



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 1 de 23

ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA AREA DE CARTERA

2020

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 2 de 23

1. INTRODUCCION.

El manejo y administración adecuado de la cartera hace parte de una buena gestión, por lo que el presente manual se constituye en un instrumento de consulta y orientación para la ejecución del proceso Administrativo de cartera en sus etapas de Planeación, Organización, Coordinación, y control, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en el recaudo.

Debido a que el problema de la cartera afecta el correcto funcionamiento de la E.S.E, se hace necesario definir estrategias que permitan avanzar en la solución de dicho fenómeno, con impactos favorables a la situación financiera. Lo dispuesto en el presente manual se establece de carácter obligatorio.

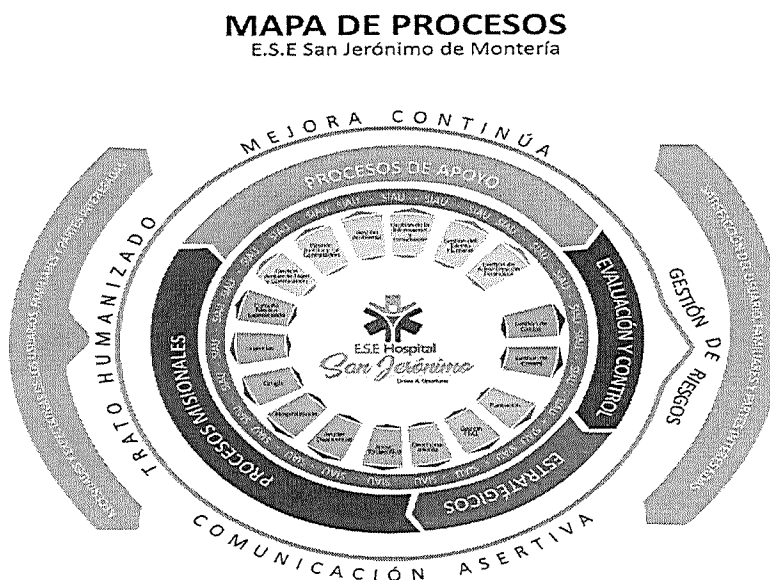
2. OBJETIVO.


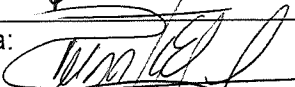
Realizar las acciones necesarias para recaudar efectivamente ante las entidades responsables de pago o clientes, el valor adeudado por concepto de la facturación de los servicios de salud o por la utilización arrendataria de sus bienes, que permita la sostenibilidad financiera de la E.S.E.


3. ALCANCE.

El proceso aplica a las areas que afectan la gestion de cartera de la E.S.E, desde Facturacion, Auditoria de Cuentas Médicas, Glosas, Cartera hasta Contabilidad.

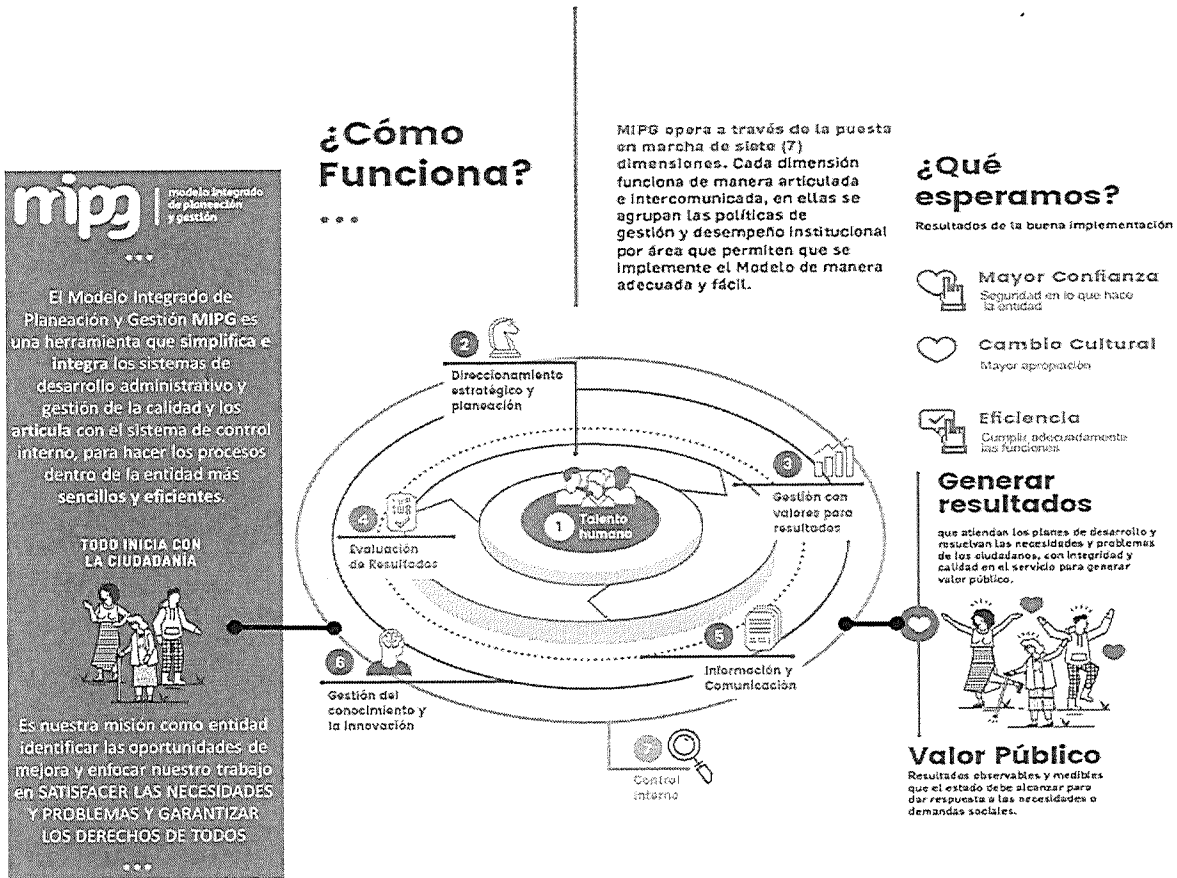
4. MAPA DE PROCESOS DE LA ESE.



