



E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



MANUAL DE PROCESOS GESTION DE COBRO - CARTERA.

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL

FUNDACION, MAG.



E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad Financiera de la E.S.E Hospital San Rafael a través de la actividades pendientes al recaudo de cartera a cada una de las diferentes entidades prestadoras de servicios de salud (Subsidiada, Contributiva, Particulares y Aseguradoras) en forma oportuna, que permita un flujo de caja adecuado y garantizado para que el Hospital cumpla con sus obligaciones económicas.



E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



2. ALCANCE

Desde que se radica las cuentas por cobrar en cada una de las diferentes entidades prestadoras de servicios de salud (Subsidiada, Contributiva, Particulares y Aseguradoras) inclusive gestionando el pago hasta el pago total de la misma.



3. GLOSARIO

ACUERDOS DE PAGO: Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes.

CARTERA: Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.

CERTIFICACIÓN DE PAGO: Es el soporte cuando se descarga del sistema cada uno de los diferentes pago realizado por las entidades prestadoras de servicio de salud.

CONCILIACIÓN: Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

DEPURACIÓN: Es el proceso administrativo que permite corregir las inconsistencia con el fin de mantener una información financiera real.

GESTIÓN DE COBRO: Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.

NOTA CRÉDITO: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de: descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

NOTA DEBITO: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros, que por no haberse recibido la información respectiva del mismo no se ha abonado en los libros de la empresa.

OBJECCIÓN: Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

REGISTRO CONTABLE: Asiento o notación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte al ente público, y atiende las normas generales de causación y prudencia.



E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



4. RESPONSABLE

- Subgerente Financiero
- Jefe de Cartera
- Oficina Jurídica
- Tesorería
- Contabilidad
- Presupuesto
- Facturación
- Auditoría de Cuentas



5. DESCRIPCION DEL PROCESO

| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCION | REGISTROS |
|------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <ul style="list-style-type: none">• Jefa de Cartera | Planeación de Gestión de Cobro | A partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro. | |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">• Asistente de cartera | Verificación de Pagos Contra facturas radicadas | Revisión de los reportes de tesorería referente a los pagos por, transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados al Hospital. | <ul style="list-style-type: none">• Revisión de pagos |
| 3 | <ul style="list-style-type: none">• Asistente de cartera | Gestión de Soportes de pago | Se programa visitas mensuales a cada una de las entidades prestadoras de servicio de salud solicitándoles el pago y/o soportes de pagos. De igual manera se llaman y se les envía correo electrónico a las entidades que se encuentra en otras ciudades. | <ul style="list-style-type: none">• Trazabilidad de la cuenta |



| | | | | |
|---|------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 4 | Asistente Cartera | Conciliación de cuentas | De manera trimestral se concilian cuentas entre IPS y EPS | • Actas de conciliación |
| 5 | • Tesorero | Confirmación de los pagos recibidos | Consiste en confirmar si efectivamente el pago realizado ingreso a la Institución. | • Extractos Financieros |
| 6 | • Asistentes de Cartera/ Facturación. | Actualización de Estado de Cartera | Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas) | • Certificaciones |
| 7 | • Asistente de Cartera | Archivo | Es el proceso mediante el cual se procesa la información para su posterior información. Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera para inicio de cobro pre-jurídico | • Soportes Financieros |



E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



| | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 8 | <ul style="list-style-type: none">• Abogado externo | Liquidación de intereses | Cuando las cuentas por cobrar superan los seis meses (180 días) se liquidan los intereses moratorios estipulados por norma, | <ul style="list-style-type: none">• Soporte de liquidación |
| 9 | <ul style="list-style-type: none">• Abogado externo | Cobro pre-jurídico | Se radica el proceso pre-jurídico ante las diferentes EPS | <ul style="list-style-type: none">• Envió correspondencia |