



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
ESE HOSPITAL SAN JOSE DEL GUAVIARE

MAPA DE PROCESOS FACTURACION, CARTERA Y AUDITORIA DE CUENTAS

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTOS
APOYO	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIEROS	LIQUIDACION, VERIFICACION Y RECAUDO DE RECURSOS POR VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	ADMISIÓN Y FACTURACIÓN EN CONSULTA EXTERNA Y APOYO DIAGNÓSTICO
			ADMISIÓN Y FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE UNIDAD MATERNO INFANTIL
			ADMISIÓN Y FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN
			ADMISIÓN Y FACTURACIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
			ADMISIÓN Y FACTURACIÓN DE SOAT EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
			RADICACIÓN DE FACTURAS
			ELABORACION DE NOTAS CREDITO-PAGOS
			ELABORACION DE NOTAS CREDITO-GLOSAS ACEPTADAS
			CASTIGO DE CARTERA
			RESPUESTA A GLOSAS
CONCILIACION DE GLOSA			



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en consulta externa y apoyo diagnóstico**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Facturación

<b>ESTADO</b>	VIGENTE
<b>DOCUMENTAL</b>	

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero	

**2. OBJETIVO**

Realizar la facturación de los servicios de consulta externa, especializada y/o Apoyo diagnóstico con el fin garantizar el adecuado cobro de los servicios prestados.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, insumos de papelería.  
 Información: legislación vigente, contratos y convenios vigentes, manual de tarifas, base de datos de afiliados a las aseguradoras, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

4.1 Inicia: La solicitud de la facturación para la atención por Consulta Externa y/o Apoyo diagnóstico

4.2 Termina: Entrega de facturas para radicación

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Atención al asuario: Asignación de citas para médico especialista.

Radiología: Toma de Rayos X

Laboratorio Clínico: Toma y lectura de muestras de laboratorio clínico

**6. DEFINICIONES**

CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA: Servicio de atención al cliente, donde se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento médico, nutricional, social, de terapia física y respiratoria, psicológico, toma de muestras e imagenología.

APOYO DIAGNÓSTICO: Conjunto de recursos y servicios indispensables para brindar apoyo al diagnóstico inicial de la patología del usuario o al control de la misma de acuerdo al plan terapéutico.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	Facturación y Calidad Facturación y Calidad	CONSERVACION	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICIÓN FINAL
----------------------------	---	----------------	---------------	--	--------------	------------------	---	-------------------

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar y actualizar usuario	<pre> graph TD     INICIO --&gt; Recepcionar[Recepcionar y actualizar Usuario]           </pre>	Auxiliar administrativo de facturación	Atendiendo al paciente para que proporcione los datos de identificación, documentos de identidad personal y carné de seguridad social, si es posible. Confirmar y/o actualizar los datos que aparecen en el sistema.	Cuando el paciente solicita la facturación para la atención por Consulta externa y/o Apoyo diagnóstico	Ninguno



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en consulta externa y apoyo diagnóstico**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Facturación						ESTADO DOCUMENTAL	VIGENTE
8.2	Verificar los Soportes y definición del servicio		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Inspeccionando que se encuentren los soportes: cita médica, orden médica, autorización del servicio para el Hospital por parte de la EPS, fecha vigente y que la autorización corresponda al servicio solicitado.</p> <p>Una vez verificado los soportes respectivos se procede a ingresar en el software los datos suministrados y cargados al servicio solicitado.</p>	<p>Cuando el paciente se acerque a facturar el servicio de Consulta Externa y/o Apoyo diagnóstico.</p> <p>Una vez verificados los soportes.</p>	Ninguno	
8.3	Liquidar e imprimir la factura		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Liquidando y cuantificando el servicio solicitado, ingresando al módulo de liquidación de Consulta médica, el número del documento y el código del servicio.</p>	<p>Cuando ya se vaya a generar la factura</p>	Factura	
8.4	Firmar la factura		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Firmando los responsables de la factura (paciente y/o acompañante y facturador)</p> <p>Entregando copia de la factura al usuario y dando instrucciones a seguir con el área de enfermería</p>	<p>En caso que el usuario deba cancelar copago y/o cuota de recuperación, según la autorización de la EPS.</p> <p>Al momento de la entrega de la factura</p>	<p>Recibo de caja</p> <p>Factura firmada</p>	
8.5	Generar reporte diario de facturación y conseguir soportes		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Generando e imprimiendo reporte del software de las facturas generadas durante el turno.</p>	<p>Cuando finaliza el turno</p>	Informe generado de facturas	
8.6	Entregar facturación realizada		Auxiliar administrativo de facturación y/o personal de enfermería consulta externa	<p>Solicitando al personal de enfermería las notas de evolución médica para Consulta Externa, resultados de exámenes para Laboratorio Clínico o la lectura para el servicio de ecografías; para anexarlos como soportes a las facturas generadas.</p>	<p>Durante la jornada de atención del servicio</p>	Soportes asistenciales	
8.7	Entregar Facturas para radicación		Estadística	<p>Entregando a la Coordinación de facturación todas las facturas generadas para iniciar el proceso de radicación en Cartera.</p>	<p>Diariamente</p>	<p>Reporte de consecutivos con firmas de entrega y recibido</p> <p>Libros radicadores</p>	



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en consulta externa y apoyo diagnóstico**

Código:  
 Fecha:  
 Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

8.8	Entregar recaudo a tesorería		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a tesorería los recaudos generados durante el día anterior o primer día hábil del mes.	Diariamente	Informe de recibos de caja y efectivo de los mismos
-----	------------------------------	--	--	---	-------------	---

- 9. RIESGO**
- 9.1 Soportes incompletos
  - 9.2 Comprobación incorrecta de derechos de pagador.
  - 9.3 Subfacturación
  - 9.4 Sobrefacturación

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:	Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	FACTURACIÓN
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>		<b>TIPO DE</b>	<b>CODIFICACIÓN</b>
DD                    29	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM                    07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA                2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
	4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
	5. Cambio de registros			

<b>PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.</b>			<b>AUTORIZACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	El responsable del documento autoriza la modificación.	
ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación		Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad			
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de la unidad materno infantil**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0  
**ESTADO DOCUMENTAL** VIGENTE

AREA: Facturación

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero	

**2. OBJETIVO**

Realizar la admisión de la paciente a la Unidad Materno Infantil y la adecuada facturación de los servicios prestados de la materna y el recién nacido cuando aplique.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.

**4. ALCANCE**

4.1 Inicio: Solicitud del paciente de la atención de urgencia materna

4.2 Termina: Entrega de facturas para radicación

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Personal Asistencial: Generación de notas de enfermería y evoluciones médicas.

Farmacia: Cargue de farmacia.

Imagenología : Servicios de apoyo diagnóstico

**6. DEFINICIONES**

CONSULTA DE URGENCIA: Es la atención que se da al ingreso de un paciente al hospital, a través del servicio de urgencias, y que debido a una condición crítica de salud no ha pasado por el servicio de consulta externa correspondiente.

COBERTURA DE ATENCIÓN DE URGENCIAS: El Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo y en el Régimen Subsidiado cubre las actividades, procedimientos e intervenciones necesarias para la atención de urgencias del paciente, teniendo en cuenta el resultado del sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias, "triage", todo lo anterior acorde con lo definido en el parágrafo del Artículo siguiente.

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS: La cobertura de atención inicial de urgencias es obligatoria y su pago está a cargo de la EPS cuando se trata de sus afiliados y la prestación oportuna es responsabilidad del prestador de servicios de salud más cercana al lugar en que se encuentre el paciente, o de todos modos en el prestador en que se demande el servicio. La atención subsiguiente, que pueda ser diferida, postergada o programada, será cubierta por la EPS en su red adscrita, conforme a lo establecido en el presente Acuerdo y a la definición y contenidos del Plan Obligatorio de Salud de cada régimen.

TRIAGE: Estratificación de la urgencia de acuerdo al estado del paciente, para determinar la oportunidad de la atención

LIBRE ELECCIÓN: La libre elección es el proceso mediante el cual el Estado facilita a los ciudadanos elegir la Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S) de su preferencia, que les garantice la prestación de los servicios de salud requeridos.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCION (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	Facturación y Calidad Facturación y Calidad	CONSERVACION	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICIÓN FINAL
----------------------------	---	----------------	------------	---	--------------	---------------	---	-------------------

**8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Generar orden de Hospitalización y/o procedimientos		Medico tratante y/o especialista	Ingresando al Software en modulo de historia clinica, selección la opcion orden Medica	Cuando el médico general y/o especialista determine que el paciente debe ser hospitalizado y viene de Consulta Externa o del servicio de urgencias del Hospital.	Orden de Hospitalización y/o procedimientos
8.2	Entregar orden de hospitalización y/o procedimiento quirurgico al area de facturación		Auxiliar ó jefe de enfermeria	Entregando oportunamente la orden medica al area de facturación - Admisiones mediante libros radicadores	Cuando se genere orde de hospitalización y/o procedimiento quirurgico ya sea del servicio de urgencias, cirugía y hospitalización.	Libro Radicador



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de la unidad materno infantil**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Facturación

<b>ESTADO DOCUMENTAL</b>	VIGENTE
--------------------------	---------

8.3	Firmar en libros radicadores	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Firma libro radicador</div>	Auxiliar administrativo de facturación	Diligenciando datos requeridos para la hospitalización ( fecha, nombre del paciente, documento, EPS, auxiliar que entrega, observación, folios, hora y facturador)	Cuando se recepciones orden de Hospitalización	Libro Radicador
8.4	Recepcionar y actualizar Usuario	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recepcionar y actualizar Usuario</div>	Auxiliar administrativo de facturación	Atendiendo el paciente para que proporcione los datos de identificación, documentos de identidad personal y carné de seguridad social, si es posible.  Si aportan la información y documentos, se crea al paciente en el sistema si es de primera vez (nombres y apellidos completos, documento de identidad, dirección, telefonos, entidad responsable de pago, procedencia y datos del acompañante, telefono alternativo). Si ya existe, se confirman y/o actualizan los datos.	Cuando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación.	Ninguno
8.5	Abrir Ingreso Inicial de Urgencias	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Abrir ingreso inicial de urgencias</div>	Auxiliar administrativo de facturación	Ingresando al Software digitando el documento del paciente y seleccionando el área que solicita el ingreso para que se asigne un número a la atención.	Cuando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación	Ninguno
8.6	Verificar Derecho y definir el pagador	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">¿Usuario con inconsistencia ?</p> <p style="text-align: right;">SI</p> <p style="text-align: left;">NO</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">Anexo Técnico No. 1</p> </div>	Auxiliar administrativo de facturación	<p>Verificando con el documento de identidad del paciente en las bases de datos (Departamental, Fosyga, DNP, Sipod, y ARS) el estado de afiliación y los datos del usuario.</p> <p>Si dado el caso se encuentran usuarios de libre elección se indica al paciente las instrucciones de afiliación en alguna de las EPS del Departamento o se llama a la EPS de elección del usuario para iniciar el trámite de afiliación.</p> <p>Si hay inconsistencias en los datos personales como nombres y apellidos, tipo de documento, N° de documento o fecha de nacimiento, se diligencia el Formato del anexo técnico N° 1 de la Resolución 3047 de 2008 para reportar a la entidad responsable de pago y al ente territorial las inconsistencias encontradas.</p> <p>Si el paciente figura Inactivo, Suspendido, Retirado o con un caso especial, se revisa la Guía de Verificación de derechos para tomar los correctivos necesarios.</p>	<p>Cuando ya se tenga abierto el ingreso inicial de urgencias.</p> <p>Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure como libre elección.</p> <p>Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure con inconsistencias. El consolidado de inconsistencias se realiza cada mes.</p> <p>Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure inactivo, suspendido, retirado o con un caso especial.</p>	<p>Ninguno</p> <p>Ninguno</p> <p>Formato Anexo Técnico N° 1</p> <p>Ninguno</p>



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de la unidad materno infantil**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO**  
**DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