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020


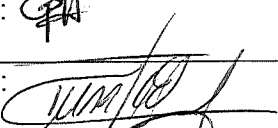
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 3 de 23


5. ARTICULACION CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION.



MIPG en esta dimensión se establecen los siguientes atributos de calidad que la entidad debe proyectar, así:

- La operación de la entidad se soporta en la gestión por procesos, la cual es dinámica y se ajusta a las necesidades de la entidad y a los cambios del entorno.
- La gestión por procesos para el desarrollo de los productos o servicios tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades del grupo de valor y las políticas internas de la entidad, para brindar resultados con valor.
- Los productos y servicios entregados a los grupos de valor responden al proceso de diseño, planificación, control y desarrollo de éstos.
- Los usos de los recursos disponibles atienden las políticas de transparencia, integridad y racionalización gasto público.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 4 de 23

- La entidad simplifica y hace más eficiente los trámites de cara al ciudadano para mejorar el servicio y satisfacer las necesidades de los grupos de valor.
- La Entidad ofrece a los grupos de valor, información oportuna, clara, completa, imparcial y consistente frente a la prestación de los servicios.
- La entidad promueve espacios de participación ciudadana, los evalúa y genera acciones de mejora en los mismos.

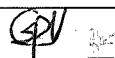
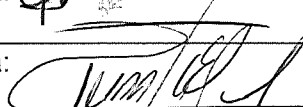
6. ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL AREA DE CARTERA.


El grupo funcional y operativo del área de cartera está conformado de la siguiente forma:

- Profesional Especializado Cartera (Lider del Proceso).
- Abogado Apoyo al proceso de gestión de cobro.
- Gestores de cartera.
- Auditor Médico Apoyo al proceso de gestión de objeciones y glosas.
- Auditor de devoluciones de facturas -cuentas.
- Auxiliares de apoyo al proceso de gestión de objeciones y glosas.

7. ORGANIGRAMA FUNCIONAL AREA DE CARTERA.



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 5 de 23



7.1 FUNCIONES DEL AREA DE CARTERA.


- Revisar y controlar el proceso de pagos.
- Gestionar el recaudo oportuno de los créditos en los plazos y condiciones pactadas con el cliente buscando siempre su lealtad y fidelización.
- Controlar, verificar la cartera y velar por su recaudo oportuno.
- Elaborar informes frecuentes sobre el estado de cartera señalando los logros en los indicadores del proceso.
- Trasladar oportunamente las obligaciones en mora para su cobro jurídico.
- Controlar estadísticamente la cartera, tanto vigente como vencida.
- Controlar las obligaciones de cobro jurídico.

8. ROLES Y FUNCIONES PERSONAL AREA DE FACTURACION.

8.1 FUNCIONES DEL COORDINADOR DE CARTERA.

- Planear, controlar, coordinar, asesorar, implementar y evaluar todas las actividades necesarias que le garanticen al hospital un óptimo proceso de administración y gestión de cobro de la cartera.
- Realizar seguimiento y control permanente al logro de las metas de cobro de la cartera e implementar los procesos de mejoramiento a los resultados.
- Presentar en forma exacta y oportuna la información de cartera requerida por los clientes internos y externos de acuerdo con el sistema de información dinámica gerencial y a la normatividad vigente y a las políticas institucionales.
- Realizar estudios de riesgo de cobro de la cartera y presentar propuestas de provisiones y/o castigos acordes a la normatividad vigente.
- Realizar las gestiones de cobro de la cartera en forma oportuna.
- Identificar y dar respuesta a las necesidades de información de cartera del cliente interno y externo según políticas institucionales y procedimientos determinados, con exactitud y oportunidad.
- Realizar los informes mensuales de gerencia sobre el estado de cartera.
- Circularización de información y respuesta a todas las inquietudes presentadas por los deudores del hospital.
- Realizar la interventoría al cumplimiento de los contratos realizados a entes externos para el cobro pre jurídico o jurídico de la cartera del hospital.
- Coordinar con el área de Tesorería la identificación y aplicación oportuna de las consignaciones por pagos realizados por las empresas deudoras.
- Conciliar cada mes con contabilidad los saldos, anticipos y la provisión de cartera.
- Controlar los anticipos de contratos garantizando su oportuna aplicación a la cartera verificando que se realicen las solicitudes a las entidades la relación de facturas aplicar a los pagos.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 6 de 23



- Certificar todas las deudas y responder los requerimientos de información de las empresas.


8.2 FUNCIONES DE LOS GESTORES DE CARTERA.

- Recordar oportunamente al deudor el cumplimiento de las obligaciones, intereses de mora y las cuotas por pagar vencidas mediante cobros a través de llamadas telefónicas, comunicación escrita, en medio impreso o por correo electrónico, mensaje de textos.
- Organizar el envío de correspondencia del área para que llegue oportunamente a quien va dirigida dicha correspondencia.
- Contabilizar los pagos ordinarios, aportes, cartera castigada y terceros, con el fin de recuperar la cartera.
- Analizar y gestionar el recaudo de acuerdos de pagos; en caso de inconsistencias realizar los ajustes necesarios.
- Realizar la depuración de cuentas de obligaciones de deudores que quedan pendientes.
- Expedir los certificados y paz y salvo, para firma del gerente.
- Hacer seguimiento a los pagos por giro directo y tesorería realizados por los diferentes deudores.
- Descargar los anticipos aplicado las facturas correctas.
- De manera oportuna solicitar relación de facturas al pagador para aplicar pagos.
- Llevar actualizada la matriz de seguimiento por deudor.
- Ingresar las diferentes novedades en los módulos del software institucional dinámica gerencial.
- Realizar cronograma de conciliaciones de las diferentes empresas a su cargo.
- Llevar registro actualizado de actas de conciliación realizadas por las diferentes empresas deudoras.
- circularizar el cobro de la cartera mediante cobros persuasivos mensualmente.
- Contacto directo y permanente con el deudor.

8.3 FUNCIONES DEL AREA DE OBJECIONES Y GLOSAS:

- Realizar la recepción y respuesta de glosas y/o devoluciones de acuerdo con el instructivo establecido, con el fin subsanar las inconsistencias en las cuentas.
- Verifica la glosa recibida por las ERP y se clasifica en administrativa y medica; en caso de ser médica se envía oficio solicitando la respuesta física o por correo electrónico a los auditores médicos concurrentes de acuerdo con el servicio asignado.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 7 de 23

- Diligencia formato de respuesta a glosa según justificación médica realizada por el área de auditoría médica, se realiza cambio de estado en el sistema, luego se entrega al área de radicación para ser enviada a la ERP correspondiente.
- En caso de ser de tipo administrativa se verifica uno a uno los motivos relacionados por las glosas emitidas por la ERP y dando respuesta con los soportes necesarios y la normatividad y contratos vigentes para el pago de las mismas, se realiza cambio de estado en el sistema, posterior se entrega a radicación para ser enviada a la ERP correspondiente.
- Se genera un estado de cartera y se realiza cruce con los valores reportados como glosa por cada ERP para garantizar un estado real en la cartera.

