	Procedimiento	Código	PR_05_GF-4
	REPORTE Y RETIRO DE USUARIOS DE LAS CENTRALES DE RIESGO	Versión	3
		Página	1 de 5

1. OBJETIVO

Recuperar la cartera de particulares de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al área de cartera particular de la ESE Hospital san Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO


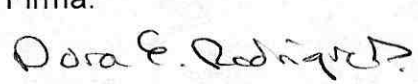
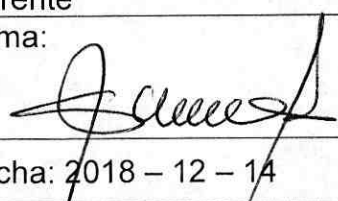
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el líder y los auxiliares de cartera particulares.

4. DEFINICIONES

No aplica.

5. ENTRADAS


INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuarios con saldos pendientes.	Cartera	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento del acuerdo de pago por parte del usuario. - Facturas pendientes por cancelar con más de 30 días de mora y con una deuda mayor a \$10.000.

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

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de usuarios a reportar a centrales de riesgo	Generar mensualmente el reporte de cartera particular.	Auxiliar de cartera	Reporte de cartera particulares software Dinámica Gerencial y Hospitalaria
	Analizar del reporte mensual de cartera particular generado en el sistema e identificar los usuarios que hayan incumplido los acuerdos de pago.	Auxiliar de cartera	software Dinámica Gerencial y Hospitalaria
	Verificar que las facturas que presentan incumplimiento en los acuerdos de pago cuenten con pagaré, carta de instrucciones y acuerdo de pago debidamente diligenciados.	Auxiliar de cartera	Carta de instrucciones F_06_GF-4 Acuerdo de pago F_07_GF-4
	Identificar los montos adeudados por los usuarios que incumplieron el acuerdo de pago y proceder según el caso. Usuarios con deudas mayores a \$10.000: Continuar con la actividad "Reporte de usuarios a Procrédito". Usuarios con deudas mayores a \$50.000: Verificar que el usuario se haya reportado a Procrédito y continuar con la actividad "Reporte de usuarios a FENALCOBRA.	Auxiliar de cartera	Plantilla Reporte Procrédito
Reporte de usuarios a Procrédito	Descargar de la página de FENALCO (https://procredito.fenalcoantioquia.com/index.php , pestaña "zona de Descargas", Plantilla Reporte PROCREDITO) la plantilla de Excel en la cual se ingresan los usuarios a reportar (usuarios con deudas mayores a \$10.000 que incumplieron el acuerdo de pago). Nota: Para el correcto diligenciamiento de la planilla se puede consultar el "Manual del Usuario" que se encuentra en la misma dirección.	Auxiliar de cartera	Plantilla Reporte Procrédito

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Realizar el cargue de la plantilla de reporte de PROCREDITO en la página web de FENALCO https://procredito.fenalcoantioquia.com/index.php , validación archivo Procrédito la última semana del mes.	Auxiliar de cartera	Plantilla Reporte Procrédito
Reporte de usuarios a Fenalcobra	Ingresar en el archivo de Excel "Plantilla FENALCOBRA" los usuarios con deudas mayores a \$50.000 y que hayan incumplido el acuerdo de pago. Nota: el archivo de Excel en el cual se debe reportar la información es suministrado por FENALCOBRA y se encuentra disponible en el escritorio de los PC asignados a los auxiliares de cartera particulares.	Auxiliar de cartera	Plantilla Fenalcobra
	Enviar la "Plantilla FENALCOBRA" por correo electrónico al departamento de cobranza de FENALCO, verificando previamente el correo en el teléfono 4446444 Ext 4555 – 4172.	Auxiliar de cartera	Plantilla Fenalcobra
Retiro de usuarios de las centrales de riesgo	Identificar los usuarios reportados a las centrales de riesgo que cancelan la totalidad del dinero adeudado al hospital.	Auxiliar de cartera	
	Identificar la base de datos en la cual se encuentra reportado el usuario que cancela la deuda y proceder según el caso. Usuario reportado en PROCREDITO: Eliminar de la plantilla de reporte de PROCREDITO los usuarios que se coloquen al día con la obligación, ingresando A La Dirección de La Página de FENALCO https://procredito.fenalcoantioquia.com/index.php , ventana "Reportes y Desbloqueo", realizando desbloqueo de obligaciones. Usuario reportado en FENALCOBRA: Eliminar del archivo de Excel "Plantilla FENALCOBRA" aquellos usuarios que se coloquen al día con la obligación.	Auxiliar de cartera	Plantilla Reporte Procrédito Plantilla Fenalcobra
	Devolver al usuario el pagaré firmado como soporte de la cancelación de la deuda.	Auxiliar de cartera	

	Procedimiento	Código	PR_05_GF-4
	REPORTE Y RETIRO DE USUARIOS DE LAS CENTRALES DE RIESGO	Versión	3
		Página	4 de 5

7. SALIDAS


PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Usuarios reportados en las centrales de riesgo.	Centrales de Riesgo, Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario con facturas pendientes por cancelar con más de 30 días de mora y con deudas superiores a los \$10.000. - Pagaré, carta de instrucciones y acuerdo de pago.
Usuario retirado de las bases de datos de las centrales de riesgos.	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> - Cancelación del dinero adeudado al hospital por parte del usuario.
Cartera morosa recuperada.	Cartera Particulares	<ul style="list-style-type: none"> - Factura con más de 30 días de mora cancelada en su totalidad por el usuario. - Comprobante de pago con el cumplimiento de los requisitos legales.

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.
- En caso de fuga del usuario, el reporte a las centrales de riesgo se realizará aun cuando no exista Pagaré y "Notificación de mora (F_01_GF-4)" firmados por éste. Estos documentos serán reemplazados por la hoja de ruta anexa a la factura, en la cual se describa la fuga del usuario.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Ley estatutaria 1266 de 2008 (Habeas Data)	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

	Procedimiento	Código	PR_05_GF-4
	REPORTE Y RETIRO DE USUARIOS DE LAS CENTRALES DE RIESGO	Versión	3
		Página	5 de 5

CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 2952 de 2010, expedido por el Ministro de Hacienda y Crédito Público	Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
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.
F_06_GF-4	Carta de Instrucciones.
F_07_GF-4	Acuerdo de Pago

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2016 – 02 – 16	Actualización del “Procedimiento gestionar cobro (particulares) (P_04_GF-5)” conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución, lo que generó la desagregación en varios documentos.	Luis Felipe Tobón – 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

No aplica.

