	Procedimiento	Código	PR_03_GF-5
	GESTIÓN DE COBRO	Versión	1
		Página	1 de 8

## 1. OBJETIVO

Garantizar la sostenibilidad Financiera de la E.S.E., mediante el recaudo de cartera a cada una de las EPS del régimen subsidiado, contributivo, aseguradores y particulares, que permita el flujo de caja oportuno y el cumplimiento de las obligaciones.

## 2. ALCANCE

Inicia desde que se radican las cuentas por cobrar en cada una EPS (Subsidiada, Contributiva, Aseguradoras y Particulares), hasta el pago total de la misma.


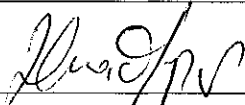
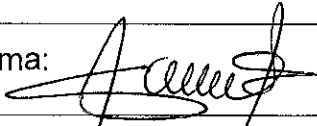
## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


Son responsables de su implementación y seguimiento el Sugerente Financiero, Jefe de Cartera, Oficina Jurídica, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Facturación, Auditoría de cuentas.

## 4. DEFINICIONES

**Acuerdos de Pago:** Son las fórmula 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.

<b>Elaboró:</b> Gabriela Correa Agudelo Asesora de Gerencia	<b>Revisó:</b> Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación.	<b>Aprobó:</b> Carlos Fredy Carmona R. Gerente.
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 
<b>Fecha:</b> 2018-12-13	<b>Fecha:</b> 2018-12-19	<b>Fecha:</b> 2019-01-09

	Procedimiento	Código	PR_00_GF_00
	GESTIÓN DE COBRO	Versión	3
		Página	2 de 8

**Certificación de Pago:** Es el soporte cuando se descargar del sistema cada uno del diferente 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 inconsistencias 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.

**Objeción:** 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.



## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<p>Cuentas radicadas ante el pagador.</p> <p>Reportes de cartera.</p> <p>Reportes de Tesorería referente a pagos.</p> <p>Soportes de Pago por parte de las EPS.</p> <p>Informes de Cobro Jurídico.</p>	<p>Cartera</p> <p>Tesorería</p> <p>Jurídica</p>	<p>Que las cuentas radicadas ante el pagador tengan las fechas de radicación, el responsable, fecha de vencimiento de las facturas</p> <p>Que los informes sean entregados en las fechas establecidas.</p>

## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Planeación de Gestión de Cobro</b>	<p>Realizar cronograma de Cobros por EPS o cobro particular, según sea el caso.</p> <p>Hacer seguimiento al cronograma de gestión de cobro.</p> <p>Establecer estrategias de cobro, a quienes no cumplan con la oportunidad en los pagos.</p>	Jefe(a) Cartera	<p>Cronograma de Cobros</p> <p>Reporte Cartera Dinámica Gerencial</p> <p>Seguimiento a la Gestión de Cobro</p>
<b>Verificación de Pagos Contra facturas radicadas</b>	<p>Revisar reportes de tesorería referente a los pagos por, transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados al Hospital.</p>	Asistente de cartera	Reporte de Tesorería



<b>Gestión de Soportes de pago</b>	<p>Visitar de manera mensual cada una de las entidades prestadoras de servicio de salud, solicitar el pago y/o soportes de pagos y dejar registro.</p> <p>Hacer llamadas de cobro a las EPS que se encuentran en otras ciudades y dejar registro.</p> <p>Enviar correo electrónico a las entidades que se encuentra en otras ciudades y dejar registro.</p>	Asistente de cartera	<p>Control Llamadas Gestión de Cartera (F_05_GF-5)</p> <p>Gestión Vistas Gestión de Cartera (F_06_GF-5)</p>
<b>Confirmación de los pagos recibidos</b>	<p>Confirmar si efectivamente el pago realizado ingreso a la Institución.</p>	Tesorero	Reporte Digital Bancos
<b>Actualización de Estado de Cartera</b>	<p>Actualizar el estado de la cartera, a partir de la confirmación de los pagos y hacer el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas)</p>	Asistente de Cartera	Reporte Digital Bancos
<b>Registro de Pagos</b>	<p>Elaborar el respectivo recibo de caja por cada certificación de pago generada en la oficina de cartera, de acuerdo a los pagos confirmados.</p>	Auxiliar de Tesorería Asistente de Cartera	Recibos de Caja en Archivo Físico Reporte de Dinámica
<b>Notificación a la Oficina Jurídica</b>	<p>Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectúe el</p>	Jefe(a) de Cartera	Oficio y relación de la Cartera en Mora




	respectivo cobro perjudico o Jurídico.		
<b>Entrega de Cartera para Cobro Jurídico</b>	Recolectar de los soportes físicos (Facturas, Cuentas de Cobros, Guías de envío Certificado etc.)	Asistente de Cartera	Informe Prejurídico
<b>Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados</b>	Elaborar acta de compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.	Jefe(a) de Cartera	Acta de entrega de cartera
<b>Ingreso de Acta de Abogado al Sistema (Dinámica)</b>	Generar consecutivo en sistema que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.	Asistente de Cartera	Listado Consecutivo de actas ingresadas al sistema Actas escaneadas en el sistema
<b>Archivo de documentación de Gestión de Cobro</b>	Archivar los registros derivados de la Gestión de los cobros a la EPS o particulares.	Asistente de Cartera	Carpetas Físicas y/o Digitales

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Cuentas de cobro gestionadas y cobradas.	Gerencia, subgerencias administrativas y de salud Tesorería Facturación	Que las cuentas hayan sido gestionadas oportunamente. Que la información sea sistemática y veraz.

## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- No presentar la información de manera oportuna y veraz de la cartera a las diferentes entidades prestadoras de servicio de salud (Subsidiada, Contributiva, Particulares y Aseguradoras) implica presentar a los entes de control información errada lo cual acarrea sanciones disciplinarias.
- Se debe mantener actualizada la base de datos en todo lo relacionado con los movimientos efectuados entre el pagador y el prestador.

	Procedimiento	Código	PR_00_GF_00
	GESTIÓN DE COBRO	Versión	3
		Página	6 de 8

- El Tesorero debe verificar y conciliar las transferencias o pagos recibidos e informar al responsable de cartera

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 100 de 1993</li> <li>• Decreto 2423 de 1996</li> <li>• Decreto 3020 de 1997</li> <li>• Decreto 1281 de 2002</li> <li>• Decreto 3260 del 2004</li> <li>• Decreto 2193 de 2005</li> <li>• Decreto 4747 de 2007</li> <li>• Ley 1231 de 2008</li> <li>• Decreto 3740 de 2008</li> <li>• Decreto 4975 de 2009</li> <li>• Decreto 4976 de 2009</li> <li>• Decreto 073 de 2010</li> <li>• Resolución 14465 de 2007</li> <li>• Resolución 3047 de 2008</li> <li>• Resolución 0530 de 2010</li> <li>• Manual Régimen de Contabilidad Pública</li> </ul>

## 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2018 -01-09	Actualización documental	Gabriela Correa Asesora de Gerencia

## 11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Flujograma del Procedimiento



F_05_GF-5	Control Llamadas Gestión de Cartera
F_06_GF-5	Control Visitas Gestión de Cartera

### Anexo 1