9. BASE LEGAL.


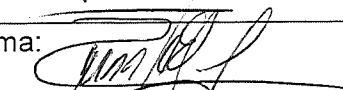
Decreto 2423 de 1.996
 Resolución 3374 de 2.000
 Ley 715 de 2.001
 Decreto 1281 de 2.002
 Decreto 3260 de 2.004
 Ley 1066 de 2.006
 Ley 1122 de 2.007
 Resolución 14465 de 2.007
 Régimen de Contabilidad Pública
 Ley 1231 de 2.008
 Decreto 3740 de 2.008
 Resolución 3047 de 2.008
 Resolución 0416 de 2.009
 Ley 1438 de 2.011
 Decreto 971 de 2.011
 Resolución 4182 de 2.011
 Resolución 4331 de 2.012
 Ley 1608 de 2.013
 Resolución 654 de 2.014
 Ley estatutaria de 2.015


Y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

10. RESPONSABLE.


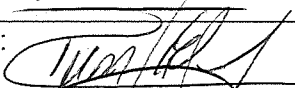
El responsable del cumplimiento general del Proceso es de acuerdo al plan de cargos y el manual de funciones el profesional especializado de Cartera.


11. DEFINICIONES.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 8 de 23

- **Cartera:** Son las cuentas por cobrar que las entidades responsables de pago o clientes le adeudan a la E.S.E. por concepto de la prestación de los servicios de salud o por la utilización arrendataria de sus bienes.
- **Depuración de Cartera:** Es la ejecución de actividades tendientes a ajustar inconsistencias contables en la Cartera de una empresa con base a la realidad de la obligación financiera.
- **Conciliación de Cartera:** Actividad que permite confrontar y solucionar inconsistencias de valores adeudados entre la empresa prestadora del servicio o bien y la entidad responsable de pago, con el fin de definir y reconocer la Cartera.
- **Convenio o Acuerdo de Pago:** Es un documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un deudor se compromete saldar su deuda con un acreedor a través de pagos programados.
- **Cobro de Pre-jurídico:** Es la acción que se realiza ante las entidades responsables de pago o clientes por la deuda de la prestación de un servicio o bien, el cual no ha sido pagado oportunamente a través del contacto telefónico persuasivo, visita personalizada y generación de recordatorios de pago que permitan llevar a cabo el recaudo de las obligaciones con baja edad de mora, evitando llegar al cobro por la vía judicial.
- **Cobro Jurídico:** Consiste en un conjunto de actividades jurídicas que buscan obtener o recuperar la comparecencia de un deudor para el pago líquido y exigible de una obligación o la proposición estricta de un acuerdo de pago frente a la misma.
- **Nota Debito:** Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.
- **Nota Credito:** Es el comprobante que una empresa envía a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: disminución de valores o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.
- **Certificación de Pago:** Es el soporte cuando se descargan del sistema cada uno de los diferentes pagos realizados por las entidades prestadoras de servicio de salud.
- **Conciliación:** Proceso administrativo en el que las partes identifican sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.
- **Gestión de Cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar.
- **Objeción:** Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución y/o glosa.
- **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.
- **Glosa:** Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del prestador de servicios de salud.
- **Devolución:** Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura. Las causales de devolución son taxativas y se refieren a falta de

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 9 de 23

competencia para el pago, falta de autorización, falta de epicrisis, hoja de atención de urgencias, factura o documento equivalente que no cumple requisitos legales, servicio electivo no autorizado y servicio ya cancelado. La entidad responsable del pago al momento de la devolución debe informar todas las diferentes causales de la misma.

- **Autorización:** Es la formalización a través de la emisión de un documento o la generación de un registro por parte de la entidad responsable del pago para la prestación de los servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre el prestador de servicios de salud y la entidad responsable del pago. En el supuesto que la entidad responsable del pago no se haya pronunciado dentro de los términos definidos en la normatividad vigente, será suficiente soporte la copia de la solicitud enviada a la entidad responsable del pago, o a la dirección departamental o distrital de salud.
- **Respuesta a Glosas y Devoluciones:** Se interpreta en todos los casos como la respuesta que el prestador de servicios de salud da a la glosa o devolución generada por la entidad responsable del pago.

12.SUBORDINACION.

Subgerencia Administrativa y Financiera.

13.PRODUCTO / SERVICIO.

Gestion de cobro y Recaudo efectivo de la cartera por prestación de servicios.

14.RECURSOS.

- **Tecnológicos:** Computadora, software, línea telefónica y fax,
- **Físicos:** Equipos de oficina, útiles y documentación relacionada,
- **Humanos:** Profesionales y Auxiliares con experiencia afín al área de Cartera, auditoría de cuentas médicas y administración en salud.

15.ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PROCESO



Entradas: Facturas, Actas originales de conciliaciones contables y actas de cuentas médicas, reporte de pagos de Pagos.


16.ELEMENTOS DE SALIDA DEL PROCESO

Salidas: Identificación de pagos, Depuración de cuentas, Actas de conciliación internas (Facturación, contabilidad, cuentas medicas), Notificaciones de cobro, Paz y Salvo a entidades responsables de pago o clientes.

17.PARÁMETROS DE CONTROL.

A. INDICADORES DE GESTIÓN:

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 10 de 23

Rotación de Cartera.

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo que toman las cuentas por cobrar en convertirse en efectivo por su pago.

Cálculo de la rotación de cartera:

$$\frac{\text{Sumatoria de ventas a crédito que se hicieron en un periodo definido}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar en un periodo de finido}} = x \text{ días}$$

(Se determina sumando los saldos al inicio y al finalizar el periodo, dividido entre dos)

B. REGISTROS.

- Formato de Trazabilidad de las Facturas por Entidad, Cartera General por Edades y Seguimiento.
- Histórico al Giro Directo por Entidad (Régimen Subsidiado).
- Paz y salvo de EPS.
- Carta de circularización.
- Pagare.
- Carta de Instrucciones Pagare.


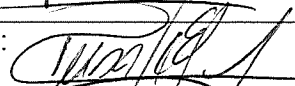
C. POLITICAS.


