

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

TUNJA, SEPTIEMBRE DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES	4
1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	4
1.5.1. RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE CARTERA.....	5
1.6.1. COBRO PERSUASIVO.....	6
1.8.2. SEGÚN SU CUANTÍA	7
1.8.3. SEGÚN EL NIVEL DE RIESGO.....	7
1.9.1. ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE LA CARTERA.....	8
1.10.1. INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DEL DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	9
1.10.2. CASOS ESPECÍFICOS:	10
1.11.1. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES.....	11
1.11.2. BAJA DE ACTIVOS EN CUENTAS POR COBRAR.....	12
2. PROCESO DE COBRO	13
2.1.1. INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO	14
2.1.2. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO.....	14
2.1.3. REMISION DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA.....	15
2.1.4. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE	15
2.2.1. ACUERDO DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PRE-JURÍDICO	16
2.4.1. GENERALIDADES:	18
2.4.2. MANDAMIENTO DE PAGO:.....	18
2.4.3. INDAGACIÓN DE BIENES O INFORMACIÓN:	19
2.4.4. MEDIDAS CAUTELARES DE EMBARGO:	20
2.4.5. EXCEPCIONES QUE PROCEDEN EN CONTRA DEL MANDAMIENTO DE PAGO	21
2.4.6. LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO:.....	22

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

2.4.7.	FRACCIONAMIENTO DE TÍTULOS DE DEPÓSITO:.....	23
2.4.8.	APLICACIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO.....	23
2.4.9.	TERMINACIÓN DE COBRO.....	24
2.4.10.	DEVOLUCIÓN DE REMANENTES Y/O TÍTULOS INEMBARGABLES.....	24
2.4.11.	NOTIFICACIONES.....	24

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

1. GENERALIDADES

1.1. INTRODUCCIÓN.

Para la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, es necesario contar con un manual que reglamente los procesos y procedimientos ágiles, eficaces, eficientes y oportunos, con el fin de obtener liquidez de los recursos provenientes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cumplimiento de la Ley 1066 de 2006, reglamentada por el Decreto 4473 de 2006, y la ley 1122 de 2007 y demás normas concordantes. El manejo y administración adecuada de los recursos que provienen de la facturación de servicios de salud hace parte de una buena gestión administrativa, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de recaudo de cartera en sus etapas; Planeación, Organización, Coordinación, Control y Seguimiento, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

1.2. OBJETIVO GENERAL.

Establecer una herramienta de consulta y orientación para el desarrollo de los procesos administrativos de recaudo de cartera a favor de la Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

1.1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar los procedimientos que permitan la gestión del recaudo de cartera de manera eficiente teniendo como ejes la planeación, organización, seguimiento, acciones jurídicas, cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del marco normativo vigente.
- Determinar los recursos tecnológicos y jurídicos de que dispone la entidad para dinamizar y optimizar los procesos de cobro de cartera.
- Agilizar el proceso de recuperación de los recursos adeudados por los responsables de pago, entes territoriales, EPS, EPS-S prestación de servicios de atención en salud.

1.3. ALCANCE.

Parte de la identificación de las ERP, el estado de la cartera, las etapas de cobro, la recuperación, registro contable, hasta la culminación del proceso de cobro.

1.4. MARCO LEGAL

Las normas en las cuales se basa el proceso registrado en el presente manual son las siguientes:

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 901 de 2004 “Por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.”
- Ley 1066 de 2006 “Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública.”
- Decreto Reglamentario 4473 de 2006 “Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006.”
- Ley 1122 de 2007 “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1438 de 2011 “Por la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto Ley 019 de 2012, Ley anti trámites.

1.5. RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad del proceso está a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, en coordinación con las áreas de: facturación, cartera, auditoría, y la oficina jurídica.

1.5.1. RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE CARTERA

1. Consolidación trimestral de las cifras de cartera.
2. Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores.
3. Realizar circularización de saldos.
4. Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
5. Preparar la información necesaria para la suscripción de acuerdos de pago según la necesidad planteada.
6. Reportar la información al contador de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, para que el a su vez reporte a la contaduría General de la nación, los deudores (responsable del pago) morosos al Boletín de Deudores Morosos de Estado.
7. Entregar la información requerida por los comités de cartera y de sostenibilidad financiera.

PARAGRAFO UNICO: Todas las actividades jurídicas dentro del cobro o recaudo efectivo de la cartera de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, estarán a cargo de la oficina Jurídica a través del Asesor Jurídico.

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

Las acciones de cobro pre jurídico, jurídico y de cobro coactivo estarán a cargo de oficina Jurídica de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

1.6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1.6.1. Cobro Persuasivo

Realizar la circularización de los saldos de cartera para notificar la deuda a las ERP de manera individual, mínimo dos veces al año; se deben adelantar procesos de conciliación de saldos que permitan identificar los valores exigibles de las cuentas por cobrar, actividades que serán ejecutada por el funcionario del área de cartera.

1.6.2. Cobro Pre-Jurídico

Solicitar la realización de acuerdos de pago o contratos de transacción que contengan de manera clara, expresa y exigible los valores reconocidos por las ERP conforme a las actas de conciliación de saldos previamente adelantadas; se deben solicitar conciliaciones extrajudiciales ante las entidades pertinentes.

1.6.3. Cobro Jurídico

Presentación de acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas con base en el título valor.

1.6.4. Cobro Coactivo

Agotado el proceso administrativo de cobro persuasivo sin la obtención del valor total adeudado, se adelantará el proceso de cobro coactivo, para la cual se emitirá providencia motivada que declare la existencia de la deuda a favor de la entidad, la determinación del deudor debidamente identificado, el origen de la deuda, providencia que debe ser notificada al deudor, personalmente o por edicto y expresar la procedencia del recurso ante la misma instancia que lo profirió y el de apelación ante la Subgerencia Administrativa y Financiera, oficiando a la Contaduría General de la Nación para la inclusión en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

PARAGRAFO UNICO: Todas las actividades jurídicas dentro del cobro o recaudo efectivo de la cartera de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, estarán a cargo de la oficina Jurídica a través del Asesor Jurídico.