				Se asigna como pagador en el Ingreso Inicial de Urgencias, a la entidad responsable según el resultado en la verificación en la base de datos.	Cuando ya se tiene claramente definida la entidad responsable del pago.	Ninguno
8.7	Reportar atención Inicial de Urgencias	Anexo Técnico No 2	Auxiliar administrativo de facturación	<p>Enviando a cada aseguradora vía internet el anexo tecnico No. 2 de la Resolución 3047 de agosto de 2009 con el reporte de la verificación de derechos para tener la autorización de atención y procedimientos.</p> <p>En caso de no obtener autorización del servicio se procede a dar cumplimiento al Resolución 3047 que define los tres reenvíos en un intervalo no menor a media hora y antes de las cuatro horas.</p> <p>Imprimiendo anexo y soporte de envío.</p>	Cuando ya se tiene claramente definida la entidad responsable del pago.	Anexo Técnico N° 2.
8.8	Definir pagador con estudio socioeconómico	Informe Interconsulta	Auxiliar administrativo de facturación, Trabajador (a) social y Médico general	Reportando por parte del auxiliar administrativo de facturación al médico general la solicitud de interconsulta con Trabajo social. Trabajo social contesta la interconsulta definiendo si se realiza el estudio socioeconómico o se define pagador y entrega el original del Informe de Interconsulta al Auxiliar administrativo de facturación para continuar con el proceso y definir el pagador.	Si no se define el pagador	Informe Interconsulta
8.7	Organizar y recepcionar paquete de los servicios prestados	Realizar cargue diario	Personal de Enfermería y Auxiliar administrativo de facturación	Organizando por parte del personal de enfermería el paquete con los soportes correspondientes a la atención prestada y recepcionando en facturación para iniciar el proceso de cargue y liquidación de servicios prestados.	Cuando se define la salida del paciente y antes de las 1 pm.	Paquete de los servicios prestados
8.8	Recepcionar egreso hospitalario	Egreso hospitalario	Auxiliar administrativo de facturación	Recibiendo paquete de egreso hospitalario de parte del personal de enfermería con sus respectivos soportes.	Cuando el nivel asistencial finalice el proceso de atención y el médico general o especialista determine la salida del paciente.	Egreso Hospitalario
8.9	Devolver Egreso hospitalario	Registro de entrega de facturas	Auxiliar administrativo de facturación	Colocando el visto bueno en el egreso hospitalario y devolviéndola al personal de enfermería para que autoricen la salida del paciente.	Cuando finaliza el proceso de verificación y coloca el visto bueno.	Boleta de salida con visto bueno



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de la unidad materno infantil**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

**ESTADO DOCUMENTAL** | VIGENTE

AREA: Facturación

8.10	Liquidar cuentas y Generación de factura		Auxiliar administrativo de facturación y/o Trabajo Social	<p>Iniciando el proceso de verificación de soportes y posteriormente cargando y liquidando los servicios prestados. Buscando en el software el ingreso en el módulo de liquidación, se acepta y se imprime.</p> <p>En caso que el paciente no tenga capacidad de pago, Trabajo social realiza un estudio socioeconómico exonerándolo del pago y así poder cargar el valor total de la factura a la EPS asignada para pago.</p>	Al momento de recepcionar el paquete de los servicios prestados y cuando el usuario demuestra no tener capacidad de pago.	Factura y/o estudio socioeconómico
				Realizando factura y recibo de caja	En caso que el usuario deba cancelar copago y/o cuota de recuperación, según la autorización de la EPS.	Factura y Recibo de caja
8.11	Firmar las factura		Auxiliar administrativo de facturación y usuario	Firmando los responsables de la factura (paciente y/o acompañante y facturador)	Al momento de imprimir la factura	Factura firmada
8.14	Informar entrega de turno de facturación		Auxiliar administrativo de facturación	Generando e imprimiendo reporte del software, las facturas y recibos de caja realizadas durante el turno.	Al finalizar el turno	Informe generado de facturas e informe de recibos de caja
8.15	Entregar turno de admisiones		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando personalmente el turno con las novedades registradas en el libro de entrega de admisiones.	Al finalizar el turno	Registro en libro de novedades de admisiones
8.16	Entregar facturación realizada		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a Estadística el reporte generado en la entrega de turno con las facturas relacionadas al área de estadística	Al día siguiente hábil después de generar las facturas	Reporte de consecutivos con firmas de entrega y recibido
8.17	Entregar Facturas		Auxiliar administrativo de estadística	Entregando a la Coordinación de facturación todas las facturas generadas para iniciar el proceso de radicación en Cartera.	Diariamente	Libros radicadores





**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de la unidad materno infantil**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO DOCUMENTAL** VIGENTE

8.18	Entregar recaudo a tesorería	<pre> graph TD     A[Informe recibos de caja] --&gt; B[FIN]         </pre>	Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a tesorería los recaudos generados durante el día anterior o primer día hábil del mes.	Diariamente	Informe de recibos de caja y efectivo de los mismos
------	------------------------------	--	--	---	-------------	---

- 9. RIESGO**
- 9.1 Soportes incompletos
  - 9.2 Comprobación incorrecta de derechos de pagador.
  - 9.3 Subfacturación
  - 9.4 Sobrefacturación

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:	Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	FACTURACION
FECHA DE REVISIÓN	RESULTADOS DE LA REVISIÓN		TIPO DE	CODIFICACIÓN
DD 29	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM 07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si ___ No ___
AAAA 2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
	4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
	5. Cambio de registros			

PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.			AUTORIZACION DE LA MODIFICACION	
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la	
ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación		Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad			
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de hospitalización**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO**  
**DOCUMENTAL**      VIGENTE

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero	

**2. OBJETIVO**

Realizar la admisión del paciente al servicio de hospitalización y la adecuada facturación de los servicios prestados evitando al subfacturación o sobrefacturación.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, insumos de papelería.  
 Información: legislación vigente, contratos y convenios vigentes, manual de tarifas, base de datos de afiliados a las aseguradoras, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

4.1 Inicia: La ingreso del paciente al servicio de hospitalización

4.2 Termina: Entrega de facturas para radicación

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Personal Asistencial: Generación de notas de enfermería y evoluciones médicas.

Farmacia: Cargue de farmacia.

Imagenología : Servicios de apoyo diagnóstico

**6. DEFINICIONES**


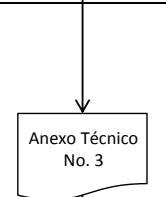
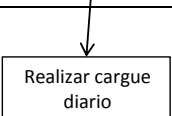
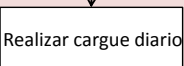
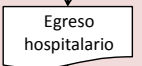
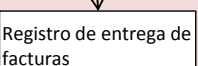
INTERCONSULTA: Procedimiento mediante el cual, a petición de un médico, otro profesional revisa la historia médica del paciente, explora al paciente y realiza recomendaciones sobre asistencia y tratamiento.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCION (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	Facturación y Calidad	Facturación y Calidad	CONSERVACION	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICION FINAL

**8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Generar orden de Hospitalizacion y/o procedimientos	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">INICIO</div> ↓	Medico tratante y/o especialista	Ingresando al Software en modulo de historia clinica, seleccón la opcion orden Medica	Quando el médico general y/o especialista determine que el paciente debe ser hospitalizado y viene de Consulta Externa o del servicio de urgencias del Hospital.	Orden de Hospitalización y/o procedimientos
8.2	Entregar orden de hospitalizacion y/o procedimiento quirurgico al area de facturacion	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Entrega orden de hospitalizacion</div> ↓	Auxiliar ó jefe de enfermeria	Entregando oportunamente la orden medica al area de facturacion - Admisiones mediante libros radicadores	Quando se genere orden de hospitalizacion y/o procedimiento quirurgico ya sea del servicio de urgencias, cirugia y hospitalizacion.	Libro Radicador
8.3	Firmar en libros radicadores	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Firma libro radicador</div>	Auxiliar administrativo de facturación	Diligencia datos requeridos para la hospitalizacio ( fecha, nombre del paciente, documento, EPS, auxiliar que entrega, observacion, folios, hora y facturador)	Quando se recepcione orden de Hospitalizacion	Libro Radicador

8.4	Realizar apertura al Ingreso del usuario de Hospitalización		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Ingresando al Software digitando el documento del paciente y seleccionando el área que solicita el ingreso para que se asigne un número a la atención.</p> <p>Si el paciente viene remitido, no genera un ingreso nuevo, sino que se cargan los servicios prestados al mismo ingreso de urgencias.</p>	<p>Cuando el médico general y/o especialista determine que el paciente debe ser hospitalizado y viene de Consulta Externa o del servicio de urgencias del Hospital y/ o cuando el paciente viene remitido de una entidad externa.</p>	Ninguno
8.5	Recepcinar y solicitud de autorización		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Enviando a cada aseguradora vía internet el anexo tecnico No. 3 de la Resolución 3047 de agosto de 2009 con el reporte de la verificación de derechos para tener la autorización de atención y procedimientos.</p> <p>En caso de no obtener autorización del servicio se procede a dar cumplimiento al Resolución 3047 que define los tres reenvíos en un intervalo no menor a media hora y antes de las cuatro horas.</p> <p>Imprimiendo anexo y soporte de envío.</p>	<p>Al momento de recibir la orden de hospitalización y cuando ya se tiene claramente definida la entidad responsable del pago.</p>	Anexo Tecnico N° 3.
8.6	Realizar el cargue diario		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Ingresando al Software diariamente los servicios solicitados y evolucionados que aparezcan en la historia clínica.</p>	Diariamente	Ninguno
8.7	Organizar y recepcionar paquete de los servicios prestados		Personal de Enfermería y Auxiliar administrativo de facturación	<p>Organizando por parte del personal de enfermería el paquete con los soportes correspondientes a la atención prestada y recepcionando en facturación para iniciar el proceso de cargue y liquidación de servicios prestados.</p>	<p>Cuando se define la salida del paciente y antes de las 1 pm.</p>	Paquete de los servicios prestados
8.8	Recepcionar egreso hospitalario		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Recibiendo paquete de egreso hospitalario de parte del personal de enfermería con sus respectivos soportes.</p>	<p>Cuando el nivel asistencial finalice el proceso de atención y el médico general o especialista determine la salida del paciente.</p>	Egreso Hospitalario
8.9	Devolver Egreso hospitalario		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Colocando el visto bueno en el egreso hospitalario y devolviéndola al personal de enfermería para que autoricen la salida del paciente.</p>	<p>Cuando finaliza el proceso de verificación y coloca el visto bueno.</p>	Boleta de salida con visto bueno

8.10	Liquidar cuentas y Generación de factura		Auxiliar administrativo de facturación y/o Trabajo Social	<p>Iniciando el proceso de verificación de soportes y posteriormente cargando y liquidando los servicios prestados. Buscando en el software el ingreso en el módulo de liquidación, se acepta y se imprime.</p> <p>En caso que el paciente no tenga capacidad de pago, Trabajo social realiza un estudio socioeconómico exonerándolo del pago y así poder cargar el valor total de la factura a la EPS asignada para pago.</p>	Al momento de recepcionar el paquete de los servicios prestados y cuando el usuario demuestra no tener capacidad de pago.	Factura y/o estudio socioeconómico
				Realizando factura y recibo de caja	En caso que el usuario deba cancelar copago y/o cuota de recuperación, según la autorización de la EPS.	Factura y Recibo de caja
8.11	Firmar las factura		Auxiliar administrativo de facturación y usuario	Firmando los responsables de la factura (paciente y/o acompañante y facturador)	Al momento de imprimir la factura	Factura firmada
8.12	Informar entrega de turno de facturación		Auxiliar administrativo de facturación	Generando e imprimiendo reporte del software, las facturas y recibos de caja realizadas durante el turno.	Al finalizar el turno	Informe generado de facturas e informe de recibos de caja
8.13	Entregar facturación realizada		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a Estadística el reporte generado en la entrega de turno con las facturas relacionadas al área de estadística	Al día siguiente hábil después de generar las facturas	Reporte de consecutivos con firmas de entrega y recibido
8.14	Entregar Facturas		Auxiliar administrativo de estadística	Entregando a la Coordinación de facturación todas las facturas generadas para iniciar el proceso de radicación en Cartera.	Diariamente	Libros radicadores
8.15	Entregar recaudo a tesorería		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a tesorería los recaudos generados durante el día anterior o primer día hábil del mes.	Diariamente	Informe de recibos de caja y efectivo de los mismos

### 9. RIESGO

9.1 Soportes incompletos

9.2 Comprobación incorrecta de derechos de pagador.

9.3 Subfacturación

9.4 Sobrefacturación

### 10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	FACTURACION	
FECHA DE REVISIÓN		RESULTADOS DE LA REVISIÓN		TIPO DE	CODIFICACIÓN	
DD	29	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?	
MM	07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____	No _____

AAAA	2013	3. Inclusión de registros		8. Sin cambios ni modificaciones		Ninguna		¿cuál?	
		4. Omisión de registros		9. Otra ¿cuál?		<b>Comentarios:</b>			
		5. Cambio de registros							
<b>PARTICIPARÓN EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.</b>						<b>AUTORIZACIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>		<b>CARGO</b>		<b>FIRMA</b>		El responsable del documento autoriza la modificación.			
ALEXANDRA GUAITERO SERENO		Coordinadora Facturación				Si		No	
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS		Asesora de Calidad							
DUVER DICSON VARGAS ROJAS		Subgerente Administrativo y Financiero							Firma del responsable del documento



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación en el servicio de urgencias**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero	

**2. OBJETIVO**

Realizar la admisión del paciente al servicio de urgencias y la facturación de los servicios prestados con oportunidad, diligencia, respeto y considerando las necesidades de atención inmediata del usuario.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software, internet, teléfonos fijos y celulares  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, insumos de papelería.  
 Información: legislación vigente, contratos y convenios vigentes, manual de tarifas, base de datos de afiliados a las aseguradoras, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

4.1 Inicia: La solicitud del paciente de la atención de urgencia o derivados del resultado de triage.  
 4.2 Termina: Entrega de facturas para radicación

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Personal Asistencial: Generación de notas de enfermería y evoluciones médicas.  
 Farmacia: Cargue de farmacia.

