación o requerimientos por correo electrónico y/o físico acerca de la existencia de la obligación, en donde se conmine al deudor para realizar el pago, de no responder a ello se realizará reiteración y traslado a entes de control competentes.

El cobro de pagaré iniciará por medio de llamada telefónica o correo electrónico al deudor para que cancele la obligación o efectúe acuerdo de pago, en caso de no recibir respuesta o pago de la deuda se efectuará recitación al deudor (responsable del pago) mediante comunicación escrita. Esta actividad estará a cargo del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, profesionales y técnicos a cargo de cada una de las carteras. Se entenderán la circularización, los correos, cruces y demás actos, como comunicaciones de cobro persuasivo.

En el evento en que el deudor (responsable del pago) se presente en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, se llevará a cabo una entrevista con el fin de informarlo sobre el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, los abogados asignados a cartera con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico para el apoyo al área de cartera.

En el caso que el deudor (responsable de pago) desee realizar el pago total o parcial de la obligación podrá realizar consignación bancaria o pago en caja general de la E.S.E. Esta actividad estará a cargo del deudor. En caso de suscribir acuerdos de pago con Entidades o personas jurídicas, tendrán que contar con el aval del Comité de Conciliación; en caso de corresponder a personas naturales, deberá contar con autorización de Gerencia o Subgerencia Administrativa y Financiera, previo concepto entre Auditoría y/o Cartera, conforme a propuesta presentada por el deudor.

ARTÍCULO 25.- ESTADO DE CARTERA DE LAS OBLIGACIONES A FAVOR DE LA ENTIDAD, EN LA ETAPA DE COBRO PERSUASIVO.

Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, establecerá el estado de la cartera que se le adeuda a la entidad, y

proyectará y firmará el consolidado de estado de la cartera de la E.S.E; y a su vez, rendirá informe trimestral al Comité de Cartera institucional.

PARÁGRAFO: Dentro de los términos dados por la norma, el Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera y los profesionales y técnicos a cargo de cada una de las carteras, reportará al Contador de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, 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.

ARTÍCULO 26.- NOTIFICACIÓN DEL COBRO PERSUASIVO. Una vez suscrita la circularización que se entenderá notificada al correo electrónico informado por parte del responsable de pago, por parte del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera y los profesionales a cargo de cada una de las carteras de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, quienes vigilarán el proceso a cargo de los técnicos de cartera, procederá con una vigencia trimestral en los casos de ser necesario, para que notifique al deudor (Responsable del pago), conforme a lo previsto en los artículos 68 y 69 del C.P.A.C.A, 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 correo o al correo electrónico reportado por el RP, anexando constancia del envío al expediente y se expida el acto administrativo correspondiente, la entidad dentro de los cinco (5) días siguientes enviará citación para notificación personal. Esta actividad está a cargo del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. (APLICA PARA PERSONAS NATURALES)
2. Si el responsable del pago, comparece por sí o por apoderado, se dejará constancia de ello en la notificación y si lo solicita, se le entregará copia íntegra de los documentos que hagan parte del cobro. Esta actividad está a cargo del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de Cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. (APLICA PARA PERSONAS NATURALES)
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 remitirá el acto administrativo correspondiente, auto o cualquier comunicación que se pretenda notificar a la dirección, al número de fax, al correo electrónico o cualquier otra que se obtenga por medios legales, 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 UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, 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 de los abogados asignados al proceso de cartera con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico del área de cartera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. (APLICA SOLO PARA PERSONAS NATURALES).
4. 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 UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA 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. (APLICA SOLO PARA PERSONAS NATURALES).

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 Gerente, con la proyección del mismo por parte de los abogados asignados al proceso de cartera.

ARTÍCULO 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 2015, y se permitirá una única oportunidad para que el responsable de pago, se presente a realizar cruce de cartera, cruce contable, entrega de estado de pagos, resolución de glosas y/o devoluciones que se hayan presentado en término del artículo 57 de la ley 1438 de 2011, y se proyectará 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 área de cartera es la responsable de la depuración y asistencia de las citas concertadas con las distintas ERP para depuración de cartera, en todo caso estas actas de depuración deberán tener el visto bueno del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de Cartera.

El Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de Cartera enviará informe trimestral a la Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA, de los resultados obtenidos y demás información pertinente respecto de la depuración de la cartera.

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).

ARTÍCULO 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). Esta actividad estará a cargo de los técnicos de cartera en su fase inicial.

La investigación se iniciará con base en la documentación que existe en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, 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 con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado a Cartera.

ARTÍCULO 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 ejecutivo ordinario.

La primera citación al deudor (responsable del pago), se realizará por cualquier medio idóneo, por escrito, por teléfono, por medios electrónicos, dejando constancia de todo lo anterior en el expediente, actividad que estará a cargo de los técnicos del proceso de cartera.

ARTÍCULO 31.- ENTREVISTA Y REQUERIMIENTO DEL DEUDOR (responsable del pago). En el evento en que el Responsable del pago, deudor, su representante legal o apoderado, concurren a la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, 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, esta actividad estará a cargo de técnico de cartera apoyados por el judicante, tecnólogo o técnico jurídico del área de cartera.

PARAGRAFO: De la anterior reunión se dejará constancia en el expediente respectivo, anotando los compromisos adquiridos, en todo caso y de ser asumidos por parte del Deudor (responsable de Pago), se suscribirá Acuerdo de Pago sobre los saldos, de conformidad con el artículo 33 del presente manual.

ARTÍCULO 32.- CONSIGNACIÓN. En el evento en que el DEUDOR (responsable del pago) durante la entrevista manifieste su voluntad de pagar la obligación, se le informará la posibilidad de consignar, señalando el banco, nombre y número de cuenta de la institución, aportando copia de la consignación, la cual formará parte del expediente correspondiente. También se podrá realizar pago en la caja general de la E.S.E. aportando copia del recibo de pago.

ARTÍCULO 33.- SUSCRIPCIÓN DEL ACUERDO DE PAGO. Si el deudor, (Responsable del pago) solicita facilidades o acuerdo de pago, se realizará la suscripción del mismo, por parte de la Subgerencia Gerente de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, o a quien éste delegue mediante poder; igualmente, de acuerdo a las funciones conferidas mediante resolución al Subgerente Administrativo y financiero, en su calidad de funcionario ejecutor, podrá autorizar igualmente la suscripción del acuerdo con personas naturales, el cual será revisado por el Abogado de cartera. En el caso de personas naturales, por concepto de pagarés y demás títulos, la autorización y revisión estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera o el área jurídica del proceso de cartera en cuantías inferiores a 15 SMLMV, cuando esta sea superada, se requerirá autorización mediante acto administrativo, proferido por la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Se concederá acuerdo de pago bajo los términos que se relacionan a continuación:

1. Otorgará la autorización la Subgerencia Administrativa y Financiera a la solicitud realizada por el deudor (responsable del pago), en caso de personas naturales, en lo concerniente a prestación de servicios de salud cuando el paciente o usuario manifieste incapacidad de pago de los servicios prestados, en su calidad de funcionario ejecutor. Deberá mediar autorización mediante escrito en las cuantías superiores a 15 SMLMV. Dicha autorización se entenderá prestada con la firma del funcionario en el formato del título valor suscrito.
2. El acuerdo de pago deberá comprender el capital y los intereses, así como 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 podrán incluir 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 UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.
4. El deudor (responsable del pago) se compromete a suscribir con el lleno de los requisitos legales el documento final de acuerdo.
5. En todo caso el deudor (responsable del pago) deberá cubrir el pago del 30% 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 70% de la deuda. Se podrá considerar porcentaje diferente al establecido en el presente manual, previa recomendación por parte del abogado asesor adscrito al proceso de cartera y autorización de la Sub Gerencia Administrativa y Financiera.
6. Los plazos y pagos establecidos para las obligaciones, podrán ser ampliados por la Gerencia previa recomendación de la Sub Gerencia Administrativa y financiera de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, teniendo en cuenta las condiciones particulares del deudor (responsable del pago) y las garantías que de ser necesario ofrezca el deudor, en

todo caso estos plazos podrán ser objetados y/o definidos, y deberá contener renuncia expresa a prescripción de términos.