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

Las acciones de cobro pre jurídico, jurídico y de cobro coactivo estarán a cargo de oficina Jurídica de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA

1.7. CLASIFICACIÓN DE LOS DEUDORES

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Clasifíquese la cartera de E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, para el cumplimiento del presente y además de lo preceptuado en el numeral 3° del artículo 2° del decreto 4473 de 2006, el Líder de Cartera presentará al Comité de gestión la clasificación de la cartera morosa en prioritaria y no prioritaria, en atención a con saldos pendientes por pagar se clasificarán por su naturaleza:

- Empresas del régimen contributivo.
- Empresas del régimen subsidiado.
- Empresas con régimen especial en salud.
- Empresas de medicina prepagada.
- Entidades territoriales (Servicios No Incluido dentro del Plan de Beneficios en Salud).
- Entidades territoriales (Servicios a Población pobre No Afiliada al régimen subsidiado).
- Particulares.

1.8. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

1.8.1. SEGÚN SU ANTIGÜEDAD

Realizar la presentación de la cartera en los siguientes intervalos: de 0 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, de 91 a 180 días, de 181 a 360 días y mayor a 360 días.

1.8.2. SEGÚN SU CUANTÍA

Determinar el grupo al cual corresponde la obligación por su monto en las diferentes cuantías, y así establecer los plazos que se otorgan en los acuerdos de pago, durante el proceso de cobro persuasivo:

- Mínima cuantía: Inferiores a 40 SMMLV.
- Menor cuantía: Entre 40 SMMLV más un peso y hasta 150 SMMLV.
- Mayor cuantía: Superior a 150 SMMLV.

1.8.3. SEGÚN EL NIVEL DE RIESGO

Agrupar los saldos de cartera bajo los siguientes criterios:

- **Riesgo Bajo:** Cuentas por cobrar a entidades sin proceso de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, o que el saldo de cartera pertenezca en un 70% a edades de cartera menores a 180 días.
- **Riesgo Medio:** Cuentas por cobrar a entidades sin proceso de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, o que el saldo de cartera pertenezca en un 70% a edades de cartera entre los 181 y 360 días.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- Riesgo Alto:** Cuentas por cobrar a entidades sin proceso de intervención administrativa por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, o que el saldo de cartera pertenezca en un 70% a edades de cartera mayores a 360 días.

1.9. DEFINICIÓN DE PROVISIÓN DE LA CARTERA

Representa el valor de las estimaciones que debe efectuar la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, para cubrir contingencias de pérdidas, como resultado del riesgo de incobrabilidad de bienes y cuentas derivadas de la prestación de servicios de salud.

1.9.1. ELEMENTOS PARA REALIZAR EL CÁLCULO DE PROVISIÓN DE LA CARTERA.

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

- De 0 A 90 DÍAS: No se calculará provisión, teniendo en cuenta que la facturación se encuentra en términos de cobro persuasivo e inclusive de radicación.
- De 91 A 180 DÍAS: Se efectuará provisión del 5% del total de la cartera clasificada en este rango.
- De 181 A 360 DÍAS: Se efectuará provisión del 15% del total de la cartera clasificada en este rango.
- MAYOR A 360 DÍAS: La cartera que se encuentre registrada en este rango será provisionada en un 85%.
- DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO: serán clasificadas como deudas de difícil recaudo los saldos de cartera que registren entidades que pese a las gestiones efectuadas no se ha logrado el reconocimiento y pago de los valores, esta clasificación será sometida a análisis del comité de sostenibilidad contable, según esta verificación particular que el comité realice respecto de la entidad responsable de pago emitirá recomendación del valor a provisionar; valor que deberá ser aprobado por el gerente de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA.
- ESPECIAL: Según el estado en que se encuentren las entidades responsables de pago se provisionara realizando análisis según probabilidad de recuperación, en donde se afectará el valor provisionado excepcionando los ítems anteriormente mencionados, teniendo en cuenta los saldos de cartera que registren estas entidades a favor de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, se tendrán en cuenta acuerdos de pago, valores reconocidos, imposibilidad de recuperación por diferentes motivos, entre otros. El valor de las provisiones constituidas y la metodología utilizada para el cálculo, serán presentados y avalados por el comité de sostenibilidad contable y revelarse en notas a los estados contables.

1.10. DETERIORO DE CARTERA:

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Las cuentas por cobrar serán objeto de estimaciones de deterioro cuando exista evidencia objetiva del incumplimiento de los pagos a cargo del deudor o del desmejoramiento de las condiciones crediticias del mismo. El ajuste por deterioro de las cuentas por pagar se realizará mínimo una vez cada semestre si se determina como recomendación emitida por el Comité de Sostenibilidad del Sistema Contable, descontando una tasa de interés vigente en el mercado; y el porcentaje no recuperable se determinará basado en la probabilidad que se haga efectivo el recaudo para cada empresa que integre el saldo de las cuentas por cobrar y se utilizará como referencia la siguiente tabla:

Tercero	Saldo CxC >360	% No Recuperable	Valor no Recuperable	Tiempo para recuperar el saldo (días)	Tasa	Valor Presente	Deterioro
---------	----------------	------------------	----------------------	---------------------------------------	------	----------------	-----------

Donde el valor no recuperable es el resultado del saldo en cuentas por cobrar mayor a 360 días multiplicado por el porcentaje no recuperable; el valor presente de los flujos económicos futuros esperados resulta de la realización de la fórmula de valor presente tomando como variable, el valor no recuperable, el tiempo de recuperación que se determine para cada empresa y la tasa; el resultado final en la columna de deterioro será la diferencia que se genere entre el valor de la columna no recuperable y el valor presente acorde al manual de políticas contables de la empresa.

1.10.1. INDICIOS PARA REALIZAR EL RECONOCIMIENTO DEL DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR

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

- Cartera superior a 360 días de las Entidades que no realicen reconocimiento de la cartera y por consiguiente genere incremento en la edad de la cartera.
- Las Entidades Responsables de Pago que entren en proceso de intervención, con la reducción en la posibilidad de recuperación de cartera.
- Las Entidades sean decretadas para Liquidación debido al no reconocimiento de la deuda según el orden de calificación y los activos disponibles para el mismo.
- Cuando la factura no haya sido radicada dentro de los términos.
- Determinación de glosas y devoluciones no recuperables teniendo en cuenta el histórico de aceptación o promedio de aceptación según sea el caso.

Para determinar el valor final del Deterioro de cartera se tiene en cuenta un deterioro total para las vigencias superiores a 360 días en donde se determina una probabilidad de prescripción y no exigibilidad de la cartera, para la cartera inferior a 360 días se establece el método de valor presente neto con el ajuste al VA 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

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

descontarán estos valores para tenerlos como exigibles de pago y adicionalmente se deterioraran en su totalidad las entidades que ingresan a proceso de liquidación.