**6. DEFINICIONES**

**CONSULTA DE URGENCIA:** Es la atención que se da al ingreso de un paciente al hospital, a través del servicio de urgencias, y que debido a una condición crítica de salud no ha pasado por el servicio de consulta externa correspondiente.  
**COBERTURA DE ATENCIÓN DE URGENCIAS:** El Plan Obligatorio de Salud en el Régimen Contributivo y en el Régimen Subsidiado cubre las actividades, procedimientos e intervenciones necesarias para la atención de urgencias del paciente, teniendo en cuenta el régimen de atención.  
**ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS:** La cobertura de atención inicial de urgencias es obligatoria y su pago está a cargo de la EPS cuando se trata de sus afiliados y la prestación oportuna es responsabilidad del prestador de servicios de salud más cercana al lugar de atención.  
**TRIAGE:** Estratificación de la urgencia de acuerdo al estado del paciente, para determinar la oportunidad de la atención.  
**LIBRE ELECCIÓN:** La libre elección es el proceso mediante el cual el Estado facilita a los ciudadanos elegir la Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S) de su preferencia, que les garantice la prestación de los servicios de salud requeridos.

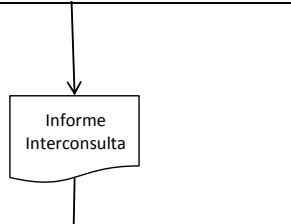
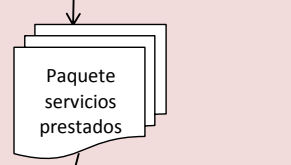
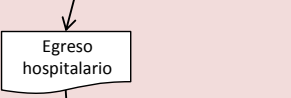
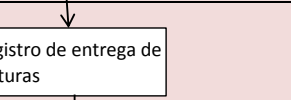
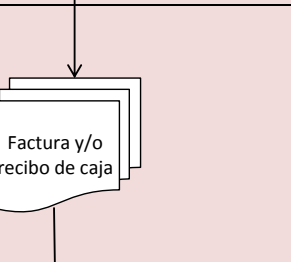

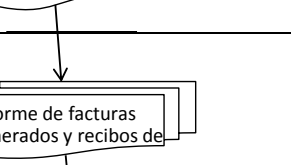
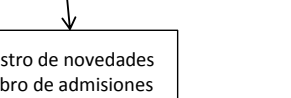

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	CONSERVACION	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICIÓN FINAL
2	Facturación y Calidad	Facturación y Calidad				

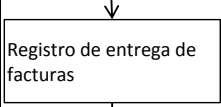
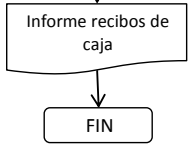
**8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar y actualizar Usuario		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Atendiendo el paciente para que proporcione los datos de identificación, documentos de identidad personal y carné de seguridad social, si es posible.</p> <p>Si aportan la información y documentos, se crea al paciente en el sistema si es de primera vez (nombres y apellidos completos, documento de identidad, dirección, telefonos, entidad responsable de pago, procedencia y datos del acompañante, telefono alternativo). Si ya existe, se confirman y/o actualizan los datos.</p>	Cuando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación.	Ninguno

8.2	Ingresar control del Triage	Ingresar control del Triage	Auxiliar administrativo de facturación	Ingresando el paciente al software en el módulo "Control de ingreso de Triage" en lista de espera para clasificación triage por el médico e informando al paciente que espera el llamado.	Cuando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación	Ninguno
8.3	Realizar apertura del Ingreso Inicial de Urgencias	Realizar apertura del Ingreso Inicial de Urgencias	Auxiliar administrativo de facturación	Ingresando al Software digitando el documento del paciente y seleccionando el área que solicita el ingreso para que se asigne un número a la atención.	Cuando el reporte de alerta de triage indique color amarillo o rojo. Si el reporte indica verde o blanco no se abre ingreso.	Ninguno
8.4	Verificar Derecho y definir el pagador	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Ingreso[Ingreso Inicial de Urgencias]     Ingreso --&gt; Decision{¿Usuario con inconsistencia?}     Decision -- SI --&gt; Anexo1[/Anexo Técnico No. 1/]     Decision -- NO --&gt; Anexo2[Anexo Técnico No 2]     Anexo1 --&gt; Anexo2     </pre>	Auxiliar administrativo de facturación	Verificando con el documento de identidad del paciente en las bases de datos (Departamental, Fosyga, DNP, Sipod, y ARS) el estado de afiliación y los datos del usuario.	Cuando ya se tenga abierto el ingreso inicial de urgencias.	Ninguno
			Si dado el caso se encuentran usuarios de libre elección se indica al paciente las instrucciones de afiliación en alguna de las EPS del Departamento o se llama a la EPS de elección del usuario para iniciar el trámite de afiliación.	Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure como libre elección.	Ninguno	
			Si hay inconsistencias en los datos personales como nombres y apellidos, tipo de documento, N° de documento o fecha de nacimiento, se diligencia el Formato del anexo técnico N° 1 de la Resolución 3047 de 2008 para reportar a la entidad responsable de pago y al ente territorial las inconsistencias encontradas.	Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure con inconsistencias. El consolidado de inconsistencias se realiza cada mes.	Formato Anexo Técnico N° 1	
			Si el paciente figura Inactivo, Suspendido, Retirado o con un caso especial, se revisa la Guía de Verificación de derechos para tomar los correctivos necesarios.	Cuando se verifique el paciente en las bases de datos y figure inactivo, suspendido, retirado o con un caso especial.	Ninguno	
			Se asigna como pagador en el Ingreso Inicial de Urgencias, a la entidad responsable según el resultado en la verificación en la base de datos.	Cuando ya se tiene claramente definida la entidad responsable del pago.	Ninguno	
8.5	Reportar atención Inicial de Urgencias	Anexo Técnico No 2	Auxiliar administrativo de facturación	<p>Enviando a cada aseguradora vía internet el anexo técnico No. 2 de la Resolución 3047 de agosto de 2009 con el reporte de la verificación de derechos para tener la autorización de atención y procedimientos.</p> <p>En caso de no obtener autorización del servicio se procede a dar cumplimiento al Resolución 3047 que define los tres reenvíos en un intervalo no menor a media hora y antes de las cuatro horas.</p> <p>Imprimiendo anexo y soporte de envío.</p>	Cuando ya se tiene claramente definida la entidad responsable del pago.	Anexo Técnico N° 2.

8.6	Definir pagador con estudio socioeconómico		Auxiliar administrativo de facturación Trabajador (a) social y Médico general	Reportando por parte del auxiliar administrativo de facturación al médico general la solicitud de interconsulta con Trabajo social. Trabajo social contesta la interconsulta definiendo si se realiza el estudio socioeconómico o se define pagador y entrega el original del Informe de Interconsulta al Auxiliar administrativo de facturación para continuar con el proceso y definir el pagador.	Si no se define el pagador	Informe Interconsulta
8.7	Organizar y recepcionar el paquete de los servicios prestados		Personal de Enfermería y Auxiliar administrativo de facturación	Organizando por parte del personal de enfermería el paquete con los soportes correspondientes a la atención prestada y recepcionando en facturación para iniciar el proceso de carga y liquidación de servicios prestados.	Cuando se define la salida del paciente	Paquete de los servicios prestados
8.8	Recepcionar egreso hospitalario		Auxiliar administrativo de facturación	Recibiendo paquete de egreso hospitalario de parte del personal de enfermería con sus respectivos soportes.	Cuando el nivel asistencial finalice el proceso de atención y el médico general o especialista determine la salida del paciente.	Egreso Hospitalario
8.9	Devolver Egreso hospitalario		Auxiliar administrativo de facturación	Colocando el visto bueno en el egreso hospitalario y devolviéndola al personal de enfermería para que autoricen la salida del paciente.	Cuando finaliza el proceso de verificación y coloca el visto bueno.	Boleta de salida con visto bueno
8.10	Liquidar cuentas y generar factura		Auxiliar administrativo de facturación	Iniciando el proceso de verificación de soportes y posteriormente cargando y liquidando los servicios prestados. Buscando en el software el ingreso en el módulo de liquidación, se acepta y se imprime.	Al momento de recepcionar el paquete de los servicios prestados	Factura
				Realizando factura y recibo de caja	En caso que el usuario deba cancelar copago y/o cuota de recuperación, según la autorización de la EPS.	Factura y Recibo de caja
8.11	Firmar factura		Auxiliar administrativo de facturación y usuario	Firmando los responsables de la factura (paciente y/o acompañante y facturador)	Al momento de imprimir la factura	Factura firmada
8.12	Informar entrega de turno de facturación		Auxiliar administrativo de facturación	Generando e imprimiendo reporte del software, las facturas y recibos de caja realizadas durante el turno.	Al finalizar el turno	Informe generado de facturas e informe de recibos de caja
8.13	Entregar turno de admisiones		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando personalmente el turno con las novedades registradas en el libro de entrega de admisiones.	Al finalizar el turno	Registro en libro de novedades de admisiones
8.14	Entregar facturación realizada		Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a Estadística el reporte generado en la entrega de turno con las facturas relacionadas al área de estadística	Al día siguiente hábil después de generar las facturas	Reporte de consecutivos con firmas de entrega y recibido



8.15	Entregar Facturas	 <pre> graph TD     A[Registro de entrega de facturas] --&gt; B[Informe recibos de caja]     B --&gt; C[FIN]           </pre>	Auxiliar administrativo de estadística	Entregando a la Coordinación de facturación todas las facturas generadas para iniciar el proceso de radicación en Cartera.	Diariamente	Libros radicadores
8.16	Entregar recaudo a tesorería	 <pre> graph TD     A[Informe recibos de caja] --&gt; B[FIN]           </pre>	Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a tesorería los recaudos generados durante el día anterior o primer día hábil del mes.	Diariamente	Informe de recibos de caja y efectivo de los mismos

- 9. RIESGO**
- 9.1 Soportes incompletos
  - 9.2 Comprobación incorrecta de derechos de pagador.
  - 9.3 Subfacturación
  - 9.4 Sobrefacturación

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:	Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	FACTURACION
FECHA DE REVISION	RESULTADOS DE LA REVISION		TIPO DE	CODIFICACION
DD 29	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM 07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA 2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
	4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
	5. Cambio de registros			

**PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.**

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.
ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad		
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación de SOAT en el servicio de urgencias**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Facturación

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero	

**2. OBJETIVO**

Realizar la admisión del paciente víctima de accidente de tránsito al servicio de urgencias y la adecuada facturación de los servicios prestados dentro de la normatividad vigente para este tipo de evento.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, insumos de papelería.  
 Información: legislación vigente, contratos y convenios vigentes, manual de tarifas, base de datos de afiliados a las aseguradoras, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

4.1 Inicia: La solicitud del paciente de la atención de urgencia o derivados del resultado de triage.

4.2 Termina: La salida del paciente

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Personal Asistencial: Generación de notas de enfermería y evoluciones médicas.  
 Farmacia: Cargue de farmacia.  
 Imagenología : Servicios de apoyo diagnóstico

**6. DEFINICIONES**

FURIPS: Formulario único de reclamación de los prestadores de servicios de salud por servicios prestados a víctimas de accidentes de tránsito.  
 FULTRAN: Formulario único de reclamación de gastos de transporte y movilización de las víctimas.  
 SOAT: Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO	Facturación y Calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO	X	DISPOSICIÓN FINAL
			AREA	Facturación y Calidad		MUERTO		