7. 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)
8. Para las entidades públicas que adeuden concurrentemente varias vigencias, se tendrán en cuenta la antigüedad de la Cartera y la renuncia a términos, en todo caso, los pagos se afectarán en orden descendente de la vigencia de las facturas anexadas al acuerdo.
 9. Los particulares podrán solicitar una financiación o refinanciación, teniendo en cuenta los intereses de plazo y moratorios.
 10. 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).
 11. En los acuerdos de pagos, se liquidarán intereses a una tasa igual del DTF, causados entre la fecha en que se generó el incumplimiento del acuerdo de pago y la fecha de reembolso a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA. La liquidación se efectuará con la DTF aplicable para cada mes de mora.

El Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, presentará seguimiento y/o informe ante el Comité de Cartera, de la suscripción y del cumplimiento de pago a los acuerdos suscritos, y reportará en caso de ser necesario, el incumplimiento al Abogado de cartera.

ARTÍCULO 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, previo reporte del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, el contador de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA reportará a la Contaduría General de la Nación, en las condiciones establecidas en el procedimiento diseñado por la E.S.E para tal fin, 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, remitiendo al ejecutor dándole la potestad de iniciar el proceso de cobro. (Procedimiento No CAR-PR-11)

ARTÍCULO 35.- IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO. Se entenderá que no hay posibilidad de terminar 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 insolventarse con el objeto de eludir 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.

El Abogado de cartera, con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado al proceso de cartera, será el encargado de vigilar las actividades descritas en los numerales anteriores con el fin de iniciar cobro jurídico.

ARTÍCULO 36.- REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA. El Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, hará la remisión de todos los documentos que soporten el título ejecutivo del área de facturación, auditoría de cuentas médicas y cartera, del expediente con la totalidad de documentos al Abogado de cartera, para que inicie el cobro jurídico. Lo anterior, deberá contener una constancia de ejecutoria o exigibilidad expedida por parte del Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, proyectado por el técnico de cartera, quién será el responsable de hacer seguimiento e informar al Abogado de cartera acerca de las modificaciones, pagos parciales o conciliaciones que se presenten a las carteras bajo su cargo, con una periodicidad mensual, para que dicho informe repose en el expediente de cada proceso. Igualmente, se remitirá 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 Abogado de cartera, deberá informar a la Subgerencia Administrativa y Financiera respecto de los hallazgos encontrados ante la imposibilidad de culminar el cobro persuasivo.

ARTÍCULO 37.- FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para la proyección e inicio del proceso de cobro correspondiente, entre los cuales están:

Titulo valor, es decir, factura con sus correspondientes soportes conforme lo requiere la normatividad vigente, el cual debe ser claro, expreso y exigible.

NOTA: En los casos que se requiera constituir un título ejecutivo de carácter complejo, o agrupar, relacionar o unificar obligaciones correspondientes a un solo deudor o solidarios del mismo, se deberá, en conjunto con las áreas correspondientes unificar y/o recopilar la información que sea requerida para que se configure la validez, claridad y exigibilidad del título ejecutivo de carácter complejo.

Constancia de la citación del deudor (responsable del pago) en la etapa de cobro persuasivo, con la verificación de recibido y/o la comunicación telefónica o electrónica correspondiente. Cuando la notificación se haya realizado por aviso, se debe tener constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedó surtida la notificación personal.

La información sobre el domicilio, la residencia y el teléfono del deudor (responsable del pago).

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.

PARAGRAFO: En los eventos que los títulos ejecutivos no se encuentren en posesión de la E.S.E. o se encuentren extraviados, deberá proceder el área encargada a la reconstrucción de los mismos teniendo en cuenta la base de datos de la entidad.