- **DETERIORO FACTURACION NO RADICADA:** Se refiere a las facturas que no presentan por algún motivo evidencia de la radicación en la entidad, que el soporte entregado para exigir el cobro a la ERP no es válido para justificar la entrega de la cuenta, o que la EPS no tiene incluida en su sistema contable las facturas que se incluyeron en este ítem, son facturas de vigencias anteriores en su totalidad, por lo cual se determinó su deterioro al 100%, ya que la entidad no las tiene reconocidas para pago y es muy poco probable que las reconozcan.
- **DETERIORO GLOSAS Y DEVOLUCIONES:** Para determinar este monto, se aplica el porcentaje de histórico de aceptación al valor pendiente para determinar el valor recuperable por Entidad y para el caso de aquellas entidades con las cuales no se tiene histórico de conciliación se les aplica el valor promedio de aceptación de las conciliaciones.
- **AJUSTE VA:** Se refiere al ajuste calculado entre la cartera que se estima recuperable (la cartera inicial descontando lo estimado no recuperable en glosas y devoluciones más la facturación evidenciada no radicada en los estados) y el valor calculado de la cartera a través del método de valor presente neto, dados unos criterios de periodos de recuperación y tasa de interés.

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

1.10.2. CASOS ESPECÍFICOS:

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

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

1.11. CASTIGO DE CARTERA.

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

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

PARÁGRAFO PRIMERO. - CONDICIONES DE CASTIGO: Para el castigo de una deuda a favor de la E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA. se observarán las siguientes condiciones:

- Cuando el derecho o la obligación carecen de soportes idóneos (título ejecutivo o cualquier documento que emane del deudor (responsable del pago) reconociendo la existencia de la deuda que preste mérito ejecutivo) a través de la cual se pueda adelantar el procedimiento de cobro jurídico.
- Cuando el derecho o la obligación a cobrar ostente causal de extinción.
- Cuando opere el fenómeno de la prescripción sobre el Título valor, sin perjuicio de la investigación correspondiente sobre la causa de ésta y la determinación de las acciones a que haya lugar.

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. CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA, serán objeto de análisis por el comité de sostenibilidad contable, escenario en el cual se recomendará a la gerencia el castigo de dicha cartera, de ser aprobado pasará al análisis del comité de gestión, el cual recomendará o no el castigo de la cartera al Gerente de la Institución; de ser aceptado el castigo por parte del Gerente, este deberá emitir acto que debe ser motivado y soportado mediante resolución interna, la cual será el único soporte válido para los registros correspondientes, el cual se imputará contablemente con cargo a la provisión constituida previamente

1.11.1. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE NOTAS CONTABLES

Se podrá realizar notas crédito a la facturación que lo requiera teniendo en cuenta el concepto por el cual la va a afectar, en los siguientes casos:

- Por aceptación de glosas: Se generarán notas crédito por aceptación de glosas debidamente soportadas con el fin de ajustar la facturación afectada. Esta actividad será realizada por el área de auditoría de cuentas médicas.
- Ajustes a la facturación: Por procesos de Auditoría Administrativa cuando una factura con inconsistencias, debe ajustarse en un mes diferente a la generación de la misma. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- Por servicios facturados no prestados: En caso de ajustes en cantidad o generación de la nota crédito por el 100% de la factura según el caso. Esta actividad será realizada por el área de facturación.
- Por re-facturación: Por procesos de auditoría administrativa, por devoluciones o glosas de facturas de servicios que corresponden a otro plan o responsable. Esta actividad será realizada por el área de facturación.

1.11.2. BAJA DE ACTIVOS EN CUENTAS POR COBRAR

La Empresa Social del Estado Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, dejará de reconocer una cuenta por cobrar cuando expiren los derechos o cuando se transfieran los riesgos y las ventajas inherentes a la misma; este reconocimiento se soportará mediante Acta del Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable. Para el efecto, se disminuirá el valor en libros de la cuenta por cobrar y la diferencia con el valor recibido se reconocerá como ingreso o gasto del periodo. La Empresa reconocerá separadamente, como activos o pasivos, cualquiera de los derechos u obligaciones creados o retenidos en la transferencia.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

2. PROCESO DE COBRO

2.1. PROCEDIMIENTO DE COBRO PERSUASIVO

En esta etapa se realiza la invitación a la ERP, a través de un requerimiento, a cancelar el valor de la obligación por concepto de prestación de servicios de salud siguiendo las etapas que a continuación se relacionan:

- a. Citación al deudor (responsable del pago) mediante comunicación escrita en la que se le requiere para el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del profesional líder del área de cartera.
- b. En el evento en que el deudor (responsable del pago) se presente en el E.S.E. A, se llevará a cabo una entrevista con el fin de informarlo sobre el pago de la obligación. Esta actividad estará a cargo del profesional líder del área de cartera
- c. Si transcurridos quince (15) días la ERP no ha efectuado la cancelación de la deuda se notificará el cobro del total de la facturación radicada y se solicitará una reunión del Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable para la depuración de los saldos de las cuentas por cobrar.
- d. Solicitar la realización de un acuerdo de pago acorde al valor reconocido en las actas obtenidas durante los procesos de depuración de cuentas por cobrar.
- e. Suscripción acuerdo de pago, por parte del Gerente de la E.S.E., o a quien este delegue mediante poder; el cual será proyectado y revisado por el Asesor Jurídico
- f. Si ERP dentro de los treinta (30) días siguientes no ha efectuado el pago de la facturación radicada, se realizará comunicación escrita remitida a la última dirección registrada por el deudor, con el objeto de notificar la obligación que tiene con la entidad y la necesidad del pago inmediato, a fin de evitar el inicio del proceso administrativo de cobro jurídico.
- g. Si como resultado de la notificación el deudor manifiesta su voluntad de cancelar la obligación, la Gerencia realizará la suscripción de un acuerdo de pago atendiendo a los criterios de cuantía determinados en este manual, en los siguientes plazos:
 - Mínima cuantía: Inferiores a 40 SMMLV: Hasta dos (2) meses de plazo.
 - Menor cuantía: Entre 40 SMMLV más un peso y hasta 150 SMMLV.}: Hasta cuatro (4) meses de plazo.
 - Mayor cuantía: Superior a 150 SMMLV: Hasta seis (6) meses de plazo.

