

PROCEDIMIENTO	Procedimiento	Código	PR_03_GF-4
	APLICACIÓN DE PAGOS A FACTURAS DE PARTICULARES	Versión	3
		Página	1 de 6

1. OBJETIVO

Depurar permanentemente la cartera de particulares del Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de cartera particular de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.


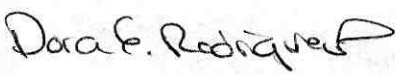
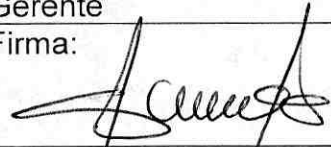
3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Líder y los Auxiliares de Cartera Particulares.

4. DEFINICIONES

No aplica.

5. ENTRADAS

Elaboró: Carlos Alzate. Líder Cartera Particular	Revisó: Dora E. Rodriguez Agudelo. Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 – 12 – 10	Fecha: 2018 – 12 – 12	Fecha: 2018 – 12 – 14

**APLICACIÓN DE PAGOS A FACTURAS
DE PARTICULARES**

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Acuerdo de pago generado.	Cartera, Usuario y/o acompañante	<ul style="list-style-type: none"> – Usuario sin capacidad de pago para cancelar la totalidad de la factura. – Pagaré, carta de instrucciones y acuerdo de pago completa y correctamente diligenciado.
Facturas generadas.	Facturación	<ul style="list-style-type: none"> – Usuario dado de alta. – Factura con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente y con los saldos por cancelar o cobrar claramente especificados.
Cancelación de la factura o abono realizado por el usuario.	Cartera, Usuario y/o acompañante	Valor cancelado por el usuario legalizado a través de un recibo de caja realizado en software Dinamica Gerencial Hospitalaria

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de usuarios con saldo pendiente por cancelar	Recibir semanalmente del área de facturación todas las facturas de usuarios particulares y vinculados que no fueron canceladas por el usuario y/o acompañante.	Auxiliar de cartera	Informe generado en software Dinámica Gerencial y hospitalaria
	Revisar cada una de las facturas entregadas por facturación y clasificar las mismas según su estado. Facturas con saldo a favor: Aplicar el pago a la factura correspondiente. Factura con saldo pendiente: Anexar la factura al Pagaré.	Auxiliar de cartera	Software Dinámica Gerencial y Hospitalaria
	Clasificar las facturas con saldo pendiente por cancelar y anexarlas al pagaré correspondiente.	Auxiliar de cartera	
	Realizar contacto telefónico con el usuario para recordar respetuosamente la deuda que tiene con la institución y solicitar que cancele la misma.	Auxiliar de cartera	Reporte de llamadas cartera particulares



**APLICACIÓN DE PAGOS A FACTURAS
DE PARTICULARES**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
			(F_08_GF-4)
	Identificar los usuarios y codeudores que no han cumplido el acuerdo de pago y suspender el servicio de consulta externa hasta que logre estar al día con la ESE.	Auxiliar de cartera	Software Dinámica Gerencial Hospitalaria
Identificación de pagos realizados por el usuario	Recibir los usuarios que se presentan al área de cartera a realizar abonos o pagos de las facturas pendientes por cancelar o a entregar la consignación bancaria o documento de Fenalco que soporta los pagos realizados. El usuario va a realizar un abono o pago: Continuar con la actividad siguiente. El usuario presenta consignación bancaria o documento de Fenalco que soporta el pago: Continuar con la actividad "Descargo de pagos realizados por el usuario".	Auxiliar de cartera	
	Identificar el valor que va a cancelar el usuario y diligenciar el formato "Recibo de caja en el software de Dinámica Gerencial y Hospitalaria(F_03_GF-2)".	Auxiliar de cartera	Recibo de caja software Dinámica Gerencial y Hospitalaria (F_03_GF-2)
	Entregar al usuario el "Recibo de caja (F_03_GF-2)" debidamente diligenciado e indicarle que lo entregue en la caja de recaudo de la ESE junto con el dinero que va a cancelar.	Auxiliar de cartera	
Descargo de Pagos realizados por el usuario	Identificar el medio por el cual el usuario realizó el pago. Pago realizado en la caja de la ESE: Solicitar al usuario copia del recibo de caja y realizar el asiento correspondiente en el software, identificando si se realizó un abono a la cuenta o el pago total de la misma. Pago realizado a través de transferencia electrónica, consignación en banco o en Fenalco: Informar al área de tesorería los pagos	Auxiliar de cartera	Software Dinámica Gerencial Hospitalaria



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	realizados por el usuario para que asiente los mismos.		
	Identificar los usuarios que hayan cancelado la totalidad de la deuda y desbloquearlos del sistema para que puedan acceder al servicio de consulta externa.	Auxiliar de cartera	Software Dinámica Gerencial y Hospitalaria
	Actualizar la base de datos de Procrédito y Fenalcobra teniendo en cuenta los recibos de pago entregados por los usuarios.	Auxiliar de cartera	Base de datos de Procrédito y Fenalcobra

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Pago realizado por el usuario aplicado a la factura.	Cartera, Tesorería	– Abono o cancelación total de la cuenta realizada por el usuario en la caja de recaudo de la ESE, a través de transferencia electrónica, consignación bancaria o Fenalco. – Pago realizado por el usuario registrado en el software.
Facturas de particulares con saldo a favor del usuario.	Cartera, Tesorería, Usuario y su familia	Valor cancelado por el usuario en la caja de recaudo de la ESE, a través de transferencia electrónica, consignación bancaria o Fenalco, superior al valor adeudado por el mismo.
Usuarios con saldos pendientes.	Cartera	Incumplimiento del acuerdo de pago por parte del usuario.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Preséntese siempre al usuario con su nombre y cargo.
- Escuche con atención las dudas e inquietudes del usuario y su familia, aclare en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, asegúrese que haya comprendido y repita si es necesario.

- A los usuarios que por alguna razón no puedan acercarse al hospital a realizar el pago, se les ofrece la opción de cancelar o abonar a su factura por medio de transferencia electrónica, consignación en banco o en FENALCO.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Ley 1066 de 2006, expedida por el Congreso de Colombia	Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4473 de 2006, expedido por el Ministro de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se reglamenta la Ley 1066 de 2006.
Resolución 122 de 2012, expedida por la ESE Hospital San Rafael de Itagüí	Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno de recaudo de cartera pública morosa y se compila el procedimiento para el cobro persuasivo, coactivo y las competencias para su ejecución de la E.S.E. Hospital San Rafael Itagüí.

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2016 – 02 – 16	Actualización del “Procedimiento aplicar recaudos (P_05_GF-5)” conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución.	Luis Felipe Tobón Lotero – Líder de Cartera Particulares
2018 – 12 – 10	Actualización del procedimiento conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución con la implementación de software “Dinámica Gerencial y Hospitalaria”	Carlos Alzate Líder de Cartera Particular

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_08_GF-4	Reporte de llamadas cartera particulares.



PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE PAGOS A FACTURAS DE PARTICULARES	Código	PR_03_GF-4
	Versión	3
	Página	6 de 6

ANEXO 1

E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ		Formato							Código	F_08_GF-4
		REPORTE DE LLAMADAS CARTERA PARTICULARES							Versión	3
									Vigencia	2019-12-10
Nombre del usuario	Número de documento	Números de teléfono	Fecha de la llamada	Hora de la llamada	Nombre del codeudor	Nombre de quien contesta	Parentesco	Resumen de la Información	Quién realizó la llamada	

COPIA C2