COBRO PRE JURÍDICO

ARTÍCULO 38. - ETAPA DE COBRO PREJURÍDICO: Una vez finalizada la etapa de cobro persuasivo, el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera, podrá iniciar el proceso de cobro pre jurídico, teniendo como insumo:

El acta de conciliación de saldos de cartera que se adelanten con las entidades responsables pagos.

La constancia de ejecutoria o exigibilidad de la deuda que, a la vez, pone fin a la etapa de cobro persuasivo, suscrita por el Interventor de facturación, autorizaciones y cartera, que debe contener de manera clara, expresa y actualmente exigible los valores que la entidad reconoce como deuda a fin de que preste merito ejecutivo.

De igual manera se pueden efectuar solicitudes de conciliación ante las entidades autorizadas para tal fin, tales como los procesos de Función Jurisdiccional y Conciliación Extra Procesal ante la Superintendencia Nacional de Salud, y todos los demás implementados para tal fin según sea el caso

En todo caso, las labores de cobro pre jurídico, reposarán en el respectivo expediente de la entidad o deudor, para la respectiva trazabilidad del proceso.

PARÁGRAFO. - No es requisito el agotamiento de la etapa de cobro persuasivo si el Asesor Jurídico asignado al proceso de cartera, estima que se debe dar inicio al proceso de cobro pre jurídico en cualquier estado en que se encuentre el cobro.

ARTÍCULO 39. - PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO PREJURÍDICO: El proceso pre jurídico se realizará en un plazo máximo de 90 días una vez realizado el cobro persuasivo, el cual debe adelantarse por intermedio de los abogados asignados a cartera, con apoyo del área de cartera.

Para iniciar el cobro pre jurídico el Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera, enviará a la dependencia jurídica de la oficina de cartera, los documentos expresamente exigibles y cruces de cartera o conciliaciones contables; si el deudor (Responsable del pago) se niega a realizar el respectivo cruce o conciliación se procederá a realizar la constancia de exigibilidad de la deuda, que como se ha manifestado anteriormente, da por agotada la etapa de cobro persuasivo e indica que se ha dado inicio al cobro pre jurídico.

Se desarrollará de la siguiente manera:

- Mediante comunicación escrita, se requiere al deudor para el pago de la obligación con copia a los entes de control. Otro medio de comunicación son los correos electrónicos en donde se informará de manera clara el valor adeudado e intereses, se dejarán soportes de la gestión realizada.
- En el evento que se reciba respuesta a las comunicaciones radicadas al deudor estas serán revisadas con el fin de verificar si hay observaciones al estado de cartera radicado y ser evaluadas para gestionar el pago de la obligación o en su defecto compromiso de subsanar diferencias encontradas entre las partes. Estará a cargo de técnico de Cartera encargado de la Gestión de cobro.
- Cuando se haya aclarado las diferencias encontradas en el estado de cartera se solicitará la suscripción de Compromiso y/o Acuerdo de pago, el cual será firmado por los Gerentes de las partes o por quien estos deleguen, la proyección del documento estará a cargo de los abogados asignados a Cartera y/o del técnico de Cartera encargado de la Gestión de cobro, el cual deberá cumplir con los requisitos del artículo 40.
- Consignación, transferencia o pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del deudor con la entrega del soporte

identificando las facturas canceladas.

PARÁGRAFO ÚNICO: Para interrumpir por una sola vez el término de prescripción de las obligaciones próximas a prescribir y de conformidad con lo dispuesto en el inciso 5 del artículo 94 del Código General del Proceso, se deberá remitir comunicación escrita a las entidades deudoras en la que se debe indicar de manera inequívoca el monto adeudado y el valor de los intereses, este documento deberá ser suscrito por el gerente, el requerimiento de pago se remitirá a través de correo certificado a la dirección de notificaciones judiciales que registre la entidad deudora, el requerimiento de pago y la constancia de entrega deberá ser custodiada por el área de cartera a efectos de ser utilizada a la postre en un proceso judicial.

ARTÍCULO 40.- ACUERDO DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PREJURIDICO. Si el deudor (responsable del pago) comparece y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la suscripción de acuerdo de pago y se le informará los medios de pago. Todos los acuerdos de pago o documentos análogos están sujetos a condición resolutoria, o cláusula aceleratoria, independientemente si la misma está incluida o no en el clausulado del documento.