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar y actualizar Usuario		Auxiliar administrativo de facturación	<p>Atendiendo el paciente para que proporcione los datos de identificación, documentos de identidad personal y carné de seguridad social, si es posible.</p> <p>Si aportan la información y documentos, se crea al paciente en el sistema si es de primera vez (nombres y apellidos completos, documento de identidad, dirección, telefonos, entidad responsable de pago, procedencia y datos del acompañante, telefono alternativo). Si ya existe, se confirman y/o actualizan los datos.</p>	Quando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación.	Ninguno



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación de SOAT en el servicio de urgencias**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

8.2	Ingresar control del Triage	↓ Ingresar control del Triage	Auxiliar administrativo de facturación	Ingresando el paciente al software en el módulo "Control de ingreso de Triage" en lista de espera para clasificación triage por el médico e informando al paciente que espera el llamado.	Cuando el paciente solicita atención por el servicio de urgencias en la ventanilla de facturación	Ninguno
8.3	Realizar apertura del Ingreso Inicial de Urgencias	↓ Realizar apertura del Ingreso Inicial de Urgencias	Auxiliar administrativo de facturación	Ingresando al Software digitando el documento del paciente y seleccionando el área que solicita el ingreso para que se asigne un número a la atención.	Cuando el reporte de alerta de triage indique color amarillo o rojo. Si el reporte indica verde o blanco no se abre ingreso.	Ninguno
8.3	Recepcionar documentos soportes	↓ Recepcionar documentos soportes	Auxiliar administrativo de facturación	Solicitando fotocopias de póliza del seguro de vehículo, tarjeta de propiedad, copia documento de identidad de la víctima y documento de identidad del conductor cuando este último no es el lesionado.  Cuando se considera vehículo fantasma, solo se solicita fotocopia del documento de identidad de la víctima y el informe de la Inspección de Policía o Agentes de Tránsito.	Cuando es accidente de tránsito y/o vehículo fantasma	Ninguno
8.4	Verificar Póliza	↓ Verificar soportes	Auxiliar administrativo de facturación	Llamando a las líneas de cada aseguradora para constatar la veracidad de la póliza.  Si la póliza es falsa o está vencida, se debe proceder a definir el pagador (Fisalud - Particular), tal y como está establecido en el procedimiento de urgencias.	Cuando le entregan los documentos soportes se constata que la póliza no cubre el servicio	Ninguno
8.5	Reportar la Atención Inicial de Urgencias	↓ Reportar atención Inicial de urgencia	Auxiliar administrativo de facturación	Notificando a la EPS del paciente el Accidente de Tránsito con el fin que al momento de agotar el monto de cobertura de la póliza, se procederá a facturar a la respectiva EPS.	Cuando ya se tiene claramente definida la póliza o la entidad responsable del pago.	Oficio o correo electrónico.
8.6	Organizar y recepcionar el paquete de los servicios prestados	↓ Paquete servicios prestados	Personal de Enfermería y Auxiliar administrativo de facturación	Organizando por parte del personal de enfermería el paquete con los soportes correspondientes a la atención prestada y recepcionando en facturación para iniciar el proceso de cargue y liquidación de servicios prestados.	Cuando se define la salida del paciente	Paquete de los servicios prestados
8.7	Liquidar cuentas y generar factura	↓ Factura y/o recibo de caja	Auxiliar administrativo de facturación	Iniciando el proceso de verificación de soportes y posteriormente cargando y liquidando los servicios prestados. Buscando en el software el ingreso en el módulo de liquidación, se acepta y se imprime.	Al momento de recepcionar el paquete de los servicios prestados	Factura



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación de SOAT en el servicio de urgencias**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

				Realizando factura y recibo de caja	En caso que el usuario deba cancelar copago y/o cuota de recuperación, según la autorización de la EPS.	Factura y Recibo de caja
8.8	Elaborar de FURIPS	Elaborar FURIPS 1 y 2	Auxiliar administrativo de facturación	Diligenciando los formatos FURIPS 1, FURIPS 2 y FULTRAN en caso que se haya realizado el traslado en ambulancia urbana.	Cuando ya se tiene liquidada la prefectura	FURIPS y FULTRAN
8.8	Firmar las factura	Factura Firmada	Auxiliar administrativo de facturación y usuario	Firmando los responsables de la factura (paciente y/o acompañante y facturador)	Al momento de imprimir la factura	Factura firmada
8.9	Informar entrega de turno de facturación	Informe de facturas generados y recibos	Auxiliar administrativo de facturación	Generando e imprimiendo reporte del software, las facturas y recibos de caja realizadas durante el turno.	Al finalizar el turno	Informe generado de facturas e informe de recibos de caja
8.10	Entregar turno de admisiones	Registro de novedades en libro de admisiones	Auxiliar administrativo de facturación	Entregando personalmente el turno con las novedades registradas en el libro de entrega de admisiones.	Al finalizar el turno	Registro en libro de novedades de admisiones
8.11	Entregar facturación realizada	Reporte de consecutivos	Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a Estadística el reporte generado en la entrega de turno con las facturas relacionadas al área de estadística	Al día siguiente hábil después de generar las facturas	Reporte de consecutivos con firmas de entrega y recibido
8.14	Entregar Facturas	Registro de entrega de facturas	Auxiliar administrativo de estadística	Entregando a la Coordinación de facturación todas las facturas generadas para iniciar el proceso de radicación en Cartera.	Diariamente	Libros radicadores
8.15	Entregar recaudo a tesorería	Informe recibos de caja FIN	Auxiliar administrativo de facturación	Entregando a tesorería los recaudos generados durante el día anterior o primer día hábil del mes.	Diariamente	Informe de recibos de caja y efectivo de los mismos

- 9. RIESGO**
- 9.1 Soportes incompletos
  - 9.2 Comprobación incorrecta de derechos de pagador.
  - 9.3 Subfacturación



**PROCEDIMIENTO**  
**Admisión y facturación de SOAT en el servicio de urgencias**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

9.4 Sobrefacturación

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	TIPO DE MODIFICACIÓN	FACTURACIÓN
FECHA DE REVISIÓN		RESULTADOS DE LA REVISIÓN			TIPO DE MODIFICACIÓN	CODIFICACIÓN
DD	30	1. Actualización documental		6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM	07	2. Mejora del documento		7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
AAAA	2013	3. Inclusión de registros		8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
		4. Omisión de registros		9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
		5. Cambio de registros				

**PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.**

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	AUTORIZACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
ALEXANDRA GUAITERO SERENO	Coordinadora Facturación		El responsable del documento autoriza la modificación. Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad		
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento



## GUÍA DE VERIFICACIÓN DE DERECHOS

BASE DATOS		SEGURIDAD SOCIAL ESTADO	ESTADO DE AFILIACION	OBSERVACION	
CONTRIBUTIVO	CONTRIBUTIVO		ACTIVO	Población que está a cargo de su respectiva EPS	
			PROTECCION LABORAL		
			SUSPENDIDO		
	CONTRIBUTIVO DESPLAZADO		MORA	Asumido por el el patrono cuando es dependiente y particular cuando es independiente.	
			ACTIVO	Población que está a cargo de su respectiva EPS y que resulta procedente señalar que es desplazada en los RIPS.	
			PROTECCION LABORAL		
		SUSPENDIDO			
COMUNIDADES DESPLAZADO, DESMOVILIZADOS	INDIGENAS, ICBF,	ASIGNADO EPS-S CAPRECOM	SUSPENDIDO	Población que fue asignada a la EPS Caprecom y que debe diligenciar el Formulario de Afiliación y que no puede ser atendida en calidad de vinculado, salvo la complementariedad del POS, previo diligenciamiento del formulario de Afiliación a la EPS	
SISBEN		LIBRE ELECCION DE EPS-S	SUSPENDIDO	Población que debe hacer uso de la Libre Elección de EPS y que no puede ser atendida en calidad de vinculado, salvo la complementariedad del POS, previo diligenciamiento del formulario de Afiliación a la EPS	
		NO APLICA	INACTIVO	Población que NO puede ser atendida en calidad de Vinculados, por considerarse con capacidad de pago y que deberían estar en el contributivo	
		NO APLICA DESPLAZADO	INACTIVO		
		VINCULADO TRANSITORIO	SUSPENDIDO	POBLACION QUE PUEDE ACCEDER TRANSITORIAMENTE A SERVICIOS DE SALUD EN CALIDAD DE VINCULADO	
SUBSIDIADO	SUBSIDIADO		CARGADO EN BDUa CON ESTADO: ACTIVO	BENEFICAIRIOS DEL Régimen SUBSIDIADO POR LOS CUALES RESPONDE DIRECTAMENTE LA EPS Y LA SECRETARIA AUTORIZA LA COMPLEMENTARIEDAD DEL POS	
			CARGADO EN BDUa CON ESTADO: FALLECIDO		
			CARGADO EN BDUa CON ESTADO: RETIRADO	Beneficiarios del Régimen Subsidiado que deben ser direccionados a su respectiva EPS para los tramites respectivos y que no pueden acceder a servicios hasta tanto no se subsane esta situación, SALVO LOS CASOS DE URGENCIA	
			EN PROCESO DE CARGUE EN BDUa: ACTIVO	Beneficiario que no podrá ser atendido en calidad de vinculado y deberá ser direccionado a su respectiva EPS para los tramites respectivos, quien es la responsable de la afiliación y la prestación del servicio de salud.	
	SUBSIDIADO DESPLAZADO			CARGADO EN BDUa CON ESTADO: ACTIVO	BENEFICAIRIOS DEL Régimen SUBSIDIADO POR LOS CUALES RESPONDE DIRECTAMENTE LA EPS Y LA SECRETARIA AUTORIZA LA COMPLEMENTARIEDAD DEL POS y que se debe señalar en los RIPS que es Desplazado
				CARGADO EN BDUa CON ESTADO: FALLECIDO	Beneficiarios del Régimen Subsidiado que deben ser direccionados a su respectiva EPS para los tramites respectivos y que no pueden acceder a servicios hasta tanto no se subsane esta situación, SALVO LOS CASOS DE URGENCIA
				CARGADO EN BDUa CON ESTADO: RETIRADO	
				EN PROCESO DE CARGUE EN BDUa: ACTIVO	Beneficiario que no podrá ser atendido en calidad de vinculado y que deberá ser direccionado a su respectiva EPS para los tramites respectivos, quien es la responsable de la afiliación y la prestación del servicio de salud.



## GUÍA DE VERIFICACIÓN DE DERECHOS

BASE DATOS	SEGURIDAD SOCIAL ESTADO	ESTADO DE AFILIACION	OBSERVACION
POBLACION POBRE Y VULNERABLE NO ASEGURADA	VINCULADO TRANSITORIO	TRANSITORIO	<p>Podra ser atendida en calidad de vinculados transitorio; las comunidades indigenas Nukak Maku</p> <p>La poblacion pobre vulnerable que no se encuentre registrada en ninguna base de datos, a la cual si es el caso la Secretaria Departamental de Salud autorizara la aplicacion del estudio socio economico.</p> <p>La poblacion focalizada con la herramienta y grupo de poblacion especial sin afiliacion (comunidades indigenas, desplazados, I.C.B.F, desmovilizados entre otros). Que accede a servicios de salud por urgencia, los fines de semana y festivos y que no posible diligenciar el formulario de afiliacion y traslado inmediatamente por parte de la EPS-S.</p>
SECRETARIA DE SALUD	N.A	N.A	<p>Eventos y procedimientos de la poblacion afiliada al regimen subsidiado no incluidos en el POSS</p> <p>Eventos y procedimientos de la poblacion pobre y no vulnerable no incluidos en el POS, debida y previamente autorizados.</p> <p>Los eventos y procedimientos realizados a los nukak maku, no afiliados</p> <p>Los usuarios focalizados eventualmente con estudios socio economico, previa y directamente autorizados por la Secretaria de Salud.</p>

\* El procedimiento de verificacion de derechos, no podran ser barrera de acceso para la atencion inicial de urgencias

\* Las afiliaciones permanentes que realizan las EPSS dentro de la dinamica de cobertura universal, pese a no ser de conocimiento oportuno por parte de las entidades territoriales del Departamento, son validas desde el momento del diligenciamiento del formulario

**DUVER DICSON VARGAS**

Subgerente Administrativo y Financiero

**DIANA CAROLINA ORTEGON**

Asesora de Calidad

**ALEXANDRA GUAITERO SERENO**

Coordinadora de Facturacion



**PROCEDIMIENTO**  
**Radicación de facturas**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0  
**ESTADO DOCUMENTAL** VIGENTE

AREA: Cartera

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	OSCAR ROBRISDEE ROBRISDEE	Coordinador de Cartera	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	Asesora de calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero	

**2. OBJETIVO**

Controlar y asegurar la radicación de los títulos valores generados por el área de facturación en las diferentes Entidades administradoras de planes de beneficios, en relación a los términos legales y contractuales.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software, internet.  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, servicios de correspondencia en modalidad de carta porte.  
 Información: Facturas de venta de servicios, legislación vigente, contratos y convenios vigentes, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

Inicia: Recepción de las facturas para radicar

Termina: Archivo de documentos

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Facturación: Generación de la factura de venta de servicios.