- Administración y Consolidación mensual de las cifras de cartera.
- Realizar periódicamente conciliaciones de cartera, con los diferentes pagadores, mínimo dos en cada vigencia.
- Realizar circulación de saldos, mínimo dos en cada vigencia.
- Iniciar la trazabilidad de la gestión del cobro de cartera.
- Suscribir acuerdos de pago o contratos de transacción, según la necesidad planteada.
- Reportar a la Contaduría General de la Nación los deudores morosos.
- Llevar a cabo el cobro persuasivo, pre jurídico y jurídico.
- Entregar la información requerida por el Comité de Sostenibilidad Contable.
- Establecer los lineamientos para la provisión de cartera.

18.ACTIVIDADES PROCESOS AREA DE CARTERA



18.1 GESTION DE CARTERA


PASO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	AREA	RESPONSABLE	REGISTROS
------	-----------	-------------	------	-------------	-----------

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020


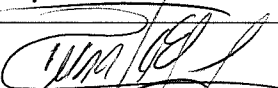
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 11 de 23


1	Generación de factura electrónica	<p>En un tiempo no superior a seis (6) horas posteriores al egreso del paciente de la institución, el módulo de facturación del software dinámica gerencial genera la respectiva factura electrónica, la cual queda registrada de manera automática en la plataforma de la DIAN, a través de la interfaz con el software institucional de la E.S.E.</p>	Facturación	Auxiliar Administrativo de Facturación	Factura Electrónica
2	Recepción de las facturas Radicadas	<p>Se recibe de auxiliar administrativo de facturación relación de facturas electrónicas, archivos PDF o factura en físico en caso de que aplique con sus respectivos RIPS, y de acuerdo con la metodología definida por cada entidad responsable de pago.</p> <p>Se verifica el cumplimiento factura por factura de título valor en el marco del Parágrafo 1 del artículo 50 de la ley 1438 de 2.011 y demás normatividad vigente.</p>	Cartera	Auxiliar Administrativo Facturación Auxiliar administrativo de cartera	Acta de recepción de facturas del área de facturación
3	Verificación del estado de factura	<p>Una vez generada la factura electrónica, se refleja en el modulo de radicación de cartera el estado definido por la DIAN (Rechazada o Validada).</p> <p>Si esta RECHAZADA obedece a errores de estructura, se envía al área de sistema para su respectiva corrección, validación y posterior envío. Es de anotar que para la ejecución de este procedimiento existe un plazo de 48 horas.</p> <p>En caso de que la factura este en estado VALIDADO, se descarga el archivo .xms generado por la plataforma de la DIAN el cual debe ir anexo a la factura al momento de radicarla en la entidad responsable de pago.</p>	Cartera	Auxiliar administrativo de cartera	Archivo .xms
4	Registro radicación en el sistema de información	Se identifica la factura, se registra la fecha de radicación, y numero de radicación.	Cartera	Auxiliar y/o técnico de cartera	Se registra factura radicada en el sistema
5	Registro objeciones	Se clasifica las objeciones por devolución y glosas, se revisan causales y registran en el sistema de información de la entidad.	Cartera	Registro radicación en el sistema de información	Registro de glosas y devoluciones

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020


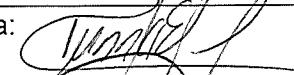
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 12 de 23