Estos plazos podrán ser ampliados por la Gerencia de la entidad teniendo en cuenta las condiciones particulares de cada deudor, sin exceder el plazo de veinticuatro (24) meses, y deberá contener la renuncia expresa a prescripción de términos por parte del deudor.

En todo caso el deudor deberá cubrir en dinero el pago del 25% de la deuda en un solo contado y la financiación solamente recaerá sobre el 75% de la deuda.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Las garantías deberán cubrir tanto la obligación principal, como las sanciones e intereses a que haya lugar, así como las costas que resulten del proceso en caso de ser pertinentes.

El acuerdo de pago fijado en cuotas será respaldado con garantía bancaria, pero, la Gerencia de la entidad podrá eximir la constitución de la misma a la entidad pública deudora que ofrezca pagar en un término inferior a un año, en dos contados equivalentes al 50% de la deuda por cada pago; para tal evento bastará que la entidad deudora informe por escrito de los datos exactos y comprobables de sus cuentas corrientes.

Para el caso de las personas naturales y jurídicas de derecho privado la Gerencia de la entidad evaluará las garantías que propongan y la dependencia de cartera responderá por la vigencia y/o actualización de ellas.

Cuando el término no sea superior a un año, teniendo en cuenta el tipo de acreencia y la capacidad de pago demostrada por el deudor, para otorgar la facilidad de pago se exigirá al deudor como mínimo una relación detallada de bienes de su propiedad o de un tercero que a su nombre garantice la deuda con el compromiso expreso de no enajenarlos ni afectar su dominio en cualquier forma, durante el tiempo de vigencia del acuerdo de pago.

Los particulares podrán solicitar una financiación o refinanciación teniendo en cuenta los intereses de plazo y moratorios.

Los costos que representen el otorgamiento de la garantía para la suscripción de la facilidad de pago, deben ser cubiertos el deudor.

En los acuerdos de pagos se liquidará los intereses a una tasa igual a la Tasa de Interés Moratorio fijada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, intereses causados entre la fecha que se generó la obligación y la fecha de reembolso a favor de la ESE. La liquidación se efectuará con la Tasa de Interés Moratorio fijada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales aplicable para cada mes de mora.

2.1.1. INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE PAGO

En el evento de presentarse incumplimiento por parte del deudor en las obligaciones adquiridas en el acuerdo de pago, la entidad reportará 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, al deudor que haya incumplido el acuerdo de pago, con el fin de que dicha entidad los identifique por esa causal en el Boletín de Deudores Morosos del Estado.

2.1.2. IMPOSIBILIDAD DE CULMINAR EL COBRO PERSUASIVO

Se entenderá que no hay posibilidad de culminar satisfactoriamente la etapa de cobro persuasivo en los siguientes casos:

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- Cuando el deudor comparece y manifiesta su intención de no cumplir con la obligación.
- Cuando suscribiendo un compromiso o acuerdo de pago, éste haya sido incumplido total o parcialmente.
- Cuando haya indicios de que el deudor realiza actos tendientes a insolventarse con el objeto de burla el pago de la obligación.
- Cuando no fuere posible recaudar información sobre el deudor.
- Cuando no haya sido posible la comparecencia del deudor, ni la cancelación de la obligación, a pesar de habersele requerido para tal efecto, y surtirse la notificación por aviso consignada en el Art. 69 de la Ley 1437 de 2011.

2.1.3. REMISION DEL EXPEDIENTE A LA DEPENDENCIA EJECUTORA

La Oficina de Cartera remitirá el expediente a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que en conjunto con la Oficina Jurídica inicie inmediatamente el cobro coactivo cuando se presente cualquiera de las circunstancias señaladas anteriormente o cuando se incumpla con los pagos pactados en el acuerdo de pago.

2.1.4. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE

Consiste en la organización de los documentos que constituirán la base para la iniciación del proceso administrativo de cobro coactivo, entre los cuales están:

- El título ejecutivo debidamente ejecutoriado, con la constancia de notificación en debida forma.
- Constancia de la citación del deudor en la etapa de cobro persuasivo con la verificación de recibido y la comunicación telefónica o electrónica correspondiente.
- La información sobre el domicilio, la residencia y teléfono del deudor.
- La información relacionada con la propiedad, posesión y demás derechos del deudor sobre bienes muebles o inmuebles susceptibles de ser embargados, contenida en certificados de libertad, matrícula inmobiliarias, tarjetas de propiedad de vehículos, títulos valores, derechos sociales, etc.

2.2. PROCEDIMIENTO DE COBRO PRE-JURÍDICO

Una vez finalizada la etapa de cobro persuasivo, la oficina jurídica, iniciará el proceso de cobro pre jurídico, teniendo como insumo:

- El acta de conciliación de saldos de cartera que se adelanten con las ERP.
- Los contratos de transacción si los hubiere.
- El documento que ponga fin a la etapa de cobro persuasivo suscrito por el funcionario de cartera, que debe contener de manera clara, expresa y exigible los valores que la entidad reconoce como deuda a fin de que preste merito ejecutivo.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- Efectuar solicitudes de conciliación ante las entidades autorizadas para tal fin, o iniciar procesos de jurisdicción administrativa ante la Superintendencia Nacional de Salud según sea el caso.
- No es requisito el agotamiento de la etapa de cobro persuasivo si la oficina jurídica estima que se debe dar inicio al proceso de cobro pre jurídico en cualquier estado en que se encuentre el cobro, sustentando debidamente su solicitud ante el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable.
- El proceso pre jurídico se realizará en un plazo máximo de 90 días por la oficina jurídica con apoyo del área de cartera.
- Para iniciar el cobro pre jurídico el funcionario de cartera, enviará a la oficina jurídica los documentos expresamente exigibles y cruces de cartera o conciliaciones contables.
- Si la ERP se niega a realizar el respectivo cruce o conciliación se procederá de manera inmediata al derecho de petición, indicando que se ha agotado la etapa de cobro persuasivo e indicando que se ha dado inicio al cobro pre jurídico.

2.2.1. ACUERDO DE PAGO EN LA ETAPA DE COBRO PRE-JURÍDICO

Si el DEUDOR comparece y manifiesta por escrito su voluntad de pago, se procurará la concertación de un CONTRATO DE TRANSACCIÓN que será proyectado por el Asesor Jurídico o por el funcionario de cartera, para su autorización por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera de la E.S.E.