Auditoría: Auditoría previa de la factura de venta de servicios.

Contratación de firma de mensajería(subgerencia administrativa)

Comisión de viáticos

**6. DEFINICIONES**

EAPB: Entidad Administradora de Planes de Beneficios

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO	Cartera y calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO	X	DISPOSICIÓN FINAL	Conservación
			ÁREA			MUERTO			

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar cuentas para radicar	<pre>           INICIO           ↓           Recepcionar           cuentas         </pre>	Auxiliar administrativo de Cartera	Recibiendo por parte del área de facturación diariamente todas las facturas una a una registrándolas en el libro designado para la entrega por cada una de las áreas de prestación de servicios.	Cada vez que el área de facturación entregue facturas	Ninguno
8.2	Revisar y clasificar las facturas para radicar	<pre>           ↓           Revisar y clasificar           facturas         </pre>	Auxiliar administrativo de Cartera	Revisando cada una de las facturas y verificando que cumpla con los requisitos contractuales y legales que permitan su efectiva radicación y no generen glosa administrativa.	Cada vez que el área de facturación entregue facturas	Ninguno
				Clasificando cada empresa en relación a lo estipulado en la Guía de radicación	Después de la revisión de las facturas y solo con las facturas que no tengan inconsistencias	Ninguno





**PROCEDIMIENTO  
Radicación de facturas**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**      VIGENTE

8.3	Radicar las facturas en software	↓ Radicado de software	Auxiliar administrativo de Cartera	radicando en el módulo de cartera del software, se Registran cada una de las facturas que superen el filtro de revisión y en el mismo orden de clasificación de la Guía de radicación. En este paso se acepta recepción de las facturas y se confirma la cobrabilidad del título valor.	Después de clasificar las facturas	Radicado
	Verificar las facturas radicadas	↓ Radicado o verificar facturas	Auxiliar administrativo de Cartera	Verificando el documento generado (radicado) con las facturas anexas a él, buscando la coincidencia de todos los registros.	Después de radicar en software	Ninguno
				Cuando existan facturas radicadas que no se encuentren en el paquete, se verifica el estado y la localización de esta factura; esto con el fin de corregir el radicado o ubicar la factura para su envío.	Después de radicar en el software	Ninguno
				Cuando existan facturas no radicadas que se encuentren en el paquete anexo, se deberá desconfirmar el radicado e incluir, si el radicado supera la cantidad de facturas según la Guía se deberá incluir en uno nuevo.	Después de radicar en software	Radicado
	Generar de archivos planos para consolidar RIPS	↓ Generar archivos planos que consoliden RIPS	Auxiliar administrativo de Cartera	extrayendo del módulo de cartera del Software institucional la información por contrato y corte, verificando los números de consecutivos generados durante el mes. Esta información es enviada al área de estadística por empresa, contrato y corte. Esta información debe ser remitida en formato xls	Después de generados los radicados	Archivo plano
	Recepción de archivos RIPS	↓ Recepcionar archivos RIPS	Auxiliar administrativo de Cartera	Haciendo seguimiento a la generación de los RIPS por parte del área de estadística con el fin de que este paso no afecte los tiempos de radicación dispuestos para cada entidad según la Guía de radicación.	Después de generados los archivos planos	Ninguno
				Recibiendo de parte del área de estadística los RIPS de los archivos planos enviados en el documento previsto por el área de estadística para su entrega en medio magnético. Es importante verificar que la información contenida coincida con lo radicado al corte.	Después de generados los archivos planos	Ninguno
				Enviando para los casos en que las entidades tienen sede en ciudades diferentes a Bogotá y/o Villavicencio; se envían por correo certificado en la modalidad de carta porte, con el fin de obtener recibido en las facturas adjuntas.		



**PROCEDIMIENTO  
Radicación de facturas**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

<b>ESTADO DOCUMENTAL</b>	<b>VIGENTE</b>
--------------------------	----------------

	<p align="center">Enviar y/o radicar las facturas en la EAPB.</p>	<p align="center">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Guía o radicado de facturas</p> </div> <p align="center">↓</p>	<p align="center">Auxiliar administrativo de Cartera</p>	<p>Enviando para el caso que en la ciudad no exista el servicio de carta porte se deja constancia de la Guía de envío por correo certificado, para hacer seguimiento a su radicación.</p> <p>Cuando el envío sea devuelto por dirección errada, cambio de dirección o se nieguen a recibirla, se tendrá que revisar la información de devolución y confirmar los datos y términos de ley que propiciaron la entrega incorrecta, corregirlos y reiniciar su envío de acuerdo a los términos detallados en la Guía de radicación.</p> <p>Cuando las entidades tienen sede en la ciudad de Bogotá o Villavicencio, se realiza entrega comisionando un personal capacitado, preferiblemente del área de cartera, el cual debe realizar la efectiva radicación del 100% de las cuentas entregadas garantizando los términos contractuales y de ley dispuestos en la Guía de radicación.</p> <p>Cuando las entidades tengan sede en la ciudad de San José del Guaviare, se realiza entrega por el personal capacitado del área de cartera, el cual debe realizar la efectiva radicación del 100% de las cuentas entregadas, garantizando los términos contractuales y de ley dispuestos en la Guía de radicación.</p>	<p align="center">Cuando se tengan los archivos RIPS y los radicados verificados</p>	<p align="center">Guía de envío/radicado con recibido</p> <p align="center">Oficio de entrega de radicados a personal comisionado y radicado con recibido</p>
	<p align="center">Verificar la entrega de radicados en entidad</p>	<p align="center">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Certificado de entrega de facturas</p> </div> <p align="center">↓</p>	<p align="center">Auxiliar administrativo de Cartera</p>	<p>Haciendo seguimiento a los radicados enviados sea cual sea la modalidad de envío, garantizando la adecuada trazabilidad de las facturas.</p> <p>Cuando el envío es por correo certificado se deberá verificar su recibido en los medios electrónicos de entrega que disponga la entidad responsable del servicio de mensajería; si no existen medios electrónicos se deberá requerir por escrito el estado de los documentos entregados.</p> <p>Cuando el envío fue entregado por comisión de personal, se solicita el cumplimiento de comisión donde se detalla y adjuntan los documentos entregados. Estos deberán ser confrontados con los requisitos evidenciados en la Guía de radicación.</p>	<p align="center">Después de entregados los radicados</p>	<p align="center">Ninguno</p> <p align="center">Oficio requerimiento de estado de envío por correo certificado</p> <p align="center">oficio requerimiento de estado de envío por correo certificado</p>



**PROCEDIMIENTO  
Radicación de facturas**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**      VIGENTE

Registrar fecha de recibido en software		Auxiliar administrativo de Cartera	Registrando la fecha de entrega del radicado en la entidad en el módulo de cartera en el software empresarial; esto con el fin de medir los términos de vencimiento de la cartera.	Después de verificada la entrega del radicado	Ninguno
Archivar documentos		Auxiliar administrativo de Cartera	Archivando por entidad y mes radicado. Estos documentos al ser de gestión deberán permanecer en el área hasta que se demuestre el efectivo recaudo en un periodo máximo 3 Años en archivo de gestión.	Después de registrada la fecha de recibido en la Entidad	Ninguno

**9. RIESGO**

- 9.1 Pérdida documental durante la entrega de facturas en las distintas EAPB, en la organización de los paquetes a entregar o en el medio de transporte.
- 9.2 Prescripción de la factura de venta por la radicación fuera de los términos normativos o contractuales.
- 9.3 Devoluciones injustificadas por RIPS no validados, por direcciones no válidas y por errores en la auditoría interna de la factura, lo que retrasa el proceso de recaudo efectivo y afectan el flujo de efectivo a la entidad

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	TIPO DE MODIFICACIÓN	CODIFICACIÓN
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>		<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>				
DD	30	1. Actualización documental		6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM	07	2. Mejora del documento		7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA	2013	3. Inclusión de registros		8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
		4. Omisión de registros		9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
		5. Cambio de registros				

PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL				AUTORIZACION DE LA MODIFICACION			
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO		FIRMA		El responsable del documento autoriza la modificación.	
OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Coordinador de cartera				Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS		Asesora de calidad					
DUVER DICSON VARGAS ROJAS		Subgerente Administrativo y financiero				Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboracion de Notas Créditos - pagos**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0  
**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

AREA: Cartera

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	Asesora de calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero	

**2. OBJETIVO**

Descargar los valores ingresados como nota bancaria, cancelados por las distintas Entidades administradoras de planes de beneficios con saldos en cartera y que cuenten con el soporte necesario para su efectiva contabilización.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
 Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en optimas condiciones, insumos de papelería.  
 Información: informe de ingresos diarios de tesorería, seguimiento notas crédito del área de cartera, informe de radicación del área de cartera, legislación vigente, contratos y convenios vigentes, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
 Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

Inicia: La verificación de ingresos percibidos por la Entidad

Termina: El archivo de notas crédito

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Tesorería: confirmación del ingreso del pago por parte del área de tesorería  
 Tesorería: Realización de la nota bancaria por parte del área de tesorería  
 Contabilidad: Determinación de los conceptos contables para el descargue de pagos por parte del área de contabilidad

**6. DEFINICIONES**

**EAPB:** Entidad Administradora de Planes de Beneficios

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO	CONSERVACIÓN	ACTIVO	X	DISPOSICIÓN FINAL	Conservación
			ÁREA		MUERTO			

**8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Nº	QUE DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	COMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">INICIO</div>		Revisando la relación diaria de ingresos generada por el área de Tesorería confrontándolo con los soportes recibidos de las Entidades deudoras.	Diariamente, cuando tesorería a entregado el informe a cartera	Relación de ingresos diarios
				Cuando no existe el soporte para descargar, se hace la solicitud vía telefónica o email u oficio para que la entidad envíe la relación detallada de facturas con respecto al pago realizado en la fecha notificada por Tesorería.	Cuando no se encuentra el soporte del pago	Oficio, correo electrónico o registro de llamada.
				Cuando no se encuentra identificado el pagador, se debe solicitar a Tesorería requerir al banco la identificación de los terceros que giraron en la fecha notificada del pago.	Cuando no se define pagador en la verificación	Oficio



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboracion de Notas Créditos - pagos**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**      **VIGENTE**

		AREA: Cartera		<b>ESTADO DOCUMENTAL</b> <b>VIGENTE</b>		
8.1	Verificar el ingreso de recursos	↓ Oficio, correo electrónico, registro de llamada o relación de recursos de ingresos diarios .	Coordinador de Cartera y Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Cuando no exista concordancia entre el valor consignado reportado en tesorería y el valor soportado por la entidad, se deberá solicitar a la respectiva EAPB aclaración sobre el valor soportado y sus respectivos deducibles o circunstancias que generaron diferencias en el valor girado.</p>	<p>Cuando exista diferencia entre el valor consignado y el valor soporte de la EAPB</p>	Oficio, correo electrónico o registro de llamada.
		↓		<p>Cuando el valor consignado en tesorería corresponda a valores girados anticipadamente, se deberá verificar los términos y condiciones de la normatividad vigente o contrato que regule mencionados giros y solicitar a la EAPB la legalización de estos dineros girados en los términos y bajo las disposiciones descritas en la norma e informar a tesorería para que realice su respectiva clasificación.</p>	<p>Cuando el ingreso corresponde a un valor anticipado</p>	Oficio, correo electrónico o registro de llamada.
		↓		<p>Cuando los dineros corresponden a partidas de recursos sin situación de fondos para el pago de aportes patronales, se deben verificar las condiciones contractuales que regulan el uso y el descargo de estos dineros .</p>	<p>Cuando el ingreso corresponde a un valor girado como sin situación de fondos para el pago de aportes patronales</p>	Ninguno
8.2	Descargar pagos	↓ Nota credito por descargue de pagos	Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Cuando se tengan la totalidad de los soportes se ingresa al software módulo de cartera y se identifica el Nit de la entidad pagadora y se procede a descargar el valor pagado por cada número de factura; se verifica que el valor total descargado coincida con el valor soportado y girado por la entidad, se registra en el detalle las vigencias de las facturas canceladas con sus respectivos valores y la fecha de ingreso de los valores descargados, al descargar se deberá verificar la cuenta que maneja cada factura y descargar frente al concepto de nota crédito que le corresponda notificada por el área de contabilidad.</p>	<p>Cuando los ingresos se encuentran identificados y existe soporte para su descargue</p>	Nota crédito
8.3	Firmar Nota crédito en campo de elaborado	↓ Firma de Nota credito	Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Firmando cada nota crédito en el campo de elaborado por el usuario que realiza el descargue.</p>	<p>Cuando la nota crédito se encuentre impresa</p>	Ninguno
8.4	Actualizar fichas de seguimiento de notas crédito sin identificar	↓ Actualizar fichas de seguimiento de notas credito	Coordinador de Cartera	<p>Verificando la concordancia entre el valor descargado, el valor girado y la cuenta utilizada para el descargue. Se registra en el cuadro de seguimiento de notas crédito el contrato del cual se descarga, la vigencia de las facturas, el número de la nota crédito y las observaciones relacionadas al pago</p>	<p>Cuando la nota se encuentre firmada</p>	Ninguno