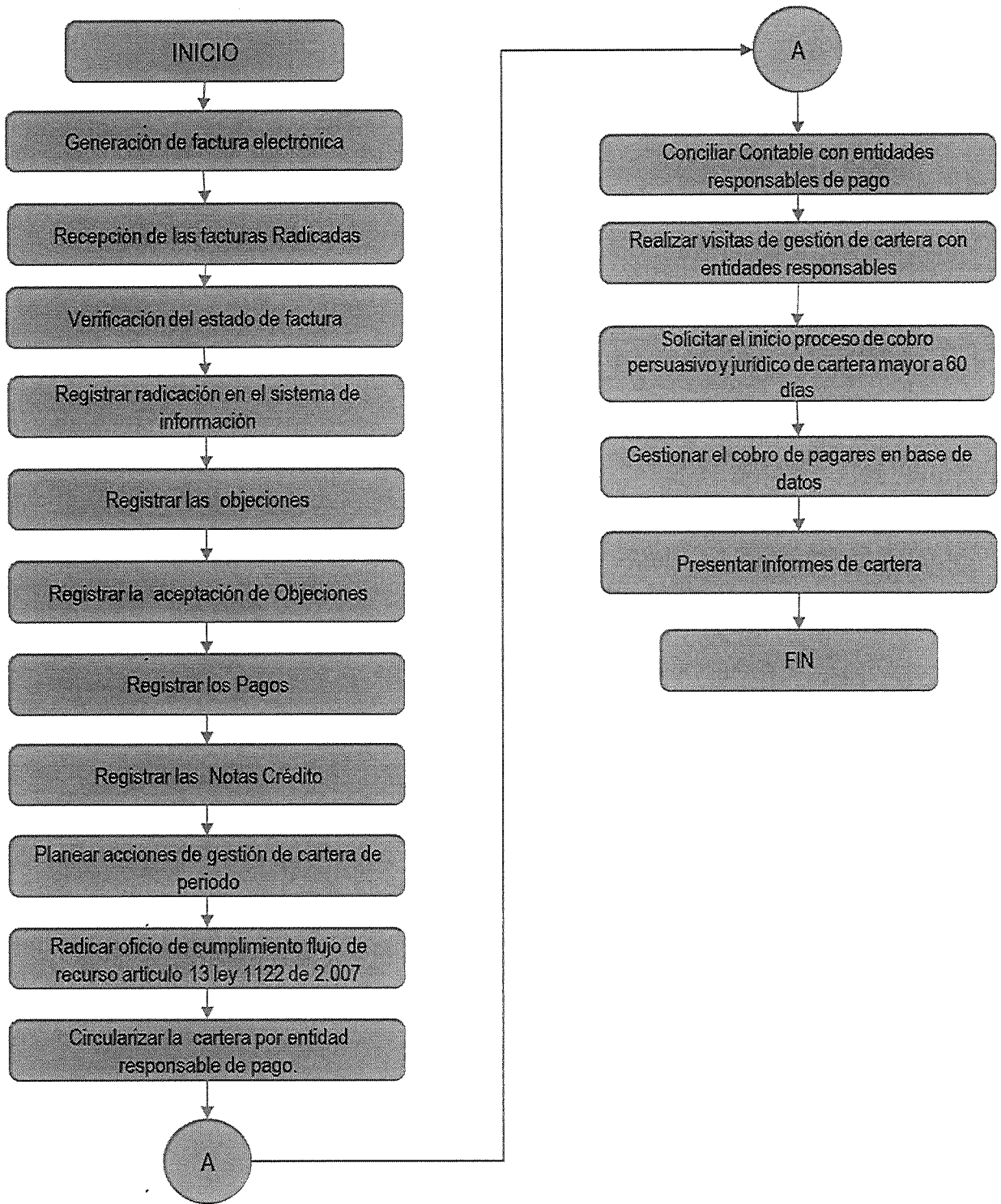
6	Registro aceptación de Objeciones	<p>Se reciba de auditoria médica el Acta de Conciliación firmada por los responsables del Proceso entre el Hospital y la Entidad Responsable de Pago.</p> <p>Se registra en el sistema aceptación de glosa.</p>	Cartera	Auditor de Glosas/Auxiliar de glosas	Se registra aceptación de glosa en el sistema.
7	Registro de Pagos	Se registra pago en el sistema de información de acuerdo a los soportes enviados por la Entidad Responsable de Pago y/o Decreto 1095 / 13 Art. 2, con la identificación del giro realizado por la entidad responsable de pago.	Cartera	Auditor de Glosas/Auxiliar de glosas	Aplicación de pagos por factura en el sistema
8	Registros de Notas Crédito	Registro en el sistema de la nota crédito, de acuerdo con concepto de nota crédito, relacionando el motivo informado por facturación.	Cartera	Auxiliar y/o técnico de cartera	Registros de nota crédito.
9	Planeación acciones de gestión de cartera de periodo	Se efectúa reunión mensual para definir las acciones de gestión de cobro y proyectar recaudo mensual.	Cartera	Auxiliar y/o técnico de cartera	Acta comité de cartera
10	Radicación oficio de cumplimiento flujo de recurso artículo 13 ley 1122 de 2.007.	Circularización a entidades responsables de pago cumplimiento de tiempos de pago de acuerdo con el artículo 13 ley 1122 de 2.007, sobre el pago en 10 días hábiles después de radicada la facturación del 50% del valor radicado.	Cartera	Auxiliar y/o técnico de cartera	Circularización de pago del 50% del valor radicado en el periodo.
11	Circularización de cartera por entidad responsable de pago.	Efectuar periódicamente circularización de cartera a entidades responsables de pago, con liquidación de interés moratorio de acuerdo a artículo 56 de la ley 1438 de 2.011.	Cartera	Profesional especializado de cartera	Oficio de Circularización de la cartera de la entidad con entidades responsables de pago.
12	Conciliación Contable con entidades responsables de pago.	La conciliación se realiza con la cartera con corte al mes anterior, conciliando la totalidad de la cartera registrada en el módulo de cartera. Para esto se envía el archivo de la cartera con 8 días antes de la reunión de conciliación, así mismo se solicita el estado de las cuentas por pagar del deudor para adelantar proceso de cruce de cartera.	Cartera	Profesional especializado de cartera	Actas de conciliación contables


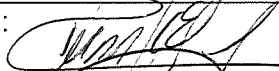
Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 13 de 23

13	Visitas de gestión de cartera para definir acuerdos de pago, términos de conciliación, etc.	Se solicita reunión con representas y/o directivos de las entidades responsables de pago de acuerdo con prioridad establecida en comité de cartera, para definir acuerdos de pago y/o términos de conciliación.	Cartera	Auxiliar y/o técnico de cartera	Actas de visitas, acuerdo de pago.
14	Solicitud de inicio proceso de cobro persuasivo y jurídico de cartera mayor a 60 días.	Mediante oficio de solicitud de inicio de acciones de cobro persuasivo y Jurídico, registrando el saldo por cobrar, los intereses moratorios, y la información del acreedor, con el expediente de cobro (El expediente debe contener la totalidad de las facturas radicadas ante las entidades responsables de pago y la gestión realizada por el área de cartera).	Cartera	Profesional especializado de cartera	Oficio de inicio de acciones de cobro oficina jurídica. Acta de entrega de facturas dinámica gerencial.
15	Gestión de cobro pagares en base de datos	Verificación saldo de obligación en el sistema. Dos Llamada de cobro persuasivo. Circularización de cartera en pagarés, mediante oficio, el cual se realizará por una sola vez. Remitir a oficina Jurídica para cobro jurídico.	Cartera	Profesional especializado de cartera	Bitácoras de llamas, oficios de circularización y oficio remisorio oficina jurídica.
16	Informes de cartera	De acuerdo a normatividad legal vigente, y solicitudes internas de información.	Cartera	Profesional especializado de cartera	Informes.

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 15 de 23

18.1.2 Financiación Mediante Pagares.

Es un mecanismo que la ESE ha diseñado para asegurar el pago de personas naturales que no tienen ninguna afiliación al sistema de seguridad social en salud y que manifiesta incapacidad de pago o para financiar copagos y cuotas de recuperación para personas naturales que manifiestan su incapacidad de pago. La necesidad de una financiación nace cuando el SIAU, trabajo social, los puntos de facturación han recibido información sobre la incapacidad de pago del usuario o los familiares acompañantes.

De lunes a Viernes de 8:00 a.m.- a 5:30 p.m., una vez identificada la incapacidad de pago el usuario o su acompañante es remitido al área de SIAU, personal de trabajo social para iniciar el trámite de estudio socioeconómico que demuestre la incapacidad de pago y proceder a solicitar autorización de suscripción de pagaré.