Para la suscripción de CONTRATOS DE TRANSACCIÓN se verificará previamente la competencia o facultad de los funcionarios de las instituciones deudoras (responsable del pago), para realizar este tipo de actos.

En todos los CONTRATOS DE TRANSACCIÓN se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Que medie solicitud de facilidad de pago suscrita por el DEUDOR.
- Plena identificación de las partes.
- Identificación de la obligación incluyendo el valor y concepto de la misma.
- Plazo, número de cuotas y valor de cada cuota y fecha en la que se hará efectiva.
- Garantía para cubrir la obligación.
- Inclusión de la cláusula aceleratoria, la cual se hará efectiva a partir del incumplimiento de dos (2) cuotas; en consecuencia, se hará efectiva la garantía y se adelantará el cobro de la totalidad del saldo insoluto.
- Dirección y teléfono del DEUDOR para las notificaciones.

Los plazos serán aprobados por la Gerencia, y dependerán de las negociaciones que se efectúen con las entidades deudoras (responsable del pago). En los CONTRATOS DE TRANSACCIÓN que celebre la institución con sus deudores podrá estipularse el cobro de intereses moratorios a la tasa del interés moratorio de acuerdo a la tasa establecida para los impuestos administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Dentro de la etapa del cobro pre jurídico también se harán solicitudes de conciliaciones extrajudiciales ante la Superintendencia Nacional de Salud o ante la Procuraduría General de la Nación, según sea el caso.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

2.3. PROCEDIMIENTO DE COBRO JURÍDICO

Este procedimiento se daría en eventos de una condena judicial en favor de la entidad; acá se encuentran todas las acciones judiciales ante la jurisdicción ordinaria mediante demandas ejecutivas, teniendo como soporte el título valor y/o los documentos judiciales que soporten las condenas en favor de la ESE; agotado el proceso de cobro persuasivo y el proceso de cobro pre-jurídico, 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, la oficina jurídica iniciará el cobro jurídico por medio de demandas ejecutivas ante los responsables de pago, teniendo como base el respectivo título valor y solicitando las respectivas medidas cautelares con el fin de garantizar el pago de la deuda a la institución. El cobro jurídico se iniciará por la oficina jurídica cuando se agote el plazo otorgado para el cobro pre jurídico y previo análisis por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera y aprobación de la Gerencia. En todo caso, la falta de respuesta en cualquiera de las etapas anteriores, y como quiera que se trata de obligaciones claras, expresas y exigibles, se podrá dar inicio sin agotamiento de las etapas de cobro persuasivo y pre jurídico. El Comité de Conciliación debe dar la instrucción acerca de utilizar o no la prerrogativa. Se acudirá a la Jurisdicción siempre y cuando el Comité de Conciliación dé esta instrucción al Asesor Jurídico.

2.4. PROCEDIMIENTO DE COBRO COACTIVO

La naturaleza del cobro coactivo corresponde a una facultad excepcional asignada por la Ley a las entidades públicas para que hagan efectivas las obligaciones dinerarias a su favor a través de la ejecución de procedimientos coercitivos, sin que se requiera de la intervención de autoridades judiciales. La E.S.E. Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá se encuentra facultada por la Ley 1066 de 2006 y por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para realizar el cobro coactivo de las obligaciones a su favor.

En el cobro coactivo existe la modalidad de ser acreedor de créditos a favor de terceros con base en que las obligaciones provienen de las normas de servicio estatutario, de las dependencias de la entidad en ejercicio de las funciones asignadas por la ley y por normas reglamentarias, y que por designación de estas el beneficiario es otra entidad pública o un fondo creado por la ley, a saber:

- Contratos estatales celebrados.
- Sanciones pecuniarias impuestas a ex - funcionarios o funcionarios que no suscribieron compromiso de pago y adeudan la obligación con ocasión de procesos disciplinarios en su contra, y
- Las descritas en el artículo 99 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

2.4.1. GENERALIDADES:

El uso de los formatos establecidos por la entidad para el desarrollo de las actuaciones es obligatorio, aunque podrán modificarse parcialmente los textos cuando las particularidades del proceso lo meriten y no contradigan las normas aplicables y la lógica del proceso. Toda orden que se emita a través de auto o resolución al interior de un proceso de cobro debe estar acompañada de su consecuente oficio o memorando que ejecute lo ordenado en la providencia, bajo el entendido que la acción de cobro se encuentra regido por un procedimiento similar al judicial.

Las particularidades del deudor o de la obligación que no permitan el impulso periódico del proceso deben encontrarse soportadas en el expediente. La existencia de acciones judiciales donde se debata la legalidad del título ejecutivo genera la suspensión del proceso de cobro hasta tanto se profiera fallo definitivo. El proceso de cobro solo podrá ser suspendido a través de acto administrativo atendiendo lo señalado en el artículo 101 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La existencia de una facilidad de pago obliga al responsable del proceso a realizar la verificación de su cumplimiento oportuno y no requiere que el proceso sea impulsado con acciones coercitivas. La normativa aplicable a los procesos de cobro coactivo se encuentra en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 98 y siguientes y en el Estatuto Tributario, artículos 823 y siguientes, y por remisión de estos últimos el Código General del Proceso en materia de embargos, liquidaciones y remates.

El proceso coactivo se encuentra conformado por una serie de pasos concatenados que siguen una secuencia lógica y se debe tener absoluta claridad que únicamente se puede disponer de los recursos y bienes embargados habiendo adelantado la totalidad de etapas de notificación del mandamiento de pago, traslado, probatoria y de sentencia, bajo el presupuesto que pretermitir etapas o actuaciones genera la nulidad del proceso.

Se debe recordar que los procesos de ejecución (cobro coactivo) son atípicos y no finalizan con la sentencia (orden de seguir con la ejecución) ya que con posterioridad a ello es que se pueden surtir las diligencias de remate y disposición de bienes a favor del acreedor.

Cuando se haya adelantado el proceso en su integridad en ningún caso se requiere de la autorización del ejecutado para la disposición de bienes dada la naturaleza coercitiva de la acción coactiva (art 447 del Código General del Proceso).

2.4.2. MANDAMIENTO DE PAGO:

Los procesos de cobro coactivo inician con el mandamiento de pago y excepcionalmente con el auto de medidas cautelares cuando así se requiera por existir remanentes de otros procesos o riesgo de insolvencia del deudor.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

En la totalidad de los casos en que la obligación asignada tenga saldo por cobrar, se libraré mandamiento de pago e inmediatamente se remitirá las notificaciones a los ejecutados. En los casos en que en la etapa persuasiva del cobro al deudor se le haya concedido facilidad de pago, por economía procesal y en tanto dé cumplimiento oportuno al compromiso no se libraré mandamiento de pago.