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboracion de Notas Créditos - pagos**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**    VIGENTE

8.5	Firmar Nota crédito en campo de revisado		Coordinador de Cartera	Firmando cada nota crédito en el campo de revisado por el usuario que realiza la revisión.	Quando se actualiza la ficha de seguimiento	Ninguno
8.6	Archivar notas crédito		Auxiliar administrativo de Cartera	Archivando de acuerdo al consecutivo de nota crédito y por vigencias; este archivo deberá mantenerse en archivo de gestión de cartera por 1 año.	Quando se confirma el revisado de la nota crédito	Ninguno

**9. RIESGO**  
 9.1 Doble descargue del valor pagado: por ningún motivo se deberá descargar valores sin la previa certificación o documento equivalente de parte de la EAPB pagadora; esto puede generar un doble descargue de un mismo valor pagado en el estado de cartera de la entidad.  
 9.2 Notas sin identificar: Por ningún motivo se deberá dejar que las notas bancarias se encuentren sin identificar su pagador por mas de 60 días, esto afecta notablemente la rotación de cartera y la confiabilidad de los estados financieros.

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:	Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>		<b>TIPO DE MODIFICACIÓN</b>
DD	30	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia
MM	07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?
		5. Cambio de registros	
		<b>Comentarios:</b>	

PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL			AUTORIZACION DE LA MODIFICACION	
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.	
OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Coordinador de cartera		Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	Asesora de calidad			
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero		Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboración notas crédito - Glosa aceptada**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0  
**ESTADO DOCUMENTAL** VIGENTE

AREA: Cartera

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORO	OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Coordinador de Cartera	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	Asesora de calidad	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero	

**2. OBJETIVO**

Descargar los valores aceptados en la contestación y/o conciliación de glosas frente a las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), con el fin de mantener actualizados los estados de cartera

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, insumos de papelería.  
Información: legislación vigente, contratos y convenios vigentes, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

Inicia: La recepción del oficio de contestación de glosa

Termina: La firma de la nota crédito

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Auditoría médica: Recepción y contestación de glosas  
Contabilidad: Determinación de los conceptos contables para el descargo de glosa aceptada

**6. DEFINICIONES**

**Objeción:** Es una observación inicial a una cuenta por no ajustarse a lo pactado en el convenio, manual tarifario y/o por pertinencia médica o administrativa, de carácter transitorio o definitivo, que es susceptible de corregir, para poder cobrar la factura.  
**Glosa aceptada:** Es la objeción definitiva, no susceptible de corregir y que implica el no pago del valor glosado. Resulta de la auditoría de cuentas presentadas por las EAPB a las cuentas una vez revisada la facturación por no ajustarse a lo pactado en el convenio, manual tarifario y/o por pertinencia médica o administrativa, de carácter transitorio o definitivo.  
**EAPB:** Entidad Administradora de Planes de Beneficios

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO	CONSERVACIÓN	ACTIVO	X	DISPOSICIÓN FINAL	Conservación
			ÁREA		MUERTO			

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUE DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	COMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar oficio de contestación de glosa y/o conciliación de glosas		Coordinador de Cartera y Auxiliar Administrativo de Cartera	Verificando que la información concuerde con la objeción de Glosa entregada por la EAPB; igualmente que los cálculos entre glosa inicial, valor aceptado y saldo glosa concuerden; si no existe objeción se firma el documento y se da recibido del documento generado por el área de auditoría del Hospital.	En el momento que el área de auditoría entregue la información	Ninguno
		Cuando el documento tiene alguna inconsistencia de generación como: diferencias con el valor glosado y el valor contestado, cálculos o fórmulas mal realizadas, información de la EAPB inconsistente y documentos de glosa sin firma del auditor, se devolverá inmediatamente al área de auditoría para su modificación.		Ninguno		



**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboración notas crédito - Glosa aceptada**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

				<p>Cuando el documento recibido no contempla valores aceptados, se entregará al auxiliar de cartera encargado del proceso de depuración para que realice el envío inmediato a la EAPB.</p> <p>Cuando el documento contiene valores aceptados por nuestra entidad se entregará al auxiliar administrativo de cartera encargado del proceso de depuración para que realice el descargue de los valores aceptados y realice el envío a la Entidad</p>		<p>Oficio de entrega a Entidad</p> <p>Oficio de entrega a Entidad</p>
8.2	Verificar la vigencia de las facturas con aceptación de glosas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             Verificar la vigencia de las facturas           </div>	Auxiliar Administrativo de Cartera	<p>Verificando en el informe de glosa a que vigencia corresponden las facturas con valores aceptados, ya que se deben descargar por cuentas contables diferentes; se discriminan los valores por mes y vigencias y se procede a realizar la nota crédito.</p>	En el momento en que se recepcione el documento de aceptación generado por el área de auditoría.	Ninguno
8.3	Elaborar la nota crédito para el descargo de la glosa aceptada	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             Verificar la vigencia de las facturas           </div>	Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Elaborando la nota crédito, ingresando al software al módulo de cartera y digitando el Nit de la Entidad pagadora susceptible de descargue de glosa. Se procede a descargar el (los) valor (es) aceptados por la Hospital por cada número de factura, se verifica que el valor total descargado coincida con el valor aceptado en el informe de contestación de glosas expedido por el área de auditoría del Hospital; se debe registrar en el detalle la vigencia contestada y referencia del documento expedido como contestación de glosa que va remitido a la entidad aseguradora.</p> <p>Cuando la(s) factura(s) afectadas con nota crédito corresponden a vigencia anterior y presente vigencia, se descargarán en notas crédito distintas con el concepto indicado por el área de contabilidad para cada vigencia</p>	En el momento del descargo de los valores de la cartera	Ninguno
8.4	Imprimir nota crédito	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             Nota crédito por descargue de glosas           </div>	Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Imprimiendo dos (2) copias de la nota crédito generada y anexando una copia a la contestación de la glosa que va a la entidad y la otra copia en la contestación de la glosa que es entregada por la oficina de auditoría al área de cartera para el archivo.</p>	En el momento de generada la impresión de la nota crédito	Nota Crédito





**PROCEDIMIENTO**  
**Elaboración notas crédito - Glosa aceptada**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Cartera

**ESTADO DOCUMENTAL**    VIGENTE

8.5	Firmar Nota crédito campo de preparado		Auxiliar administrativo de Cartera	Firmando cada nota crédito generada, en el campo de preparado por el usuario que elabora la nota crédito y se traslada al coordinador de cartera para su revisión.	En el momento de generada la impresión de la nota crédito	Ninguno
8.6	Firmar Nota crédito campo de revisado		Coordinador de Cartera	Firmando cada nota crédito en el campo de revisado por el usuario que realiza la verificación y se entrega en el área de radicación para el envío de la contestación de la glosa a la entidad pagadora y para el archivo del área de cartera.	Cuando se termine la revisión de la Nota crédito.	Ninguno
8.6	Archivar notas crédito		Auxiliar administrativo de Cartera	Archivando de acuerdo al consecutivo de nota crédito y por vigencias; este archivo deberá mantenerse en archivo de gestión de cartera por 1 año.	Cuando se confirma el revisado de la nota crédito	Ninguno

**9. RIESGO**  
 9.1 Mal uso de las cuentas contables para el descargue de las glosas según sus vigencias puede generar la afectación de la realidad contable de la entidad.  
 9.2 Errores de digitación pueden generar que la glosa aceptada sea descargada de facturas no autorizadas por el área de auditoría y esto a su vez generar un doble descargue del valor aceptado.

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento		
FECHA DE REVISIÓN		RESULTADOS DE LA REVISIÓN			TIPO DE MODIFICACIÓN	CODIFICACIÓN
DD	30	1. Actualización documental		6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM	07	2. Mejora del documento		7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA	2013	3. Inclusión de registros		8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
		4. Omisión de registros		9. Otra ¿cuál?		
		5. Cambio de registros				
<b>Comentarios:</b>						
<b>PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.</b>					<b>AUTORIZACION DE LA MODIFICACION</b>	
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO		FIRMA		El responsable del documento autoriza la modificación.
OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Coordinador de cartera				Si _____ No _____
DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS		Asesora de calidad				
DUVER DICSON VARGAS ROJAS		Subgerente Administrativo y financiero				Firma del responsable del documento



**PROCEDIMIENTO**  
**Depuración y gestión de Cobro**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Cartera

<b>ESTADO DOCUMENTAL</b>	VIGENTE
--------------------------	---------

1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN			
JERARQUIA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Coordinador de Cartera	
VALIDÓ	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	Asesora de calidad	
APROBÓ	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y financiero	

**2. OBJETIVO**  
Realizar cruces de información con cada una de la EAPB con el fin de determinar la razón de los saldos pendientes y generar los procedimientos administrativos necesarios que permitan la recuperación de los recursos invertidos en la prestación de servicios a cargo de estas entidades o la depuración del estado de cartera.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**  
Recursos Tecnológicos: Computador, fax, escáner, impresora, software, internet.  
Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en óptimas condiciones, servicios de correspondencia en modalidad de carta porte.  
Información: Facturas de venta de servicios, legislación vigente, contratos y convenios vigentes, normas y políticas gerenciales de la Entidad.  
Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**  
Inicia: Generación del estado de cartera  
Termina: Emisión de Paz y Salvo

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**  
Facturación: Generación de la factura de venta de servicios  
Auditoría: Auditoría previa de la factura de venta de servicios, respuesta de glosas y conciliación de glosas  
Cartera: Radicación de facturas

**6. DEFINICIONES**  
Acuerdos de Pago: Son las fórmulas 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.  
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.  
Objeción: Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.  
EAPB: Entidad Administradora de Planes de Beneficios

7. CONTROL DEL DOCUMENTO								
TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO ÁREA	Cartera y calidad Cartera y calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO MUERTO	X	Conservación

8. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES							
Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO	
8.1	Generar y analizar el estado de cartera		Técnico administrativo de cartera	Generando el estado de cartera al corte del último día del mes anterior en el software, agrupar la información por tercero, cuenta contable y realizar análisis que propendan por definir la prioridad de intervención en relación a su valor y edad de la deuda.	Al cierre del mes	Informe estado de cartera	
8.2	Contactar los deudores		Auxiliar administrativo de Cartera y/o técnico Administrativo	Contactando a los responsables del proceso de depuración de cartera en las entidades con criterios de depuración y/o intervención definidos en el análisis del estado de cartera, se deberá diligenciar el formato datos del Deudor y registro de llamadas.  Contactando Trimestralmente y actualizando el 100% de deudores con cartera mayor a 30 días con el fin de realizar la circularización de cartera.	Después de priorizar las entidades por depurar  Trimestralmente	Formato datos del deudor y registro de llamadas	