Los fines de semana y en las noches el encargado del punto de facturación debe comentar el caso a trabajo social quienes analizarán las respectivas condiciones económicas y solicitarán la autorización de la suscripción del pagaré.

a. ANALISIS DE CASO: Corresponde a un estudio que se debe efectuar al usuario y /o sus familiares responsables del pago de la cuenta, que debe observar las condiciones de aseguramiento del usuario, las alternativas legales que permitan el cobro efectivo de la cuenta, las gestiones que ha adelantado la oficina de Atención al Usuario y Oficina Jurídica, este análisis de caso aplicará para la suscripción de títulos valores mayores a DOS SALARIOS MINIMOS LEGALES VIGENTES.




b. DOCUMENTOS MÍNIMOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE PAGARES


- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del usuario y del responsable de la suscripción del pagaré.
- Copia de las facturas que originaron la obligación.
- Documento denominado AUTORIZACION PARA DILIGENCIAMIENTO Y SUSCRIPCIÓN DE PAGARES, diligenciado y con las firmas de los responsables respectivos.

c. MONTOS AUTORIZADOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE PAGARES

HASTA CUATRO SALARIOS MINIMOS LEGALES VIGENTES: la Suscripción de títulos valores por estos montos podrán ser autorizados por parte de la Coordinación de Facturación, previo análisis del Caso y cuando sea superior a este monto única y exclusivamente podrá ser autorizado por la Gerencia de la ESE. En todos los casos se efectuará la suscripción de documentos denominados pagaré y la respectiva carta de instrucción.

d. DILIGENCIAMIENTO DEL PAGARE

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020 

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 16 de 23

El documento base de diligenciamiento del pagaré, es la factura, cuyo valor se consigna dentro del pagaré registrando también el valor a financiar. Es importante que el pagaré este respaldado por un responsable diferente al paciente cuando el valor a financiar supere el Millón de Pesos M/cte. (\$1.000.0000), de existir la posibilidad), quien debe estar plenamente identificado con cédula de ciudadanía o extranjería, de la cual se debe anexar fotocopia y el suministro de la información requerida en el respectivo formato.

Se procede conciliar en el acuerdo de pago, procurando que el saldo sea cancelado en el menor tiempo posible (no mayor a seis meses), el cual se podrá ampliar en casos especiales soportados con el análisis y finalmente firma el responsable con huella impresa del índice derecho y se entrega al usuario o familiar responsable desprendible donde se estipulen los valores de las cuotas y las fechas de pago.

Dentro del pagaré se contempla la carta de instrucciones para que el hospital diligencie los espacios en blanco. Posteriormente a estos pasos se registra el pagaré en la base de datos teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- Número consecutivo de pagaré.
- Fecha de la factura y su valor.
- Nombre del Usuario.
- Nombre del Identificación de los mismos.
- Datos en general, dirección, teléfono, fijo o móvil.
- Fechas y valores de las cuotas a cancelar.

Anexo al pagaré el usuario debe diligenciar formato de la manifestación de su situación económica.



La Oficina de Cartera, una vez recibido el consolidado de pagarés suscrito en el mes junto con los soportes; iniciará seguimiento al cumplimiento de los pagos pactados.


Todo usuario y persona que suscriba el pagaré deberá ser ingresado al sistema de información, para que sea identificado en caso de ingresar y requerir nuevamente algún servicio.

18.1.3 Consideraciones normativas del proceso de gestión de cartera:

De acuerdo en lo establecido en el artículo 13º: Flujo y Protección de los recursos de la ley 1122 de 2.007, se establece en el proceso de gestión de cartera los siguientes aspectos normativos así:

Las Entidades Promotoras de Salud EPS de ambos regímenes, pagarán los servicios a los Prestadores de Servicios de salud habilitados, mes anticipado en un 100% si los contratos son por capitación. Si fuesen por otra modalidad, como pago por evento, global prospectivo o grupo diagnóstico se hará como mínimo un pago anticipado del 50% del valor de la factura, dentro de los cinco días posteriores a su presentación. En caso de no presentarse objeción o glosa alguna, el saldo se pagará dentro de los treinta días (30) siguientes a la presentación de la factura, siempre y




Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 17 de 23

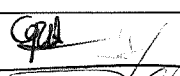
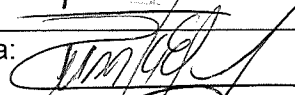
cuando haya recibido los recursos del ente territorial en el caso del régimen subsidiado. De lo contrario, pagará dentro de los quince (15) días posteriores a la recepción del pago. El Ministerio de la Protección Social reglamentará lo referente a la contratación por capitación, a la forma y los tiempos de presentación, recepción, remisión y revisión de facturas, glosas y respuesta a glosas y pagos e intereses de mora, asegurando que aquellas facturas que presenten glosas queden canceladas dentro de los 60 días posteriores a la presentación de la factura.

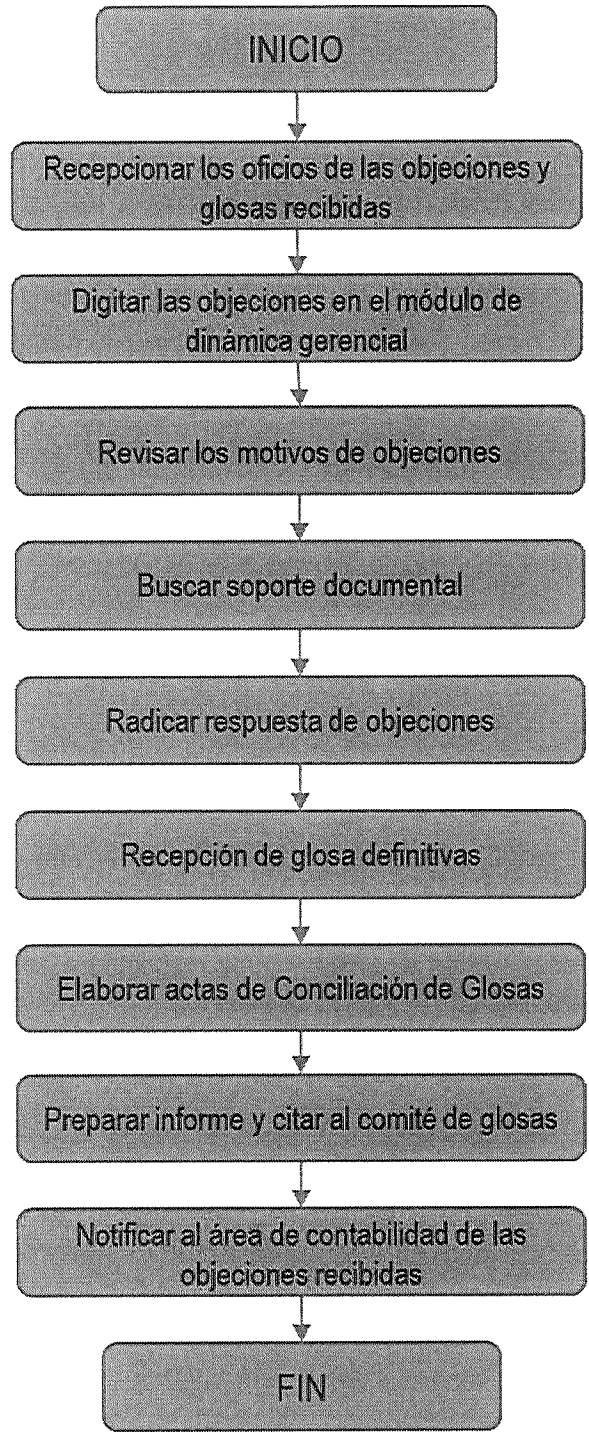
18.2 PROCESO GESTION DE GLOSAS.