Conforme a las normas vigentes, los títulos ejecutivos que sean objeto de demanda ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo deben ejecutarse, para lo cual se libraré el respectivo mandamiento de pago en contra del deudor y se le citará para surtir la notificación a fin de controlar la pérdida de fuerza ejecutoria y la “prescripción” descrita en el artículo 817 del Estatuto Tributario.

Los trámites que se derivan del mandamiento de pago son los siguientes:

- a. Notificación personal.
- b. Notificación por correo certificado en los términos del artículo 826 del Estatuto Tributario.
- c. Excepciones al mandamiento de pago: Una vez notificado el contenido del auto por el cual se libra mandamiento de pago, el deudor dentro del término descrito en el artículo 830 del Estatuto Tributario podrá proponer cualquiera de las excepciones descritas en el artículo 831 del Estatuto Tributario, que se resolverán por el profesional sustanciador dentro de los 10 días siguientes a su asignación por reparto.
- d. Orden de seguir con la ejecución: Una vez notificado el contenido del auto por el cual se libra mandamiento de pago y transcurrido el término descrito en el artículo 830 del Estatuto Tributario sin que el deudor realizare el pago de la obligación o propusiera excepciones, mediante resolución se ordenará seguir con la ejecución.
- e. En los eventos en que el deudor interponga excepciones y estas sean desestimadas por cualquier causa, dentro del mismo acto se ordenará seguir con la ejecución.
- f. El mandamiento de pago para interrumpir el término de prescripción e impedir la pérdida de fuerza ejecutoria por el paso del tiempo se considera notificado con la certificación de entrega del oficio de notificación por correo o con el acta de notificación personal.

2.4.3. INDAGACIÓN DE BIENES O INFORMACIÓN:

Se indagan bienes de titularidad del deudor con el fin de contar con información para decretar medidas cautelares y garantizar el cumplimiento de la obligación, a su vez también se pueden consultar datos que conduzcan a ubicar al deudor y/o determinar su estado de operatividad en los casos en que no se tenga certeza de su existencia.

La indagación es un impulso necesario en la parte inicial del proceso salvo que existan bienes que garanticen el pago total de la obligación allegados al proceso a través de embargo de remanentes o compromiso de pago por parte del deudor (garantías).

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Para la determinación de bienes o derechos patrimoniales susceptibles de embargo el responsable podrá indagar a las siguientes entidades u organismos:

- a. Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del lugar de domicilio del deudor.
- b. Concesionario RUNT.
- c. Instituto Geográfico Agustín Codazzi.
- d. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- e. Secretarías de Hacienda departamentales, municipales y distritales del lugar de domicilio del deudor.
- f. Cajas de compensación.
- g. Servicio Nacional de Aprendizaje.
- h. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- i. Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. En general todas las entidades de registro o que realicen recaudos de los que puedan generarse remanentes o saldos a favor.
- k. Entidades fiduciarias.
- l. Registro Nacional de Valores.

Se podrá consultar información de ubicación y estado de operatividad en:

- a. Alcaldías del lugar de domicilio o lugar donde desarrolle sus actividades.
- b. Superintendencias delegadas.
- c. Superintendencia de Sociedades cuando el deudor esté sometido a su vigilancia.
- d. Cajas de Compensación Familiar.
- e. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- f. Centrales de riesgo financiero.

En los eventos en los que haya transcurrido un término prudente desde que la entidad oficiada haya emitido respuesta negativa a la indagación, podrá solicitarse actualización de la información.

2.4.4. MEDIDAS CAUTELARES DE EMBARGO:

El límite de cuantía del embargo debe determinarse conforme a los artículos 837 y siguientes del Estatuto Tributario.

De conformidad con los bienes embargados, en todo caso se debe proyectar un oficio que comunique a la entidad de registro, del sector financiero o recaudadoras la medida, teniendo en cuenta que deben generarse tantos oficios como sean los organismos requeridos.

En los casos en los cuales se hayan decretados medidas cautelares sobre productos financieros y derivado de ello la entidad no reciba títulos de depósito por inexistencia de fondos o protección legal sobre los mismos, será

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

procedente el decreto de nuevos embargos. Podrán conmutarse bienes inmuebles o muebles embargados por dinero depositado en productos bancarios, siempre que no se supere el límite fijado por la ley, a fin de que los gastos de recuperación de las obligaciones sean menores para la Entidad. Es por ello que en todo caso se optará por los embargos de dineros antes de bienes inmuebles o vehículos.

Es necesario verificar constantemente las comunicaciones emitidas por los bancos y por los ejecutados para oportunamente realizar los levantamientos de los embargos por el cumplimiento del límite de cuantía con la constitución de títulos de depósito judicial a favor de la entidad (cuando se trate de medidas cautelares sobre dinero) o por la existencia de protección legal de inembargabilidad, lo cual debe ser resuelto dentro de los tres días siguientes a la recepción de la solicitud.

Para el levantamiento de las medidas cautelares, se debe realizar un auto que así lo ordene con los correspondientes oficios que lo comuniquen a la entidad de registro, del sector financiero o recaudadoras y su motivación debe corresponder a:

- a. Pago total de la obligación.
- b. Cumplimiento del límite de cuantía.
- c. Constitución y aprobación de garantías a favor de la entidad.
- d. Protección legal de inembargabilidad y,
- e. Compromiso de pago aceptado y en cumplimiento.

Por virtud del artículo 101 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo aun cuando el título ejecutivo sea objeto de demanda podrán decretarse medidas cautelares.

En el evento en que se liberen las cuentas embargadas por el pago de la obligación o por la existencia de títulos de depósito que garanticen el cumplimiento, se verificará inmediatamente la base de procesos de cobro y en caso de que el mismo deudor tenga otras obligaciones pendientes de pago que no estén garantizadas, se procederá con el embargo de remanentes para lo cual se proyectará un auto que así lo decrete, ordenando incluir un ejemplar en el expediente de origen del depósito y no requerirá de oficio de cumplimiento.

2.4.5. EXCEPCIONES QUE PROCEDEN EN CONTRA DEL MANDAMIENTO DE PAGO

De conformidad con el artículo 830 del Estatuto Tributario al interior de los procesos de cobro coactivo únicamente proceden las excepciones descritas en el artículo 831, ibídem, así: "(...)