ARTÍCULO 41.- PLAZOS: Estos serán aprobados por la Gerencia, previo análisis técnico por parte de la Sub Gerencia Administrativa y Financiera, y jurídico por parte del Abogado de cartera

ARTÍCULO 42.- COBRO DE INTERSESES MORATORIOS. En los acuerdos de pago que celebre la institución, con sus deudores (responsable del pago), se podrá estipular el cobro de intereses moratorios de acuerdo a la tasa establecida para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

ARTÍCULO 43. - CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES:

Una vez agotados los mecanismos de cobro persuasivo y siempre que se cuente con la documentación pertinente, se podrá acudir ante la Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría General de la Nación u otra autoridad competente para que actúe como conciliador. Serán los abogados asignados a cartera, quienes adelantará el trámite previo a contar con autorización del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la E.S.E y otorgamiento del poder especial dado por el Asesor Jurídico.

Cuando surja la propuesta de suscribir contratos de transacción para prevenir que exista un eventual litigio se deberá contar con la autorización del Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

ARTÍCULO 44.-INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO Y/O COMPROMISO DE PAGO:

En el evento que el deudor incumpla con las obligaciones de pago adquiridas, el Interventor, Coordinador y/o Líder para el proceso de cartera informará a los abogados asignados a cartera con el fin de iniciar el proceso de levantamiento de información para el procedimiento jurídico a seguir. Adicionalmente reportará al deudor que haya incumplido acuerdos de pago a la Contaduría General de la Nación, en las condiciones establecidas en el numeral 5 ° del Artículo 2° de la ley 1066 de 2006, en concordancia con la Ley 901 de 2004, con el fin que dicha entidad los identifique por esta causa en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

ETAPA DE COBRO PREJURÍDICO

ARTÍCULO 45.- COBRO JURÍDICO. Son todas las acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título ejecutivo conforme al artículo 422 y ss. del Código General Del Proceso.

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 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 área de cartera, podrá iniciar el cobro jurídico por medio de demandas ejecutivas ante la jurisdicción ordinaria, teniendo como base el respectivo título ejecutivo el cual deberá ser claro expreso y exigible y, solicitando las respectivas medidas cautelares conforme al art 488 y ss. del Código General Del Proceso con el fin de garantizar el pago de la deuda a la institución.

El estudio del título ejecutivo estará a cargo del abogado de cartera con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado al área de cartera, sin perjuicio que la oficina jurídica pueda ejercer apoyo para el estudio de los mismos.

Así mismo, el Abogado de cartera con apoyo del judicante, tecnólogo o técnico jurídico asignado al área de cartera, verificaran los requisitos de que trata el Código General del Proceso en cuanto al cobro de las acreencias mediante proceso ejecutivo, donde se deberá analizar:

Que los títulos ejecutivos pueden ser:

Las sentencias y demás decisiones judiciales debidamente ejecutoriadas que impongan la obligación de pagar una suma de dinero a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

Las actas de conciliación, las liquidaciones, los acuerdos de pago y demás documentos que contengan obligaciones a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

Todo pagaré que respalde un acuerdo de pago incumplido.

Títulos valores y demás títulos que presten mérito ejecutivo y en los cuales consten obligaciones expresas, claras y actualmente exigibles a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

Exigibilidad del Título ejecutivo: en caso que el abogado de cartera determine que el título no es apto para iniciar la acción ejecutiva, deberá fundamentarlo y motivarlo.

De igual manera, en dicho estudio debe observarse la prescripción y caducidad de los títulos, las acreencias, los derechos que se desprendan y las acciones, de modo que se determine la viabilidad del cobro en la jurisdicción ordinaria.

Requisitos del CGP referentes al factor de competencia territorial, factor de competencia funcional y demás requisitos indispensables para que el juez libre mandamiento de pago o admita la demanda (según el caso).