No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	AREA	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar los oficios de las objeciones y glosas recibidas	<p>Recibe vía archivo central, email institucional, email del área, las notificaciones de objeciones y glosas.</p> <p>Verifica que las facturas objetadas si estén radicadas en las diferentes empresas responsables de pago.</p> <p>Verifica en el software institucional el estado en que se encuentra la factura.</p> <p>Se verifican los tiempos de presentación de objeciones acorde a lo establecido en el decreto 4747 de 2007.</p>	Área de Objeciones y Glosas	Coordinador de Objeciones y Glosas	Planilla de Recepción de Correspondencia
2	Digitar las objeciones en el módulo de dinámica gerencial	<p>Coordinador de objeciones y glosas distribuye por empresas las notificaciones de objeciones y glosas para radicación en el módulo del software dinámica gerencial.</p> <p>Auxiliar de objeciones y glosas radica en el software dinámica gerencial las notificaciones por empresas.</p>	Área de Objeciones y Glosas	Coordinación de Objeciones y Glosas Auxiliares de Objeciones y Glosas	Software Dinámica Gerencial
3	Revisar los motivos de objeciones	<p>Se identifican los motivos de objeciones con el fin de establecer si estas corresponden a áreas administrativas y/o asistenciales.</p> <p>Una vez identificados los motivos de objeciones se da traslado a las diferentes áreas administrativas, auditores de cuentas médicas, auditores médicos concurrentes, con el fin de dar respuesta y soportar la objeción.</p> <p>El auditor de glosas debe contar con todos los softwares de la institución con el fin de verificar soportes.</p>	Área de Objeciones y Glosas	Coordinador de Objeciones y Glosas Auditores de Glosas	Software Dinámica Gerencial Softwares Institucionales
4	Búsqueda de soporte documental	<p>Acorde a los diferentes casos se establece la búsqueda de soporte documental o magnético que dará respuesta a la objeción establecida a la factura por la empresa responsable del pago.</p>	Áreas Administrativas y Asistenciales	Personal de Facturación/Auditores de Cuentas Medicas/Auditore	Historia Clínica Software Dinámica


Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020 

		Se envían las respuestas al área de objeciones y glosas con el fin de enviar respuestas a EPS.		s Médicos Concurrentes	Gerencial
5	Radicar respuesta de objeciones	Se envían a las diferentes empresas responsables del pago de la factura, las respuestas a las objeciones radicadas en la ESE, con el fin de dar trámite al proceso de pago de la factura acorde a los tiempos normativos. Para la radicación de las respuestas se deben tener presente los tiempos establecidos en el decreto 4747 de 2007.	Área de Objeciones y Glosas	Coordinador de Objeciones y Glosas	Documentos Soporte Respuesta a objeciones
6	Recepción de glosa definitivas	Se reciben las respuestas a las objeciones, identificando los tiempos establecidos en el decreto 4747 de 2007 y lo establecido en la resolución 3047 de 2008. Entrega a auxiliares para su ingreso en el módulo de glosas de dinámica gerencial.	Área de Objeciones y Glosas	Coordinador de Objeciones y Glosas Auxiliar de Objeciones y Glosas	Software Dinámica Gerencial
7	Actas de Conciliación de Glosas	Coordinador entrega a auditores de objeciones y glosas, las respuestas a las objeciones, con el fin de realizar conciliación con el auditor de la respectiva EPS. Para lo cual el auditor debe presentar poder que otorga el gerente para realizar este procedimiento. En la elaboración del acta de conciliación de glosas, siempre se debe establecer y hacer referencia al poder delegatoria que se da por parte de la gerencia de la ESE.	Área de Objeciones y Glosas	Auditores de Objeciones y Glosas	Actas de Conciliación
8	Prepara informe y citar al comité de glosas	Una vez identificado los motivos de objeciones y glosas definitivas, se prepara informe para presentar al comité de glosas, con el fin de establecer si estas ameritan para alguno de los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> - Inicio de proceso disciplinario para los casos que aplique. - Afectación económica al contratista o personal de planta de la ESE. Aceptación definitiva de la glosa y cargue en el sistema.	Comité de Glosas	Coordinador de Objeciones y Glosas	Actas de Conciliación Informe de Objeciones y glosas
9	Notificar al área de contabilidad de las objeciones	Se notifica al área de contabilidad las objeciones recibidas, con el fin de que estas tengan su asiento contable. Para esto se establece acta de conciliación entre el área de glosas y contabilidad	Área de Objeciones y Glosas Contabilidad	Coordinador de Objeciones y Glosas	Acta de Conciliación de áreas

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020



Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 20 de 23

18.2.2 POLITICAS Y NORMAS GENERALES:

La presentación de objeciones por las aseguradoras tiene un plazo máximo de 15 días hábiles para la manifestación de estas.

Vencidos los quince (15) días hábiles y no existe presentación de objeciones por parte de las entidades se enviará un oficio indicando que el termino de presentación de objeciones y/o glosas ha vencido por lo cual se solicita el pago dentro de los 15 días siguientes.

La recepción de objeción se recibe y se hace la revisión y búsqueda de Historia Clínica, recopilación de copias de soporte y requisitos administrativos de la cuenta si lo es requerido.

La institución tiene 15 días máximos para dar respuesta a las objeciones o aceptación de glosas. La persona responsable de la recepción de las objeciones y/o glosas debe remitir estas a los auditores respectivos quienes a su vez deben dar respuesta en el menor tiempo posible, en caso de omisión, será responsabilidad del auditor asignado de dar respuesta oportuna a la objeción.

Se informa sobre los conceptos de la objeción a todo el personal involucrado durante el proceso de facturación.

En el caso que la facturación no pertenezca al anterior pagador se le solicita por escrito anular factura y refacturar a quien le corresponda.

Hacer seguimiento a la anulación y refacturación, mediante un comunicado que envía facturación informando que la factura No fue anulada y refacturada con el No por tal valor a tal entidad.