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

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

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

PARAGRAFO. Contra el mandamiento de pago que vincule los deudores solidarios procederán, además, las siguientes excepciones:

- a. La calidad de deudor solidario.
- b. La indebida tasación del monto de la deuda.”

La demostración a través de los medios probatorios pertinentes, conducentes y útiles de las situaciones antes descritas determinará la continuidad del proceso de cobro coactivo de la siguiente forma:

- a. Terminación: Numerales 1, 3, 4, 6, 7 y 1 del párrafo.
- b. Suspensión: Numerales 2, 5 y 2 del párrafo.

No obstante, lo dicho, por la naturaleza administrativa de los títulos ejecutivos, a los procesos de cobro coactivo le es aplicable la excepción de pérdida de fuerza ejecutoria descrita en el artículo 92 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contenciosos Administrativos.

En los casos en que para resolver las excepciones propuestas se requiera de la práctica de pruebas por resultar conducentes, pertinentes y útiles, en atención a lo dispuesto en el artículo 832 del Estatuto Tributario, mediante auto se ordenará la práctica de pruebas y el periodo en el que deban realizarse.

En los casos en que de forma sobreviniente y posterior a haber resuelto las excepciones u ordenado seguir con la ejecución se determine que el título ejecutivo es objeto de demanda y que el proceso de cobro depende del fallo definitivo que se profiera, a través de auto ordenará la suspensión en los términos del artículo 101 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo comunicará al deudor.

2.4.6. LIQUIDACIÓN DEL CRÉDITO:

Una vez en firme el acto que desestima las excepciones contra el mandamiento de pago y/u ordena seguir con la ejecución, mediante auto se liquidará la obligación que dio origen al proceso para lo cual se deberá observar:

- a. Si obran depósitos judiciales que cubran el valor total de la obligación, se realizará la liquidación a la fecha en que fue constituido el respectivo depósito.
- b. Si no obran títulos judiciales o los que hay son insuficientes para garantizar la obligación, se realiza la liquidación a la fecha de emisión del auto.
- c. Si hay bienes inmuebles o muebles embargados, se realiza la liquidación del crédito a la fecha de emisión del auto.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

- d. Para la liquidación del crédito, es necesario que el contador y la tesorera, remitan la correspondiente liquidación.

La liquidación del crédito se notifica por estado y se corre traslado al ejecutado por término de tres días para que realice las objeciones que considere.

Para la aplicación de títulos de depósito que cubran parcialmente la obligación, se requerirá la actualización de la liquidación del crédito conforme a las normas aplicables (art 446 CGP).

Para la liquidación se debe tener en cuenta la tasa de interés moratorio aplicable según la naturaleza de la obligación, para ello deberá tenerse en cuenta que las multas tendrán un interés del 12% anual conforme al artículo 9º de la Ley 68 de 1923, para las obligaciones contractuales se aplicará la tasa de usura vigente conforme al artículo 635 del Estatuto Tributario, en tanto que para las sanciones disciplinarias concurre la misma tasa, pero la fuente normativa es distinta.

2.4.7. FRACCIONAMIENTO DE TÍTULOS DE DEPÓSITO:

En los casos en que obren títulos de depósito judicial cuyo valor supere el monto de la obligación más los intereses líquidos, una vez en firme la liquidación del crédito o cuando el deudor antes de que se profiera la resolución que ordena seguir con la ejecución de su autorización expresa para aplicar títulos, mediante auto se ordenará el fraccionamiento. El auto que ordena el fraccionamiento debe comunicarse a la Unidad de Depósitos Judiciales del Banco Agrario de Colombia, para lo cual deben observarse los parámetros del respectivo formato.

2.4.8. APLICACIÓN DE TÍTULOS DE DEPÓSITO

Una vez en firme la liquidación del crédito y aportados los títulos fraccionados cuando aplique o cuando el deudor antes de que se profiera la resolución que ordena seguir con la ejecución de su autorización expresa para aplicar títulos según lo descrito en el artículo 830 del Estatuto Tributario, mediante auto se ordenará la aplicación de títulos de depósito judicial a favor del beneficiario correspondiente según la naturaleza del acto ejecutado. Puede ocurrir que el deudor antes de que se ordene seguir con la ejecución manifieste su intención expresa de que los títulos de depósito judicial que obran en el expediente se apliquen para la satisfacción total o parcial de la obligación perseguida, en cuyo caso no se requerirá que se haya ordenado seguir con la ejecución y se proyectará el correspondiente auto y el oficio ajustando las consideraciones según lo requiera esta particularidad. Es indispensable que cuando la aplicación se dé como consecuencia de un fraccionamiento, se tenga claridad en que la fecha de corte de intereses es la correspondiente al título originario.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

2.4.9. TERMINACIÓN DE COBRO

La terminación del proceso coactivo o del persuasivo por regla general se origina por el cumplimiento total de la obligación. De forma excepcional se produce la terminación del proceso de cobro por anulación del título ejecutivo por parte de un juez o por la revocatoria del mismo, para lo cual debe ajustarse la redacción en los formatos respecto al motivo de la terminación. Si el motivo de la terminación se dirime en la resolución que resuelve las excepciones, en esta se ordenará y no se requerirá de auto. Es requisito para la terminación que el proceso se encuentre saneado, por lo cual antes de proyectar el correspondiente auto se debe verificar que no existan medidas cautelares activas y/o remanentes que tengan que devolverse, en el caso en que haya embargos y/o remanentes se procederá de conformidad con lo indicado en esta guía para la materia.

2.4.10. DEVOLUCIÓN DE REMANENTES Y/O TÍTULOS INEMBARGABLES

En los casos en que en un expediente de cobro coactivo existan títulos de depósito remanentes que no estén embargados en otros procesos y/o títulos derivados de recursos inembargables sobre los cuales se encuentre demostrada:

- a. la protección de la cuenta bancaria y
- b. que de esa cuenta se produjo el débito del valor depositado a favor de la entidad; se ordenará a través de auto y se comunicará al deudor a través del oficio.

En los casos en que se trate de desembargo y devoluciones de recursos inembargables, el responsable del proceso deberá observar que las normas aplicables determinan un plazo de tres (03) días hábiles para resolver la solicitud del interesado.

En los eventos en que el deudor suscriba compromiso de pago de forma posterior al decreto de medidas cautelares producto de las cuales hayan llegado a la entidad títulos de depósito judicial, estos no serán devueltos salvo que sobre ellos recaiga protección legal.