Deberá el abogado de cartera junto con los judicantes, tecnólogo o técnico jurídico asignado al área de cartera del utilizar las herramientas tecnológicas y físicas que disponga la E.S.E para recopilar la documentación fundamental para el proceso de cara a identificar al posible demandado (persona jurídica o persona natural) y sus bienes para perseguirlos y poder aplicar las medidas cautelares correspondientes para lograr a satisfacción recuperar las deudas a favor de la E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

En tal situación que el título ejecutivo no sea claro, expreso y exigible para iniciar el cobro ejecutivo, el abogado de cartera junto con la oficina jurídica determinarán la viabilidad de iniciar proceso declarativo con autorización del comité de conciliación.

ARTÍCULO 46.- INICIO DEL COBRO JURÍDICO. El cobro jurídico se iniciará por parte de la oficina jurídica a través del asesor jurídico del área de cartera, previa aprobación del comité de conciliación, los distintos procesos quedarán en archivo al interior de la organización de la oficina jurídica de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

PARAGRAFO 1. El inicio del cobro jurídico está supeditado al estudio del título base de la ejecución, si dicho estudio no satisface los requisitos de que trata el Código General del Proceso, se devolverá al área de cartera todo el expediente para su revisión, una vez contemplado que el título no cumple definitivamente con estos requisitos se dará por terminado el proceso y debe ceñirse a lo estipulado en el presente Manual en lo que se refiere al castigo de cartera.

PARAGRAFO 2. En todo caso, la falta de respuesta en cualquiera de las etapas anteriores, previo análisis del comité de cartera y estudio del Título en donde se determine que son obligaciones claras, expresas y exigibles, con aprobación del Coordinador de la Oficina Jurídica de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, se podrá dar inicio sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico, previa información por parte del Asesor de la oficina de cartera y remisión del expediente.

CAPÍTULO IV. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 47. - DISPOSICIONES FINALES:

Las disposiciones contenidas en el presente reglamento se aplicarán sin perjuicio a las actividades que desarrollen el Área de Facturación, Área de Cuentas Medicas, Oficina Jurídica, Oficina de Contratos, Oficina Comercial, Dirección Financiera y Gerencia de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

Evaluación / Seguimiento - Medición

6.

- El presente manual se evalúa mediante indicadores semestral en el SGI
- Informe semestral y trimestral
- Rendición gestión de cartera en comité mensual.

Documento Soporte /Anexos

7. Manual.

Resolución 519 de 2023 "Por la cual se deroga la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y la resolución 070 del 04 de marzo de 2022, que modificaba los artículos 16 y 20 de la resolución 196 del 16 de julio de 2021 y se adopta el nuevo Manual Interno de Recaudo de Cartera"

Bibliografía

8. 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.

Términos y Definiciones

Calificación de la cartera: Conjunto de acciones mediante las cuales se pondera el nivel de viabilidad de cada obligación dentro de su clasificación.

Cartera: Conjunto de acreencias a favor de una entidad, consignadas en títulos ejecutivos que contienen obligaciones dinerarias de manera clara, expresa y exigible. Estado de las acreencias a favor de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

Clara: Aquella que tiene todos los elementos de la relación jurídica inequívocamente señalados en el documento a saber; Naturaleza o concepto de la deuda, sujetos de la obligación Acreedor (Que emite el título), Deudor (Sujeto pasivo identificado de manera clara e inequívoca).

Clasificación de la cartera: Categorización u ordenamiento de la cartera teniendo en cuenta diferentes condiciones o aspectos relativos a la naturaleza misma de la obligación y/o particularidades del deudor, para identificar el tipo de cobro al cual debe ser sometida.

Cláusula aceleratoria: Es aquella en virtud de la cual tratándose de obligaciones cuyo pago debe hacerse por cuotas, el acreedor tiene la facultad de declarar vencido el plazo por presentarse incumplimiento por parte del deudor.

Competencia: Facultad que la norma otorga a un funcionario para llevar a delante una actuación y producir un acto administrativo.

Cuantía: Valor o Suma que representa en pesos o en salarios mínimos legales un monto determinado.