Se soporta de manera relacionada en el sistema como respuesta a objeciones y se envía en el menor tiempo posible. (Decreto 4747/07 – Resolución 3047/08).

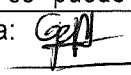
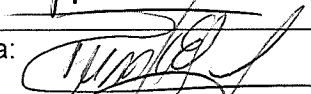
18.2.3 RESUMEN ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RESPUESTA DE GLOSAS


Para dar contestación al 100% de las glosas radicadas en los términos establecidos en la normatividad.

1. Radicación de las glosas procedentes de las empresas responsables de pago, en la oficina de recepción.
2. Radicación de las glosas en el área de auditoría médica.
3. Ingreso de las objeciones en el módulo de respuesta a glosas.
4. Distribución de las objeciones administrativas y de pertinencia médica a los auditores.

Estado **Aceptado**: Es aquella que por motivos como mayor valor cobrado, no pertinencia, no concordancia con las certificaciones u otros se da por aceptada.

Estado **subsancable**: Es aquella que se puede resarcir con soportes solicitados a los

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 21 de 23

diferentes servicios, para posteriormente con ellos contestar a las empresas responsables de pago.

Estado **No Pertinente**: Es aquella que presenta un motivo injustificado de objeción y a la cual se da respuesta de no aceptación.

5. Luego de la reclasificación se direcciona la contestación de las objeciones recibidas a las diferentes empresas responsables de pago.
6. Cuando hay aceptaciones que conllevan responsabilidad, estas se repiten a los responsables mediante oficio y son quienes deben contestar quien y porque se causó la glosa y como va a subsanarlo. En caso de que la respuesta no llegue dentro de los términos establecidos o el causante de la glosa no asuma su responsabilidad esta será direccionada a la oficina de Control Interno Disciplinario.
7. En el caso que una glosa sea reiterada, será archivada para ser conciliada previo acuerdo con los auditores de las empresas responsables de pago.
8. Cuando una empresa responsable de pago cancela la totalidad de una factura que mostraba glosa, se ingresa el levantamiento al módulo de glosa para que se represente en los registros contables.

18.3 PROCESO DE CONCILIACION CON EPS

OBJETIVO:

Un proceso de Conciliación tiene como objetivo la aclaración de las cuentas (depuración de la cartera) y la conciliación de los saldos para el saneamiento contable de los estados financieros entre las Entidades Responsables de Pago y las Entidades Prestadoras de Servicios Salud.



ALCANCE:


Inicia desde la solicitud de conciliación de cartera, hasta la firma del acta de conciliación entre las partes.

DEFINICIONES:

Objeción: El (los) argumento(s) utilizado(s) por La Aseguradora para manifestar un no conformidad resultado de la revisión realizada en la auditoria concurrente.

Glosa: No conformidad encontrada por La Aseguradora durante la revisión integral de la factura, que origina un valor a no reconocer de la facturación presentada requiriendo ser resuelta por parte del Prestador. La estandarización de los motivos de glosas y devoluciones, así como las respuestas a las mismas, se encuentra definida en la Resolución 3047 de 2008, Anexo Técnico

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 22 de 23



No. 6: Manual Único de Glosas, Devoluciones y Respuestas.


Devolución: Corresponde a las facturas que son devueltas al Prestador por presentar incumplimiento de los requisitos legales (Estatuto Tributario Artículo 617; Anexo Técnico No. 5 de la Resolución 3047, entre otros).

Conciliación: Mecanismo flexible o alternativo que involucra la participación del Prestador y de la Aseguradora, para resolver las no conformidades encontradas en una atención médica con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.


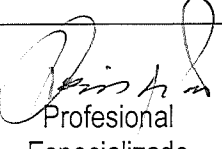
ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	AREA	RESPONSABLE	SOPORTE DOCUMENTAL
Solicitar conciliación	Realizando oficio dirigido a la entidad responsable del pago solicitando la conciliación, luego de recibir la reiteración de la glosa.	Cartera	Médico auditor o gestor de cartera	Oficio a la entidad responsable de pago
Convocar reunión	Concretando lugar y fecha de la reunión con el auditor de la entidad responsable del pago, Una vez disponga de todos los soportes necesarios para la conciliación	Cartera	Los auditores del hospital y de la entidad responsable del pago.	Documento o correo en que conste el acuerdo de reunión
Asistir a reunión	Asistiendo a la reunión programa por parte del hospital o entidad responsable del pago, realizando lectura del motivo y Código de la glosa, evaluando y discutiendo la aceptación parcial o no aceptación de la misma.	Cartera	El auditor designado entre las partes	NA
Realizar acta de conciliación	Señalando el monto aceptado y el monto a pagar por la entidad responsable del pago en un acta firmada por las partes, luego de terminar la conciliación de las facturas glosadas	Cartera	Conciliadores de las partes	Acta de conciliación
Archivar soportes	Archivando todos los soportes de auditoria siguiendo las normas sobre archivo institucional, luego de radicar el paquete	Cartera	Gestor de cartera/Auxiliar de glosas	NA

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha: 23 de oct de 2020	Código: C.5.PR.001
	ESTRUCTURA FUNCIONAL Y OPERATIVA CARTERA		Página 23 de 23



CUADRO DE REVISIONES

versión	Elaboró	Revisó	Aprobó
01	Oficina de Cartera	Subdirector Administrativo	Gerente
02	Oficina de Calidad	Subdirector Operativo	Gerente
03	Asesor de Gerencia	Comité de Calidad	Gerente
04	 Planeación y Gestión de Calidad	 Profesional Especializado Cartera	Subgerencia Administrativa y Financiera Gerente

CONTROL DE COPIAS

Versión	Tipo de Copia	Área o Sección	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
01	Controlada	Cartera	2007	2010
02	Controlada	Cartera	2012	2013
03	Controlada	Cartera, Calidad y demás que participen en el proceso.	2017	2018
04	Controlada	Cartera, Calidad y demás que participen en el proceso.	2020	2022

Versión	Descripción del Cambio
01	Se ajusta a la normatividad vigente ley 1122 de 2.007, decreto 4747 de 2007, resolución 3047 de 2.008, anexo técnico No.6 manual único de glosas.
02	Actualización del proceso.
03	Actualización del proceso en cada una de sus etapas.
04	Revisión y ajustes del proceso acorde a la nueva estructura organizacional

Revisado: Subgerente Administrativo y Financiero	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020
Aprobado: Gerente	Firma: 	Fecha: 23 de oct de 2020