2.4.11. NOTIFICACIONES

En el proceso administrativo de cobro coactivo, las notificaciones tienen diferentes clases y se surten de la siguiente manera:

a. Citación para notificar personalmente:

Previa a la notificación personal, se deberá citar mediante correo certificado y/o correo electrónico cuando en ese sentido medie autorización por parte del deudor o ejecutado, para que comparezca a notificarse personalmente de la actuación procesal correspondiente.

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

La citación deberá remitirse a la última dirección reportada en el expediente o a la que haya reportado el deudor para que se le notifique personalmente, también podrá enviarse a la dirección donde se remitió la última comunicación de requerimiento persuasivo, y a falta de estas, a la que se encuentre mediante verificación directa o la utilización de guías telefónicas, directorios, certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o en la que se reporte en el Registro Único Tributario, que suministre la DIAN, y demás información oficial, comercial o bancaria, tal como lo prevé el artículo 563 del Estatuto Tributario.

Cuando el deudor haya fallecido y deba notificarse el título a los herederos, deberá enviarse la citación a la dirección declarada en el respectivo proceso de sucesión, o a la que posea o establezca la entidad conforme a las reglas ya citadas, de conformidad a lo contemplado en el artículo 826 del Estatuto Tributario.

Para el efecto de la citación, la norma anteriormente citada, señala que podrá hacerse uso de los diferentes servicios de correo, es decir, a través de la red oficial de correos o cualquier servicio de mensajería especializada debidamente autorizada por la autoridad competente.

b. Notificación personal:

Es la que se surte directamente al deudor o a su apoderado, previa citación para tal efecto, en la cual se le otorgan diez (10) días hábiles para su presentación. El funcionario encargado de hacer la notificación pondrá en conocimiento del interesado la providencia respectiva, entregándole una copia gratuita. Se dejará constancia de la fecha de la diligencia de notificación y de la entrega del mandamiento y el título en que se fundamenta, en el acta que debe ser suscrita por el deudor. Así mismo, en los términos del artículo 5 de la Ley 962 de 2005, cualquier persona natural o jurídica que requiera notificarse de un acto administrativo, podrá delegar en un tercero el acto de notificación mediante poder o autorización el cual no requiere presentación personal, ni el delegado deberá ostentar la calidad de abogado.

c. Notificación por correo:

Cuando vencidos los diez (10) días hábiles sin que se hubiere logrado la notificación personal por inasistencia del citado a dicha diligencia, se procederá a efectuar la notificación por correo mediante el envío de una copia de la actuación administrativa a la misma dirección a la que se envió y recibió o se devolvió la citación excepto por dirección errada, siguiendo el procedimiento indicado en los artículos 565, 567 y 568 del Estatuto Tributario, a través de la red oficial de correos o por cualquier servicio de mensajería especializada, debidamente autorizada por la autoridad competente. Que permite contar con la constancia respectiva.

En los procesos que se adelanten cuando el deudor actúe a través de apoderado, las notificaciones se surtirán a la última dirección que dicho apoderado hubiere informado.

d. Notificación mediante aviso en la página web:

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Procede cuando los actos administrativos no pudieron ser notificados por correo y que por cualquier razón sean devueltos deberán notificarse mediante aviso en la página web de la entidad (www.cribsaludmental.gov.co) enlace "Notificaciones", adjuntando el acto administrativo a notificar, en todo caso, el aviso de la publicación deberá fijarse adicionalmente en la cartelera de la respectiva entidad.

e. Notificación mediante publicación:

De manera excepcional, en caso de no haber sido posible establecer por lo menos una dirección del deudor y agotados todos los medios que dispone la ley, esto es, la última dirección establecida al momento de la constitución del título o la establecida en el expediente de cobro coactivo, o certificado de existencia y representación legal expedido por la cámara de comercio, o en la que se reporte en el Registro Único Tributario que suministre la DIAN, y demás información oficial, comercial o bancaria, los actos de la administración le serán notificados por medio de publicación en un periódico de circulación nacional. La publicación deberá contener la parte resolutive del acto administrativo que se pretenda notificar, publicación que deberá constar en el expediente. Lo anterior no se aplicará cuando la devolución se produzca por notificación a una dirección distinta a la informada, en cuyo caso se deberá notificar a la dirección correcta dentro del término legal.

f. Notificación por correo electrónico:

En cualquier etapa del proceso, el deudor podrá manifestar su voluntad de recibir notificaciones a través de su correo electrónico, efecto para el cual deberá mediar una autorización escrita que exprese su decisión de recibir notificaciones por este medio y registrar su dirección de correo en la base de datos de la entidad. De lo anterior se dejará constancia en el expediente.

g. Notificación por edicto:

Este tipo de notificación se surte mediante edicto fijado en lugar público del respectivo despacho del funcionario ejecutor, por el término de diez (10) días, con inserción de la parte resolutive de la providencia.

h. Notificación por conducta concluyente:

Este tipo de notificación se entiende surtida cuando, a pesar de que no se hubiere surtido la notificación por las vías señaladas anteriormente, el deudor por sí mismo o por interpuesta persona que lo representa en debida forma, manifiesta por escrito conocer el contenido de la actuación correspondiente. En este caso, el deudor tomará el proceso en el estado en que se encuentre, sin la posibilidad de revivir términos ya extinguidos en el mismo. Si el deudor interpone excepciones en contra del mandamiento de pago, se considerará notificado de la actuación y se procederá con los trámites subsiguientes.

i. Corrección de actuaciones enviadas a dirección errada:

	FORMATO	VERSION: 1
		CODIGO: M-GF-CAR-001
MANUAL DE PROCESOS DE RECAUDO DE CARTERA		FECHA: 31/12/2020

Cuando la notificación se hubiere enviado a una dirección distinta de la registrada o de la posteriormente informada por el deudor, habrá lugar a corregir el error en cualquier tiempo, enviándola a la dirección correcta y hasta antes de aprobar el remate.

j. Actuaciones del proceso de cobro coactivo que se deben notificar personalmente:

- o La resolución que libra el mandamiento de pago.
- o La resolución que resuelve las excepciones.
- o La resolución que resuelve el recurso de reposición interpuesta contra las excepciones.

Las resoluciones que decidan recursos se notificarán personalmente, o por edicto si el deudor no compareciere dentro del término de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de introducción al correo del aviso de citación.