**PROCEDIMIENTO  
Depuración y gestión de Cobro**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

8.3	Notificar al deudor		Auxiliar administrativo de Cartera y/o técnico Administrativo	<p>Notificando al deudor por los medios obtenidos (oficio a oficina principal, y/o correo electrónico) en la cual se informará el valor de cartera, la edad y las principales dificultades para acceder a los recursos, se anexará medio magnético con la información detallada por factura y valor adeudado.</p> <p>Cuando el deudor lo solicite se enviarán otro tipo de Datos como : documentos de identidad, número de póliza, valor facturado fecha de radicado etc...</p>	<p>Al contactar el deudor</p> <p>Al responder requerimientos</p>	<p>Formato Circularización de cartera, correo electrónico</p> <p>Oficio de respuesta a requerimientos</p>
8.4	Hacer seguimiento a las notificaciones		auxiliar administrativo y Técnico administrativo de cartera	<p>Realizando seguimiento telefónico y/o electrónico de la notificación enviada con el fin de reducir los tiempos de respuesta</p> <p>Cuando no se obtenga respuesta pasado (5) días hábiles se contactará y notificará nuevamente.</p> <p>Cuando transcurran (30) sin obtener respuesta se notificará a la superintendencia de salud con copia a la EAPB.</p>	<p>Después de notificar al deudor</p> <p>Cuando no se obtenga respuesta del deudor pasados 5 días hábiles</p> <p>Cuando no se obtenga respuesta del deudor pasados 30 días calendario</p>	<p>Registro en formato de llamadas y/o correo electrónico</p> <p>Oficio de reiteración de estado de cartera, registro en formato de llamadas y/o correo electrónico.</p> <p>Oficio notificación de estado de cartera a supersalud, registro en formato de llamadas y/o correo electrónico.</p>
8.5	Cruzar información		Auxiliar administrativo de Cartera, técnico Administrativo y area de auditoria	<p>Verificando el estado de cartera remitido por la entidad y actuando frente a los hallazgos (Facturas canceladas, Glosadas, no radicadas y otros), se deberá hacer seguimiento, de términos de contestación y acompañamiento a los procesos dependientes de otras áreas que sean transversales con este, con el fin de dinamizar el proceso y lograr un pronta conciliación y/o recuperación de los valores adeudados.</p> <p>Cuando existan facturas Glosadas: se revisará en relación a los registros físicos y magnéticos la trazabilidad de la glosa evidenciando su radicación, respuesta y/o conciliación. En el caso de que se evidencie la no radicación de la glosa, se solicitará y enviará al área de auditoría para su respuesta, el área contestará respetando los términos descritos en la resolución 3047; al identificar las glosas contestadas se deberá revisar los términos de respuesta verificando la pertinencia del concepto auditorial y el soporte adjunto, si reúnen los requisitos necesarios se solicitará conciliación de glosas con la EAPB, si existen faltantes se solicitarán al área de auditoría; en los casos que la EAPB informa que el valor reclamado se encuentra como glosa aceptada se deberá solicitar copia del documento que genera la aceptación y verificar que la firma del representante legal, en el caso que la información reúna las condiciones anteriores se realizará el descargue con nota crédito, en caso contrario se desestimará el hallazgo y se procederá a la contestación, conciliación y/o cobro del valor adeudado.</p> <p>Cuando se definan las partidas glosas como conciliables, las respuestas y sus soportes serán entregados al auditor encargado quien liderará el proceso con el auditor definido por la EAPB, el acta de conciliación que arroje el proceso deberá ser entregada al área de cartera, con el fin de acceder al cobro de los valores levantados por la EAPB y descargar los valores aceptados por nuestra entidad</p>	<p>Cuando se reciba respuesta de la EAPB</p> <p>Cuando existan facturas glosadas dentro del estado de cartera</p> <p>Cuando las facturas glosadas sean reiteradas por la EAPB</p>	<p>Oficios de notificación</p> <p>Respuesta de glosa, reiteración de glosa, oficio de solicitud de conciliación de glosas, conciliación de glosas y/ o notas crédito por glosas aceptadas y pagos</p> <p>Acta de conciliación de glosa</p>



**PROCEDIMIENTO  
Depuración y gestión de Cobro**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

				<p>Quando existan facturas no radicadas: se deben verificar los registros físicos y magnéticos que evidencien la radicación del título valor, de existir registros físicos que evidencien la radicación (radicado o factura con sello de recibido) se copiarán y enviarán a la EAPB, si no existe referencia física se evidenciará traza por procesos, verificando que la factura haya sido glosada, devuelta o con abonos, adjuntando la información y soportando a la EAPB; si tras surtir la verificación física y magnética no se encuentran registros que evidencien su radicación se emitirá certificación y se enviará al coordinador del área con copia al comité de saneamiento contable.</p>	<p>Quando se encuentren facturas no radicadas en el estado de cartera</p>	<p>Copia de radicados con recibidos y/o guía de entrega, oficio de notificación de radicados y certificación de no existencia de soportes en archivo</p>
				<p>Quando existan facturas canceladas: se solicitará soporte de pago (comprobante de egreso, transferencia electrónica y/o consignación) y relación detallada de las facturas canceladas y valor cancelado; estos soportes serán verificados con los registros bancarios de la entidad y las notas crédito realizadas por el área de cartera, con el fin de identificar dobles descargos o encontrar evidencia de valor efectivamente no descargado. En los casos en que el valor reportado como cancelado no aparezca consignado ni las evidencias aportadas tengan valor probatorio, se desestimará el hallazgo y se procederá al cobro; si se comprueba el valor no descargado se procederá a descargar con nota crédito.</p>	<p>Quando se encuentren pagos sin descargar en el estado de cartera</p>	<p>Nota crédito descargue de pagos</p>
				<p>Quando existan otros hallazgos dentro del procedimiento de cruce, deberán ser reportados al coordinador del área con el fin de definir conducta.</p>	<p>Quando se encuentren otro tipo de hallazgos</p>	<p>Ninguno</p>
<p>8.6</p>	<p>Realizar actas de conciliación</p>		<p>Auxiliar administrativo de Cartera y/o técnico Administrativo</p>	<p>Realizando acta de conciliación cuando se hayan adelantado la totalidad de las actividades de cruce y depuración; se deberán consignar los acuerdos de pago (con fechas de cumplimiento) y cuantificados, fechas de resolución o conciliación de glosas y especificación de los otros hallazgos; se firmará por el representante legal o funcionarios delegados en dos originales una para cada parte.</p>	<p>Después de terminar con las actividades de cruce</p>	<p>Acta de conciliación</p>
				<p>Quando existan diferencias inconciliables deberán quedar registradas en el cuerpo del acta y reportadas a la supersalud para que defina su actuación.</p>	<p>Quando existan diferencias no conciliables</p>	<p>Acta de conciliación y oficio de reporte a la SUPERSALUD</p>
<p>8.7</p>	<p>Realizar seguimiento a los compromisos</p>		<p>Auxiliar administrativo de Cartera, técnico Administrativo y área jurídica</p>	<p>Realizando seguimiento a los términos y condiciones pactadas en el acta de conciliación</p>	<p>Al firmar las actas de conciliación</p>	<p>Ninguno</p>
				<p>Quando exista incumplimiento se notificará al deudor el inicio del proceso jurídico y se remitirá el acta con todos sus soportes al área jurídica, quien iniciará el respectivo proceso.</p>	<p>Quando exista incumplimiento de los compromisos realizados en el acta</p>	<p>Oficio de reporte a EAPB y solicitud área jurídica</p>
<p>8.8</p>	<p>Emitir paz y salvo</p>		<p>Auxiliar administrativo de Cartera, técnico Administrativo Y Área de contabilidad</p>	<p>Generado el cumplimiento de los compromisos de pago y del descargue de los mismos en el software, se verificará que al corte conciliado no se encuentren facturas pendientes, si el saldo es cero (0) se solicitará al área de contabilidad la verificación y certificación del saldo, si concuerda se emitirá el Paz y Salvo.</p>	<p>Quando se cumplan los acuerdos del acta</p>	<p>Paz y salvo</p>



**PROCEDIMIENTO  
Depuración y gestión de Cobro**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

				<p>Quando existan diferencias con el área de contabilidad estas deberán ser revisadas y solo hasta que se solucionen se emitirá certificado de PAZ Y SALVO.</p>	<p>Quando existan diferencias con el área de contabilidad</p>	Ninguno
8,9	Archivar documentos		Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Archivando por entidad. Estos documentos al ser de gestión deberán permanecer en el área hasta que se demuestre el efectivo recaudo en un periodo máximo 3 Años en archivo de gestión.</p>	<p>Al terminar las actuaciones frente a la entidad</p>	Ninguno

**9. RIESGO**

9.1 Prescripción de los títulos valores

9.2 Bajo flujo de recursos

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>		<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>		<b>TIPO DE</b>	
DD	30	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	
MM	07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	No _____
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
		5. Cambio de registros			

**PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.**

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>		<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>AUTORIZACION DE LA MODIFICACION</b>	
OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Coordinador de cartera		El responsable del documento autoriza la	
DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS		Asesora de calidad		Si	No
DUVER DICSON VARGAS ROJAS		Subgerente Administrativo y financiero		Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO  
Castigo de Cartera**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0  
**ESTADO DOCUMENTAL** VIGENTE

AREA: Cartera

**1. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

JERARQUIA	NOMBRE	FIRMA
ELABORO	OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	

**2. OBJETIVO**

Determinar la cartera susceptible de castigo, su viabilidad y realizar el respectivo descargue dentro del estado de cartera.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Recursos Tecnológicos: Computador, impresora, software.  
Recursos Logísticos: Instalaciones físicas en optimas condiciones  
Información: Legislación vigente, estado de cartera, estado de glosas, normas y políticas gerenciales de la entidad.  
Recursos de suministro: Elementos de papelería y útiles de oficina.

**4. ALCANCE**

Inicia: Analizar el informe de cartera por edades

Termina: Descargar del software

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Cartera: Depuración de cartera  
Auditoria: Contestación y/o conciliación de glosas  
Contabilidad: Depuración y/o conciliación entre las áreas de cartera y contabilidad

**6. DEFINICIONES**

**CASTIGO DE CARTERA:** El castigo hace alusión a una operación ante todo de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, medida que razonablemente puede tomar un establecimiento de crédito al cerciorarse de la irrecuperabilidad de una obligación dineraria determinada, decisión que de ninguna manera libera a la entidad acreedora del deber de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor moroso.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO	Facturación y Calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO	X	DISPOSICIÓN FINAL
			AREA			MUERTO		

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Analizar informe de cartera	<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; EstadoCartera[Estado de Cartera]           </pre>	Coordinador de Cartera	Imprimiendo desde el software y analizando el informe de cartera por edades.	Posterior al cierre de radicación mensual	Estado de cartera software
8.2	Elaborar formato de cartera mayor a 360	<pre> graph TD     InformeCartera[Informe de cartera Mayor a 360 dias]           </pre>	Coordinador de Cartera	Elaborando el formato donde se identifique el estado de la cartera mayor a 360 días y su discriminación según cuenta contable.	Luego de imprimir el estado de cartera del software	Informe de cartera mayor a 360 días
8.3	Identificar la cartera susceptible de castigo	<pre> graph TD     InformeCastigo[Informe de castigo de cartera]           </pre>	Coordinador de Cartera	Identificando y relacionando la cartera susceptible de ser castigada, de acuerdo con las modalidades previstas en las condiciones y en la ley, adjuntando la totalidad de evidencias que sustenten la solicitud de castigo	Luego de realizado el informe de cartera mayor a 360 días	Informe de castigo de cartera



**PROCEDIMIENTO  
Castigo de Cartera**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

8,4	Solicitar concepto jurídico		Coordinador de Cartera	<p>Solicitando mediante oficio concepto jurídico que soporte el castigo de cartera o evidencie otro tipo de acciones a realizarse con los títulos valores en estudio; se deberá adjuntar el informe de castigo de cartera con los anexos realizados por el coordinador de cartera.</p> <p>Cuando el concepto jurídico sea desfavorable a la propuesta de castigo de cartera, se iniciarán las acciones enunciadas con el fin de garantizar la recuperación del título valor; en caso contrario se adjuntará el concepto favorable a la propuesta de castigo de cartera y se convocará comité de saneamiento contable.</p>	<p>Luego de identificar las partidas susceptibles de castigo de cartera</p> <p>Cuando se emita el concepto jurídico</p>	<p>Oficio de solicitud de concepto jurídico</p> <p>Concepto jurídico y oficio de solicitud de reunión de comité.</p>
8,5	Presentar y aprobación de informe ante el Comité		Coordinador de Cartera	<p>Presentando informe ante el Comité de Sostenibilidad Contable para su aprobación. De acuerdo a las consideraciones del comité aprobará o desaprobará la propuesta</p> <p>Cuando exista aprobación el comité deberá plasmar dentro del acta los conceptos a utilizar para el descargue contable.</p> <p>Cuando el comité determine que no existen pruebas suficientes e impiden su aprobación se incluirán en el acta las diferencias y se deberá realizar un plan de trabajo con el fin de solucionarlas o desestimar la solicitud de castigo de cartera.</p>	Luego de realizado el informe de castigo de cartera	Acta de comité
8,6	Enviar el informe al área contable		Coordinador de Cartera	<p>Enviando el informe aprobado para su reclasificación al área de contabilidad.</p>	Cuando ya ha sido aprobado por el Comité de sostenibilidad contable	Oficio
8,7	Realizar la verificación contable de los saldos		Profesional Universitario de Contabilidad	<p>Verificando la existencia de los valores reportados y aprobados por el Comité en los saldos contables de la entidad</p>	Cuando se entregue el acta de aprobación del comité de sostenibilidad contable y el informe de castigo de cartera por parte del área de cartera	Ninguno
8,8	Descargar de cartera los valores castigados		Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Descargando los saldos susceptibles de castigo de cartera previamente aprobados por el comité y verificados por el área de contabilidad en el módulo de cartera del software con los conceptos contables definidos por el área de contabilidad plasmados en el acta de comité</p>	Luego de la verificación por parte del área contable	Nota crédito
8,9	Archivar		Auxiliar administrativo de Cartera	<p>Archivando documentos del proceso por un año en el archivo del área</p>	Al descargar del software	Ninguno



**PROCEDIMIENTO  
Castigo de Cartera**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

**9. RIESGO**

9.1 Errores en la clasificación de la cartera por castigar pueden generar una mala interpretación de la estabilidad financiera de la entidad

9.2 Errores en la determinación de la cartera a castigar puede generar detrimento patrimonial por favorecimiento a terceros.