Exigible: Es la que no está sujeta a plazo o condición suspensiva para su efectivo cobro, adicionalmente tratándose de actos administrativos se requiere que se encuentre agotada la vía gubernativa y que no se haya perdido su ejecutoria por las causas establecidas en el Código Contencioso Administrativo.

Expresa: La que contiene una suma líquida dineraria a cobrar, debidamente determinada o especificada en un valor exacto que no da lugar a ambigüedad.

Facilidad de pago: Figura que permite al deudor obtener un plazo para el pago de la obligación adeudada.

Pre jurídico: Etapa administrativa de cobro, consistente en la circularización de la cartera a los responsables de pago para que puedan presentar sus observaciones y realizar el pago oportuno de sus obligaciones.

Prescripción: Modo de extinguir las obligaciones por no haberse ejercido las mismas durante un lapso consagrado en las normas legales vigentes

Procedimiento administrativo: Conjunto de formalidades, etapas, actuaciones o trámites que debe seguir la administración para producir un acto administrativo, que también comprende los medios de impugnación de que dispone el ejecutado para controvertir tales actos administrativos

Responsable de pago: Es toda persona Natural o jurídica que está obligado a asumir el pago de la acreencia.

Título valor: Documento necesario para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónomo que en ellos se incorpora.

Archivos adjuntos

- Resolución 519 de dic 2023 adopta nuevo manual recaudo cartera.pdf

Copia no controlada

Historial

Versión 7

Devolvió a elaboración	Elaboró	Revisión Técnica	Socializó	Revisó socialización	Revisión General	Aprobó
Blanca Nelly Castiblanco Sierra Profesional especializado (Procesos) (Gestión de calidad) 2026-05-13 10:28 AM	Roosevelt Alonso Pira Zorro Profesional Universitario (Cartera) 2026-07-16 03:56 PM	Blanca Nelly Castiblanco Sierra Profesional especializado (Procesos) (Gestión de calidad) 2026-07-22 10:11 AM	Roosevelt Alonso Pira Zorro Profesional Universitario (Cartera) 2026-07-22 02:46 PM	Blanca Nelly Castiblanco Sierra Profesional especializado (Procesos) (Gestión de calidad) 2026-07-22 03:27 PM	Victor Manuel Sanchez Vargas Subgerente Administrativo y financiera (Subgerencia Administrativa y financiera) 2026-07-22 03:52 PM	German Francisco Pertuz González Gerente (Gerencia) 2026-07-22 04:15 PM
Cordial saludo Doctor. Se devuelve documento para actualizar de acuerdo a lo definido en la Norma Fundamental. Quedo atenta.	Se adelanta numeración y se actualizan normatividad, así: se elimina: • La Resolución 196 del 16 de julio de 2021, por la cual se deroga la Resolución 072 de 2020, • La Resolución 070 del 04 de marzo de 2022, Por la cual se modifican los artículos 16 y 20 de la Resolución 196 del 16 de julio de 2021 - Manual Interno de Recaudo de Cartera. Se agrega: • Resolución 2284 de 2023 Por la cual se establecen los soportes de cobro de la factura de venta en salud, el Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas y se dictan otras disposiciones • Resolución 2275 de 2023 Por la cual se expide la resolución única reglamentaria del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud -RIPS, soporte de la Factura Electrónica de Venta -FEV en salud y se dictan otras disposiciones • Resolución 2335 de 2023 Por la cual se establecen los procedimientos y aspectos técnicos para la ejecución, seguimiento y ajuste a los acuerdos de voluntades y se dictan otras disposiciones	Cordial saludo Doctor, Documento cumple con lo establecido en la Norma Fundamental, continuar con ciclo documental en formato establecido TH-F-15 diligenciar todos los campos, trazar línea oblicua en espacios en blanco. Gracias	Se adjunta acta socialización actualización Manual de Cartera CAR-M-00	Cordial saludo Doctor Documento cumple con lo establecido en la Norma Fundamental. Continuar con ciclo documental.	SE REvisa Y SE CONTINUA CON CICLO	se aprueba documento