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	
FECHA DE REVISIÓN		RESULTADOS DE LA REVISIÓN		TIPO DE MODIFICACIÓN	CODIFICACIÓN
DD	30	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	¿se asigna nuevo código?
MM	07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA	2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
		4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
		5. Cambio de registros			
PARTICIPARON EN LA REVISION DOCUMENTAL.				AUTORIZACION DE LA MODIFICACION	
NOMBRE Y APELLIDO		CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.	
OSCAR RODRIGUEZ RODRIGUEZ		Coordinador de cartera		Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS		Asesora de calidad			
DUVER DICSON VARGAS ROJAS		Subgerente Administrativo y financiero		Firma del responsable del documento	





## PROCEDIMIENTO Respuesta a Glosas

Código:
Fecha:
Versión: 2.0
<b>ESTADO DOCUMENTAL</b>
<b>VIGENTE</b>

AREA: Auditoría

### 1. REFERENCIA . APROBACION

JERARQUIA	NOMBRE	FIRMA
ELABORO	RUBEN DARIO GRASS PATERNINA	
VALIDÓ	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	
APROBÓ	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	

### 2. OBJETIVO

Responder a las objeciones, glosas y devoluciones realizadas por las entidades responsables del pago para evitar la pérdida de recursos.

### 3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN

Glosas, software, equipos de computo, impresora, internet, insumos de oficina, scanner.

### 4. ALCANCE

Inicia: Desde la recepción de la glosa en la oficina de auditoría.

Termina: Radicación de la respuesta en el área de cartera.

### 5. ACTIVIDADES RELACIONADAS

Facturación: Trazabilidad de las facturas

Cartera: Búsqueda de soportes en fisico en las diferentes areas de la institucion

Facturación: Búsqueda de soportes en internet

### 6. DEFINICIONES

GLOSA: Es una no conformidad de alguna de las partes que genera un no pago parcial o total de un servicio prestado.

### 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	Auditoría y Calidad	Auditoría y Calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICIÓN FINAL	Conservación
								<input checked="" type="checkbox"/>		

### 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Recepcionar de glosas en medio fisico o virtual		Auxiliar de auditoria	Firmando recibido en la copia de la glosa suministrada por el area de cartera	En el momento de recibir las glosas	Copia de la glosa firmada como recibida
8.2	Ingresar de la glosa al software.		Auxiliar de auditoria	Ingresando los datos al sistema en el modulo "recepcion de glosas"	Después de recibir la glosa	Relacion de glosas ingresadas al sistema
8.3	Entregar de la glosa		Auxiliar de auditoria	Entregando la glosa al auxiliar de auditoria encargado de dar respuesta a la glosa.	Luego de ingresar la glosa al sistema.	Firma en el libro radicador de auditoria.
8.4	Responder glosa administrativa		Auxiliar de auditoria	Leyendo el código y motivo de la glosa, buscando soportes e ingresando la respuesta en el sistema modulo de "Trámite de objeciones".	Luego de recibir la glosa	Informe de contestación de glosa
8.5	Responder glosa por pertinencia o causa medica Y/o administrativa		Médico Auditor	Leyendo el código y motivo de la glosa, analizando e ingresando la respuesta en el sistema modulo de "Trámite de objeciones" según medicina basada en la evidencia.	Luego de recibir la glosa	Informe de contestación de glosa



**PROCEDIMIENTO  
Respuesta a Glosas**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Auditoría

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

8.6	Realizar oficios de información de la (s) glosa (s) al pagador	Oficio al pagador	Auxiliar de auditoria. Médico Auditor	Realizando oficio informando al pagador siguiendo el consecutivo y formato de la carpeta "Correspondencia Externa"	Luego de contestar la glosa	Oficio al pagador
8.7	Sacar fotocopias de soportes	Sacar Fotocopia de soportes	Auxiliar de auditoria. Médico Auditor	Llevando los originales a la fotocopidora	Luego de realizar oficio al pagador	Fotocopias de los soportes
8.8	Preparar paquete de respuesta	Preparar paquete de	Auxiliar de auditoria. Médico Auditor	Haciendo dos paquetes: uno con destino al pagador y otro como soporte de auditoria; que contenga cada uno : oficio de información, soportes, informe de contestación de glosa.	Luego de tener todos los documentos nesarios para comunicar, soportar y radicar la respuesta de la glosa.	Paquete de respuesta
8.9	Radicar respuesta de glosa	Radicar respuesta	Auxiliar de auditoría	Llevando a la oficina de cartera el paquete y radicarlo con la firma del funcionario de esa dependencia	Tan pronto termine de preparar el paquete de respuesta	Paquete de respuesta con firma de recibido de cartera
8.10	Archivar paquete soporte de auditoria	Archivar Documentos de proceso FIN	Auxiliar de auditoría	Siguiendo las normas de archivo central.	Luego de radicar el paquete	Ninguno

- 9. RIESGO**  
 9.1. Error en la digitación de datos.  
 9.2. Ingresar glosas reiteradas  
 9.3. No encontrar soportes  
 9.4. Cambio en la identificación de los soportes.

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:	Recepción de Necesidades	Código del documento	Área responsable del documento	AUDITORIA
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN</b>		<b>TIPO DE MODIFICACIÓN</b>	<b>CODIFICACIÓN</b>
DD 30	1. Actualización documental	6. Inclusión exigencia	Total	<b>¿se asigna nuevo código?</b>
MM 07	2. Mejora del documento	7. Anulación de todo el documento	Parcial	Si _____ No _____
AAAA 2013	3. Inclusión de registros	8. Sin cambios ni modificaciones	Ninguna	¿cuál?
	4. Omisión de registros	9. Otra ¿cuál?	<b>Comentarios:</b>	
	5. Cambio de registros			

PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.			AUTORIZACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	
NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	El responsable del documento autoriza la modificación.	
RUBEN DARIO GRASS PATERNINA	Auditor Medico		Si	No
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad			
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento	



**PROCEDIMIENTO  
Conciliación de Glosa**

Código:

Fecha:

Versión: 2.0

AREA: Auditoría

**ESTADO DOCUMENTAL**    **VIGENTE**

**1. REFERENCIA . APROBACION**

JERARQUIA	NOMBRE	FIRMA
ELABORO	RUBEN DARIO GRASS PATERNINA	
VALIDO	DIANA CAROLINA ORTEGÓN LANCHEROS	
APROBO	DUVER DICSON VARGAS ROJAS	

**2. OBJETIVO**

Llegar a un acuerdo con las entidades responsables del pago sobre el monto a aceptar por las partes de las glosas reiteradas.

**3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN**

Glosas, software, equipos e insumos de oficina, scanner, internet.

**4. ALCANCE**

Inicia: Solicitud de conciliación del hospital o de la entidad responsable del pago

Termina: Acta de conciliación firmada por las partes

**5. ACTIVIDADES RELACIONADAS**

Facturación, trabajo social, estadística: Búsqueda de soportes en físico en las diferentes áreas de la institución.

Facturación: Búsqueda de soportes en internet.

**6. DEFINICIONES**

**CONCILIACION:** La Conciliación es un mecanismo para la resolución de conflictos y diferencias en forma amistosa y equitativa entre las partes o con ayuda de un tercero.

**GLOSA:** Es una no conformidad de alguna de las partes que genera un no pago parcial o total de un servicio prestado.

**AUDITORIA:** Verificar y confrontar lo escrito con las pruebas de la glosa y los respectivos registros hospitalarios.

**7. CONTROL DEL DOCUMENTO**

TIEMPO DE RETENCIÓN (AÑOS)	2	ALMACENAMIENTO	SITIO AREA	Auditoría y Calidad Auditoría y Calidad	CONSERVACIÓN	ACTIVO MUERTO	X	DISPOSICIÓN FINAL	Conservación
----------------------------	---	----------------	---------------	--	--------------	------------------	---	----------------------	--------------

**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	QUÉ DEBE HACER	FLUJO/ RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	CÓMO LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
8.1	Solicitar conciliación	<pre> graph TD     A[INICIO] --&gt; B[Oficio al pagador]           </pre>	Médico auditor o auxiliar administrativo	Realizando oficio a la entidad responsable del pago solicitando la conciliación	Luego de recibir la reiteración de la glosa	Oficio al pagador
8.2	Convocar reunión con el auditor de la entidad responsable del pago.	<pre> graph TD     A[Oficio de conciliación]           </pre>	Los auditores del hospital y de la entidad responsable del pago.	Concretando lugar y fecha de la reunión	Una vez disponga de todos los soportes necesarios para la conciliación	Oficio, correo o documento en que conste el acuerdo de reunión
8.3	Realizar lectura, evaluación y discusión de la glosa reiterada	<pre> graph TD     A[Oficio respuesta al pagador]           </pre>	El auditor designado entre las partes	Leyendo el motivo y código de la glosa reiterada	Cuando se reúnen las partes para conciliar	Respuesta del Hospital o del pagador
8.4	Responder administrativa glosa	<pre> graph TD     A[Anexo acta de conciliación administrativa]           </pre>	Auxiliar de auditoría.	Aceptando o soportando la glosa según pueda o no soportarla	Luego de leer el motivo y código de la glosa	Relación de glosas contestadas como parte de acta de conciliación administrativa



**PROCEDIMIENTO  
Conciliación de Glosa**

Código:  
Fecha:  
Versión: 2.0

AREA: Auditoría

**ESTADO DOCUMENTAL** | VIGENTE

8.5	Responder glosa por pertinencia o causa médica	Anexo acta de conciliación de pertinencia	Médico Auditor	Aceptando o soportando la glosa según pertinencia	Luego de leer el motivo y código de la glosa	Relacion de glosas contestadas como parte de acta de conciliación de pertinencia
8.6	Realizar acta de conciliación	Acta de conciliación	Conciliadores de las partes	Señalando el monto aceptado y el monto a pagar por la entidad responsable del pago en el formato para actas de conciliación de cuentas médicas	Luego de terminar la conciliación de las facturas glosadas	Acta de conciliación
8.7	Archivar paquete soporte de auditoría	Archivar Documentos de proceso FIN	Auxiliar de auditoría	Siguiendo las normas sobre archivo	Luego de radicar el paquete	Ninguno

**9. RIESGO**

- 9.1. Error en la digitación de datos.
- 9.2. Ingresar glosas reiteradas.
- 9.3. No encontrar soportes.
- 9.4. Cambio en la identificación de los soportes.

**10. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DE DOCUMENTOS**

Nombre del documento revisado:		Recepción de Necesidades		Código del documento		Área responsable del documento		AUDITORIA	
FECHA DE REVISIÓN		RESULTADOS DE LA REVISIÓN				TIPO DE MODIFICACIÓN		CODIFICACIÓN	
DD	30	1. Actualización documental		6. Inclusión exigencia		Total		¿se asigna nuevo código?	
MM	07	2. Mejora del documento		7. Anulación de todo el documento		Parcial		Si _____	No _____
AAAA	2013	3. Inclusión de registros		8. Sin cambios ni modificaciones		Ninguna		¿cuál?	
		4. Omisión de registros		9. Otra ¿cuál?		<b>Comentarios:</b>			
		5. Cambio de registros							

**PARTICIPARON EN LA REVISIÓN DOCUMENTAL.**

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	AUTORIZACIÓN DE LA MODIFICACIÓN	
RUBEN DARIO GRASS PATERNINA	Auditor Médico		El responsable del documento autoriza la modificación.	
DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS	Asesora de Calidad		Si	No
DUVER DICSON VARGAS ROJAS	Subgerente Administrativo y Financiero		Firma del responsable del documento	